



Centre Hospitalier du Gers

Santé mentale



Votre livret d'accueil



Sommaire

Le mot d'accueil	p. 4
Présentation et organisation de l'établissement	p. 5
Le Centre hospitalier dans le département	p. 6
Les plans pour vous repérer	p. 11
Votre admission	p. 15
Votre séjour	p. 20
Votre vie quotidienne	p. 24
Droits et obligations du patient	p. 30
Votre sortie	p. 41
Pratiques professionnelles, Ethique, Bienveillance	p. 47

Annexes

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée
Le contrat anti-douleur
Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins
Les conseils d'hygiène
Votre identité, c'est votre sécurité
La protection des données personnelles
Le dossier médical partagé et l'identité nationale de santé

Annexes dans l'enveloppe du livret

La fiche de demande d'accès au dossier médical
Le formulaire rédaction des directives anticipées
Le formulaire modification ou annulation des directives anticipées
La désignation d'une personne de confiance
La composition de la Commission des Usagers
Le questionnaire de satisfaction



Mot de bienvenue



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 assuré 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

**La Présidente de la Commission
Médicale d'Etablissement,**

DOCTEUR IONELA FRANTESCU

Présentation et organisation de l'Etablissement



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 de l'enfant et de l'adolescent
- ⇒ 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 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
Unité de Réhabilitation	05 62 60 66 34

Alternatives à l'hospitalisation complète

Hôpital de jour Régis	05 62 60 66 39
Hôpital de jour Psychogériatrie	05 62 60 66 15

Structures extra-hospitalières

Centre de réhabilitation Réhalyse	05 62 60 66 33
Soins à domicile	05 62 60 52 30
Equipe Mobile de Liaison et d'Insertion Sociale pour Adultes EMLISA	05 62 60 52 86
Equipe Mobile de Psychiatrie de la Personne Agée EMoPPA	05 62 60 66 96
Unité de psychiatrie légale et victimologie	05 62 60 66 01
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

Structures extra-hospitalières (suite)

Centre médico-psychologique – CATT 49 rue Marcadieu 32130 SAMATAN	05 62 62 33 14 06 72 95 58 84
Centre médico-psychologique – CATT 16 bis rue Estalens 32 110 NOGARO	05 62 69 01 85 06 72 95 58 79
Centre médico-psychologique – CATT 2 rue Fillature 32 190 VIC-FEZENSAC	05 62 64 43 33 06 89 57 17 25
Centre médico-psychologique – CATT 6 cours Gambetta 32 700 LECTOURE	05 62 68 76 29
Centre médico-psychologique CATT « L'Élan » 10 cité Sainte Claire 32 100 CONDOM	05 62 28 47 50 05 62 68 27 05 06 72 95 58 80
Antenne Eauze Mairie d'Eauze Place de la République 32 800 EAUZE	05 62 09 74 26 06 27 72 36 14

Structures médico-sociales

Maison d'Accueil Spécialisée Villeneuve 771 chemin de Villeneuve 32000 AUCH	05 62 60 66 19
Centre Arthur Rimbaud - Centre de Soins, Accompagnement et Prévention en Addictologie 8 rue Michelet 32000 AUCH	05 62 60 52 60

Unités d'hospitalisation

Clinique Adolescents - Centre Hospitalier du Gers 10 rue Michelet - BP 70363 32 000 Auch	05 65 60 52 21
Hôpital de jour pour adolescents « Le Repaire » - Centre Hospitalier du Gers 10 rue Michelet - BP 70363 32 000 Auch	05 62 60 52 21
Hôpital de jour pour enfants « La Villa » 9 rue du Bourget 32 000 Auch	05 62 63 40 84 06 72 95 58 77

Structures extra-hospitalières

Equipe mobile adolescents - EMA32 CMP Guidance infantile 12 avenue Pierre Mendès France 32000 Auch	05 62 60 52 14
Equipe de liaison en pédopsychiatrie 12 avenue Pierre Mendés France 32 000 Auch	05 62 60 52 00
PANDA - Service de PsychiAtrie périNatale et D'Accompagnement à la parentalité 12 avenue Pierre Mendés France 32 000 Auch	05 62 60 52 00
Centre médico-psychologique « <i>Guidance infantile</i> » 12 avenue Pierre Mendés France 32 000 Auch	05 62 60 52 00

Structures extra-hospitalières (suite)

Centre médico-psychologique - CATT
29 chemin Estalens
32 110 NOGARO

05 62 69 06 47

Centre médico-psychologique
Avenue de Chanzy
32300 MIRANDE

05 62 66 75 05

Centre médico-psychologique
Centre Aramis - rue Ampère
32 600 L'ISLE JOURDAIN

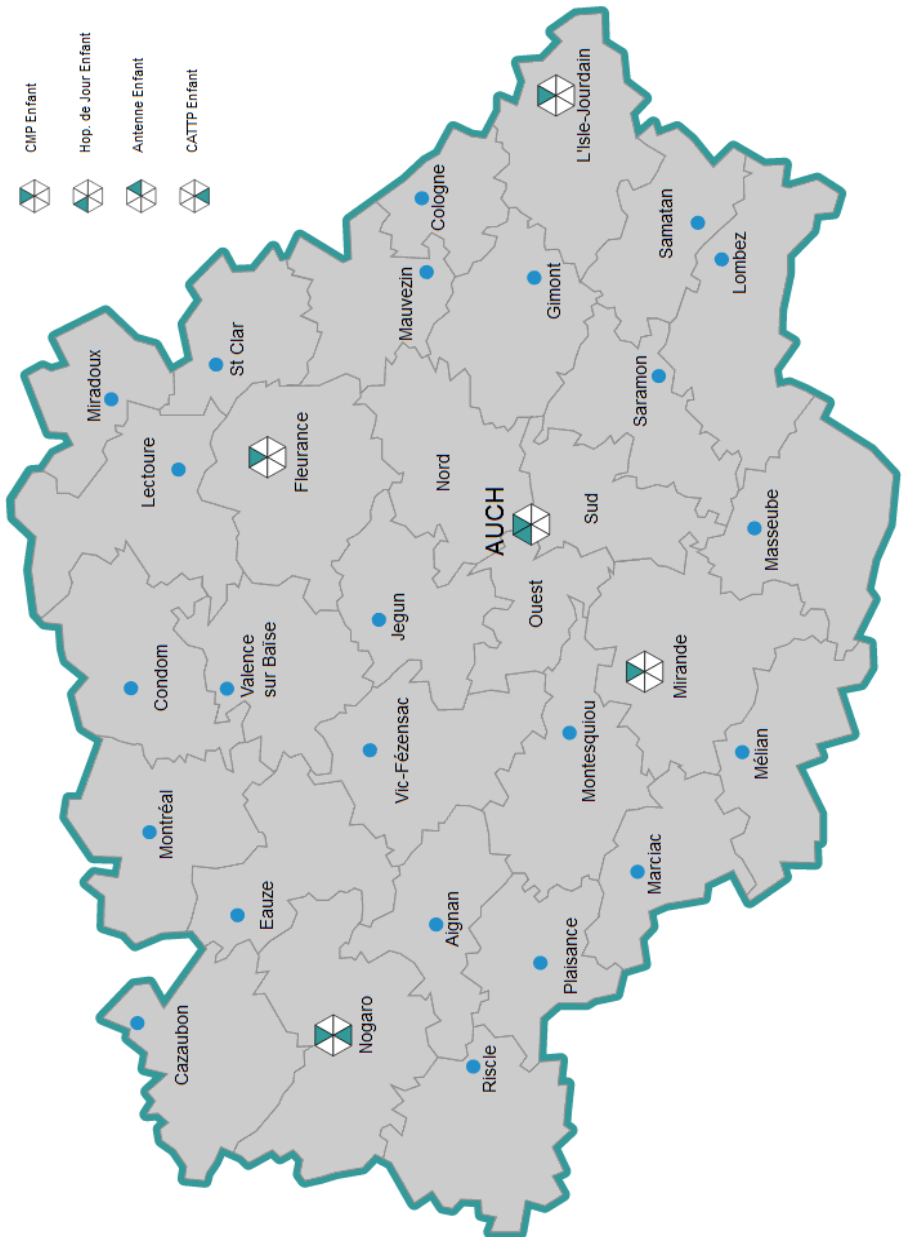
05 62 07 23 70

Centre médico-psychologique
31 rue Adolphe Cadéot
32 500 FLEURANCE

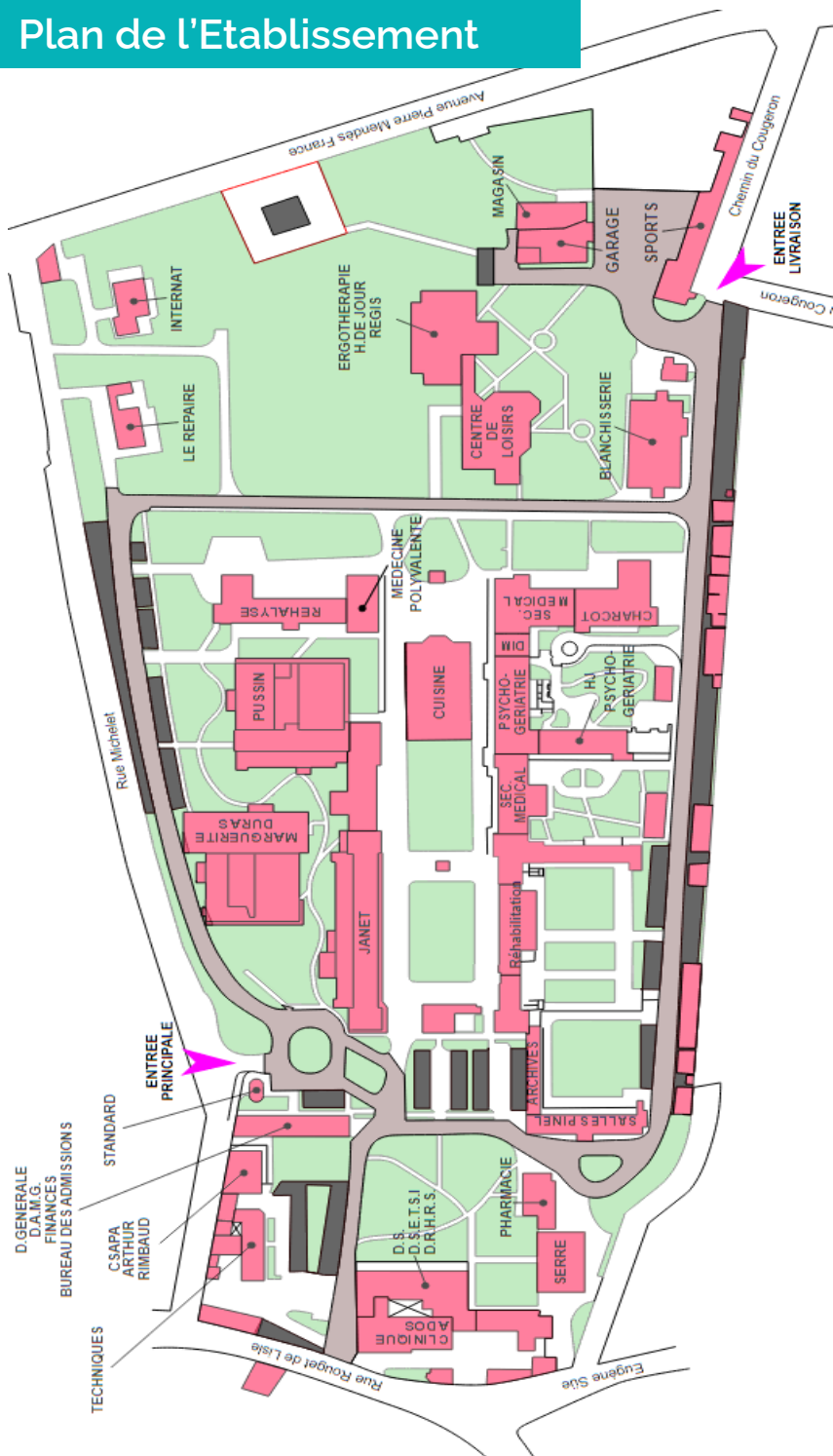
05 62 06 65 18



Les structures ambulatoires du pôle enfant et adolescent



Plan de l'Etablissement



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'Établissement (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 (SDRE)

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'Etat. 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 du Gers – CDSP – Agence Régionale de Santé – 10 chemin du raisin 31050 Toulouse Cedex 9
- ⇒ 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.cglpl.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 nécessaires à votre hospitalisation,
- Justificatif de couverture sociale,
- Justificatif de domicile (facture EDF, téléphone, quittance de loyer ...)

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 CSS Complémentaire santé solidaire.

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'AEEH (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 des 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. Ils 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.

Au cours de votre hospitalisation le **pharmacien hospitalier** participe à votre prise en charge thérapeutique, en étroite collaboration avec l'équipe médicale et soignante. Il analyse les prescriptions qui vous sont faites, et peut être amené à les adapter, toujours en accord avec votre médecin.

Dans le cadre de cette prise en charge pluri-professionnelle, le pharmacien, et son équipe, peut également réaliser une conciliation médicamenteuse. Cela consiste à recenser à votre admission l'ensemble des traitements que vous preniez avant votre hospitalisation afin d'en assurer la continuité. Pour cela le pharmacien ou le préparateur en pharmacie pourra être amené à consulter votre dossier pharmaceutique, et à échanger avec votre pharmacien de ville ou votre médecin traitant.

Cette démarche vise à vous apporter la meilleure prise en charge possible et assurer la continuité de votre traitement tout au long de votre parcours de soins. Il vous est toutefois possible de vous y opposer, au moment de l'admission, ou en informant un membre de l'équipe soignante.

Les assistantes médico-administratives (AMA) assurent le traitement et la coordination des opérations et des informations médico-administratives concernant les patients dans les domaines du secrétariat médical. Elles assistent les médecins et les équipes de soins et ont un rôle central dans la tenue du dossier médical patient et les relations avec les usagers.

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, ...).

Les 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.

Les 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.

Les principales règles à respecter



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.

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

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

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.

Votre vie quotidienne

Les 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.

Les 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.

Le linge

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

Les 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 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.

Vos effets personnels

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

Les 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.

Le téléphone



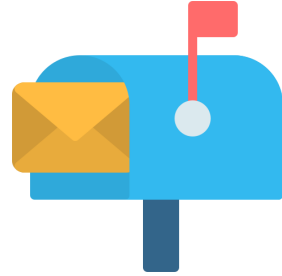
Vous **pevez recevoir des communications téléphoniques au sein de l'unité dans la mesure où celles-ci ne gênent pas le fonctionnement des services**. Toutefois, cette possibilité peut être restreinte pour des raisons thérapeutiques sur décision du médecin.

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.

Le 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.

Les 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.

Le 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.

L'exercice du 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'Établissement et de l'unité.

Les pourboires

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

Le 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.

Les principales associations bénévoles en relation avec l'hôpital

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.



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.

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'UNAFAM (Union nationale des amis et familles de malades psychiques), 41, rue Jeanne d'Albret à Auch Tel : 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.

L'UNAF (Union nationale des associations des familles), 9 Rue Edouard Lartet, à Auch mène 4 missions complémentaires pour améliorer le quotidien des 18,4 millions de familles établies en France : représenter et défendre ; observer et décrypter ; accueillir, informer et accompagner ; animer et soutenir.

Les droits et obligations du patient

Charte de la personne hospitalisée

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont **jointés 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 révoquée 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.

La 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. page 38).

La consultation sur place des informations est gratuite. Si vous souhaitez la délivrance de copies, les éventuels frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception à votre domicile seront à votre charge.

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'au 28ème anniversaire du patient.

L'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

La 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)

Les 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 dmg@ch-gers.fr

Ou joindre directement les associations des représentants :

05 61 48 11 56
07 70 31 27 36
pour l'UNAFAM

05 62 63 74 81
pour l'UNAPEI

05 61 70 24 83
pour la FNATH

05 62 61 13 70
pour l'UDAF

La 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.

1 - Les modalités de saisine du médiateur

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 des 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.

2 - La rencontre avec le médiateur

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.

3 - Les suites de la rencontre avec le médiateur

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.

4 - La composition nominative de la CDU

La liste des membre de la CDU est disponible dans l'enveloppe « annexes » jointe à ce livret.

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

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) avec une 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 mai 2024. Vous pouvez **librement consulter les résultats**

de cette visite, et des précédentes, sur le site Internet de la HAS (www.has-sante.fr), rubrique Qualiscope.

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 l'évaluation et la prise en charge de la douleur, le contenu de la lettre de liaison à la sortie, la prise en charge somatique du patient en hospitalisation complète et en CMP.

Dans le cadre de ce dispositif de recueil d'indicateurs, des données à caractère personnel vous concernant sont susceptibles d'être traitées par la HAS. Ces données ne sont jamais nominatives et sont protégées par le règlement général de protection des données (RGPD), comme décrit à la fin de ce livret.

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 admissions.

La 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 du Gers
Agence régionale de santé
10 chemin du raisin
31050 TOULOUSE Cedex 9

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.



La lutte contre les infections associées aux soins et nosocomiales



La commission des infections nosocomiales anime et coordonne la lutte contre les infections nosocomiales, c'est-à-dire des **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.

La responsabilité civile

Vous êtes responsable, en application de la loi, de tout préjudice que vous pouvez causer à autrui, sur 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.

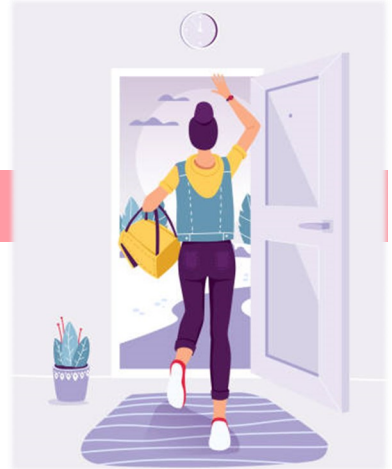
Le règlement intérieur

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

Les formalités de sortie

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



La 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.

La 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.

La 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

Le tuteur ou le curateur

Un membre de la famille du patient

Toute personne faisant état de relations antérieures avec lui

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

La 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.



Les 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 Complémentaire Santé Solidaire 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.

Les 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.

Le 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 de 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.

Participation à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis



Votre avis nous intéresse !

Participez à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés

Je veux participer, que dois-je faire ?

 **Donnez votre adresse mail** lors de votre accueil administratif

Répondez au questionnaire que vous recevrez par mail quelques jours après votre hospitalisation 

- ✓ Le questionnaire est entièrement anonyme
- ✓ Votre adresse mail ne sera communiquée à aucun tiers

Vos réponses contribuent à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge en répondant au mieux à vos attentes

L'enquête nationale E-SATIS est proposée par la Haute Autorité de Santé (HAS)

 Centre Hospitalier du Gers
10000 GERS

Version 1 – Février 2025

e-Satis est le dispositif de la Haute Autorité de Santé pour mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés. Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail 2 semaines après votre sortie d'hospitalisation. Le questionnaire est entièrement anonyme.

Droits des personnes concernées :

Les patients peuvent s'opposer auprès de l'établissement de santé à la transmission de leur e-mail et à la participation à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié.

Lorsque le patient est mineur, le titulaire de l'autorité parentale qui réceptionne le questionnaire doit informer l'autre titulaire de l'autorité parentale de la mise en œuvre de ce traitement de données.

Vous disposez, sauf motifs de refus prévus par le RGPD pour certains de ces droits, d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition au traitement de vos données, et ce dans un délai de 12 semaines à compter de la collecte de vos données. Vous disposez également du droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès.

L'exercice de ces droits se fait auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) de la Haute Autorité de Santé :

Par e-mail à l'adresse suivante : dpo@has-sante.fr

Par courrier en écrivant à l'adresse suivante : HAS – Délégué à la protection des données, 5 avenue du Stade de France, 93218 La Plaine St Denis Cedex



Pratiques professionnelles, éthique et 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

Rejoignez nous sur les réseaux sociaux !

Pour suivre notre actu, nos projets et les infos importantes en santé mentale
Retrouvez-nous sur <https://www.facebook.com/CentreHospitalierduGers> ou
scannez le Qr Code



**Retrouvez-nous aussi sur notre
page linkedIn :**
[https://www.linkedin.com/company/
centre-hospitalier-du-gers-la-page-
linkedin](https://www.linkedin.com/company/centre-hospitalier-du-gers-la-page-linkedin)



**Vous pouvez aussi consulter
notre site Internet**
<https://www.ch-gers.fr/>





Les annexes

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DH09/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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



Centre Hospitalier
du Gers

Santé mentale

Lutte contre la douleur Contrat d'engagement

Vous avez mal, parlons-en...

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal... **prévenir**, **évaluer**, **traiter** ou **soulager** votre douleur c'est possible !

PREVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens :
piqûres, pansements,...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une
toilette ou un simple déplacement...

EVALUER

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la
douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Les soignants sont formés et disposent d'échelles appropriées
pour évaluer votre douleur.

Les douleurs aiguës comme les douleurs dentaires,
les fractures,...

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine.

TRAITER ou SOULAGER

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

En **répondant à vos questions** ;

En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;

En utilisant le ou les moyens les plus adaptés :

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses existent, sont complémentaires et peuvent vous être proposées comme par exemple la kinésithérapie, la relaxation, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider

Article L.1110-5 du code de la santé publique « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Les indicateurs

Depuis 2010, la Haute Autorité de Santé (HAS) met à disposition des établissements de santé des outils, leur permettant de recueillir certaines informations, appelées indicateurs.

Les indicateurs de qualité et sécurité des soins (IQSS) sont déployés dans tous les hôpitaux et cliniques français. Ils sont développés avec les professionnels de santé, les patients et usagers pour améliorer le service rendu au patient.

Le Centre Hospitalier du Gers participe au recueil des indicateurs de la HAS, et évalue également ses pratiques par le recueil d'indicateurs internes.

Vous pouvez consulter les résultats des indicateurs IQSS :



Sur les panneaux d'affichage, dans l'unité de soins



Sur le site Internet du Centre Hospitalier du Gers (www.ch-gers.fr), rubrique « Qualité et sécurité des soins »



Sur le site Internet de la HAS (www.has-sante.fr), rubrique « Usagers – Qualité des hôpitaux et cliniques » (QualiScope)

Les conseils d'hygiène

L'hygiène corporelle, buccale et vestimentaire contribuent à votre bien être et au respect de ceux qui vous entourent. Durant votre séjour il vous est demandé de veiller à :

L'Hygiène corporelle

Réalisez une toilette entière quotidienne (douche, bain, toilette au gant...)

Lavez vous les mains plusieurs fois par jour même si elles ne sont pas visuellement sales et plus fréquemment durant les épisodes grippaux ou de gastroentérites ou si les soignants vous informent que vous êtes porteur de micro-organismes nécessitant une hygiène rigoureuse des mains.

Si vous présentez une toux infectieuse, le port d'un masque peut être proposé en présence de tiers; dans ce cas, des informations complémentaires vous seront fournies.



L'utilisation d'une **solution hydro-alcoolique** en remplacement d'un lavage de mains nécessite des mains visuellement propres et sèches.



L'Hygiène buccale

Brossez vos dents après chaque repas pour prévenir mauvaise haleine et caries...

La tenue vestimentaire

Changez de linge de corps chaque jour et portez des vêtements propres.

Des produits de toilette peuvent vous être remis ainsi que des vêtements si vous êtes démunis.

Recommandations diverses

Les rasoirs jetables peuvent être source d'accident par entaille et générer un risque infectieux. Afin de prévenir ce risque :

Capuchonnez tout rasoir utilisé ou non,

Glissez le rasoir capuchonné dans la petite pochette plastique à bulles identifiée à votre nom, remise par le personnel soignant, dans le cas où vous devez le déposer après chaque utilisation.

Ne jetez pas votre rasoir dans une poubelle mais informez les professionnels qui vous présenteront un collecteur plastique rigide afin de l'y déposer.

L'eau chaude : Il est déconseillé de puiser de l'eau chaude directement au robinet pour réaliser une boisson (thé, café...)

Votre chambre : Rangez vos affaires personnelles dans le placard pour permettre l'entretien .



*L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène et la
Commission des Infections
Nosocomiales et des Vigilances Sanitaires*

Nous sommes tous des usagers et des patients. Nous sommes ou nous serons tous concernés par une consultation, des soins ou une hospitalisation

AVANT TOUTE HOSPITALISATION
OU CONSULTATION,
MERCI DE PRESENTER VOTRE...

- Carte d'identité
- Ou passeport
- Ou carte de séjour
- Ou permis de conduire
- Livret de famille

Carte Vitale
Et carte mutuelle

A L'HOPITAL,
VOTRE SECURITE C'EST AUSSI
BIEN S'IDENTIFIER

CENTRE HOSPITALIER DU GERS

Votre identité est VÉRIFIÉE, elle n'est pas CONTRÔLÉE

Pour éviter toute erreur, donnez correctement votre identité. Votre identité de naissance est la seule qui soit sans risque ; elle ne change jamais tout au long de votre vie.

Au bureau des entrées, à l'accueil dans l'unité d'hospitalisation ou lors d'une consultation

Donnez votre identité de naissance

nom de famille = nom de naissance
prénoms (de naissance, dans l'ordre de l'état civil)
date de naissance

Donnez aussi votre nom d'usage

par exemple, nom marital

Confirmez votre identité en présentant un document officiel

Carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille

Une bonne prise en charge commence par une bonne identification



Après enregistrement de votre « entrée » >>

➔ Vérifiez votre identité

- sur les documents qui vous sont remis
- sur les étiquettes qui accompagnent les documents d'entrée



Pour chaque acte de soins

(bilan sanguin, consultation, administration des médicaments, etc.), lorsque le professionnel vous le demande

➔ Déclinez votre identité de naissance et d'usage pour garantir votre sécurité

Un bon soin = une bonne identification

La protection des données à caractère personnel (RGPD)

Vos données à caractère personnel

Les données recueillies par le CH du Gers font l'objet de traitement dont la finalité est votre prise en charge.

Les destinataires des données

Les données sont réservées à l'équipe de prise en charge et peuvent être mises à disposition d'une équipe étendue.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal. (*Assurance maladie...*)

Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes sous-traitants du CH du Gers (*Editeur de logiciel...*)

Les données collectées peuvent concerner

- L'identification
- La vie personnelle ou professionnelle
- Des informations d'ordre économique et financier
- Des données sensibles

La source peut être directe ou indirecte (réseaux de santé, informations données par le patient ou des tiers)

La durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé conformément au code de la santé publique.

Vos droits

- Droit d'accès
- Droit à l'effacement
- Droit d'opposition
- Droit de rectification et limitation

POUR EXERCER VOS DROITS

Vous adresser au :

- **Responsable de traitement**

CH du Gers—Monsieur le Directeur
10 rue Michelet—BP 70363
32008 AUCH CEDEX

- **Délégué à la protection des données**

CH d'Auch en Gascogne
GHT-DPO
Allée Marie Clarac—BP 80382
32008 AUCH CEDEX

- **Formulaire de contact CNIL :**

www.cnil.fr



RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA
PROTECTION DES DONNÉES

Le dossier médical partagé et l'identité nationale de santé



Depuis le 1er janvier 2021, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS) qui vous est unique et qui est utilisée par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Le CH du Gers alimente le dossier médical partagé, grâce à l'INS. Vous pouvez vous opposer à cette alimentation en cas de motif légitime (article R. 1111-47 du code de la santé publique)

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées par le système d'information du CH du Gers.

La base légale de ce traitement est l'obligation légale (cf. articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées. Les données vous concernant sont conservées pendant une durée de 20 ans après votre dernière prise en charge ou 10 ans après votre décès.

Les destinataires de ces données sont les professionnels participant à votre prise en charge ainsi que professionnels de la cellule d'identitovigilance pour la consultation de la copie numérisée de la pièce d'identité. Aucun transfert de données hors de l'union européenne n'est envisagé.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données, en contactant le DPO ou en écrivant au Directeur de l'établissement.

Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

Si vous estimez, après avoir contacté l'établissement, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL (www.cnil.fr) .



L'accès à votre espace santé

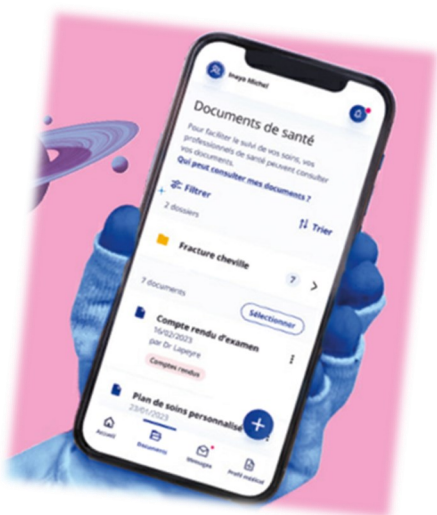
« Mon espace santé est un « carnet de santé numérique » dans lequel vous **pouvez déposer et stocker l'ensemble de vos documents de santé** ainsi que les **partager plus facilement avec vos professionnels de santé**.

C'est un outil **sécurisé** et développé par l'Assurance maladie qui **garantit la confidentialité et la protection de vos données de santé**. L'objectif est de **vous donner la main sur la gestion de vos données de santé** »"

Vous pouvez utiliser le site internet monespacesante.fr ou l'application mobile - Mon espace santé -, disponible sur votre téléphone (Apple Store, Google Play, etc.). »

« Pour activer votre compte, c'est très rapide et cela ne vous prend que 5 minutes. Pour la première connexion, vous avez besoin de **votre carte vitale** et de générer un **code provisoire** lors de votre connexion – celui-ci vous sera directement communiqué par mail ou par SMS »

« Suivez ensuite les étapes du parcours de connexion et vous pourrez choisir votre **identifiant** et votre **mot de passe**. Lorsque vous vous connecterez, un nouveau code vous sera envoyé par SMS ou par mail afin de vérifier qu'il s'agit bien de vous. »



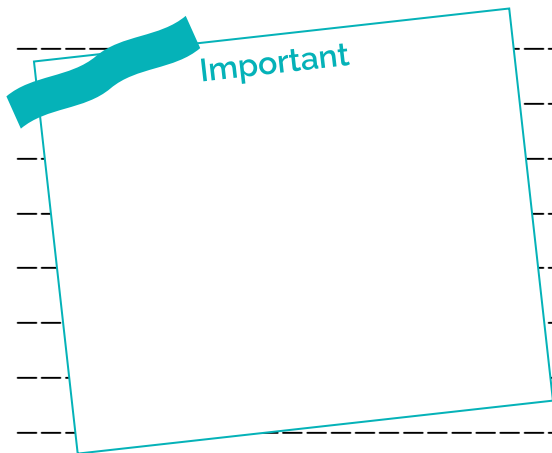
Des documents plus détaillés pour vous guider sont disponibles auprès des secrétariats médicaux et du Bureau des admissions, n'hésitez pas à les demander.

Notes personnelles



Important

Notes personnelles





Centre Hospitalier du Gers

Santé mentale

Engagées à vos côtés, les équipes du Centre Hospitalier du Gers, Établissement Public de Santé Mentale, vous accompagnent avec bienveillance et professionnalisme, pour un service de proximité sur tout le territoire gersois.

**10 rue Michelet - BP 70363 - 32008 Auch Cedex
05 62 60 65 00
dir@ch-gers.fr**



<https://www.ch-gers.fr/>