

Centre Hospitalier
RAVENEL



LIVRET D'ACCUEIL
de la **personne hospitalisée**
ou du **résident**



SOMMAIRE

LE MOT DU DIRECTEUR.....	3	DÉPÔT DE VALEURS ET FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DES USAGERS	17
PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT	4	CONTACTS DES CULTES RELIGIEUX.....	17
ORGANISATION ADMINISTRATIVE.....	4	SERVICE RESTAURATION.....	17
ORGANISATION DES SOINS	4	SERVICE BLANCHISSERIE	18
STRUCTURES SANITAIRES.....	5	SERVICE A VOTRE DISPOSITION.....	18
STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES	5	AUTRES SERVICES	18
PRISES EN CHARGE EN PSYCHIATRIE	6	RESPECT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT	19
PRISES EN CHARGE EN STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES.....	7	VOS DROITS - ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ	19
PLAN DU SITE	7	VOS DROITS - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	21
AGENTS POLYGLOTTES ET EXPERTS-TRADUCTEURS.....	8	VOS DROITS – PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET ÉLOGES	21
FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE	8	VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE A LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	23
MODALITÉS DE SOINS PSYCHIATRIQUES	11	VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE AU CONSENTEMENT ÉCLAIRE	24
IDENTIFICATION DES PERSONNELS DANS LES UNITÉS DE SOINS A L'HÔPITAL.....	13	VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE AUX DIRECTIVES ANTICIPÉES	25
QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS.....	14	LES CHARTES	26
ENGAGEMENT DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	14	PLAN D'ACCES AU CENTRE HOSPITALIER RAVENEL	32
RÈGLES D'INCENDIE.....	15		
POUR VOTRE SÉCURITÉ	15		
VIDÉO SURVEILLANCE	15		
POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS	16		
PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR	16		
INFORMATION SUR LES DONS D'ORGANES	16		
ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS	16		

L'ÉTABLISSEMENT



LE MOT DU DIRECTEUR

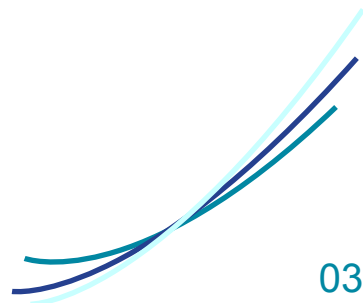
Votre état de santé nécessite des soins au Centre Hospitalier Ravenel de Mirecourt. Les équipes médicales, soignantes, administratives et logistiques de l'établissement s'engagent à vous apporter, durant votre prise en charge, des soins adaptés et des prestations de qualité.

Ce livret est conçu dans le but de faciliter vos démarches et vous informe du fonctionnement de l'hôpital.

Vous trouverez dans ce document un questionnaire de sortie afin de formuler vos observations mais aussi vos satisfactions. Nous vous remercions par avance de bien vouloir le remplir et le remettre au personnel.

Vous participerez ainsi à l'amélioration de la qualité des soins et des prestations du Centre Hospitalier Ravenel.

Le Directeur





PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier Ravenel, spécialisé en psychiatrie, est un établissement public.

Il répond aux besoins en santé mentale du département des Vosges.



L'hôpital se situe à Mirecourt et il se compose d'un pôle administratif, logistique et techniques, de six pôles cliniques, d'un pôle médico-social et d'un pôle médico technique.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

L'établissement est organisé en direction commune avec le Centre Psychothérapique de Nancy-Laxou.

Les deux établissements sont dirigés par Monsieur Gilles BAROU, directeur général, assisté d'une équipe de direction.

ORGANISATION DES SOINS

Le découpage sectoriel géographique des pôles d'activité clinique s'est structuré sur le modèle des territoires de santé des Vosges. L'accès au soin s'effectue en fonction du lieu de résidence.

Chaque pôle clinique est placé sous la responsabilité d'un médecin psychiatre - chef de pôle, assisté d'un cadre supérieur de santé.

4 pôles de psychiatrie adultes

- Pôle de l'Ouest Vosgien
- Pôle de Remiremont et ses Vallées
- Pôle des Vosges Centrales
- Pôle de la Déodatie

1 pôle de psychiatrie intersectoriel

- Adultes Pôle Intersectoriel

1 pôle de psychiatrie enfants et adolescents

- Pôle Enfants et Adolescents

Le pôle médico-social, placé sous la responsabilité d'un médecin psychiatre, regroupe 2 structures.

Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)

→ Le Neuf Moulin

Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)

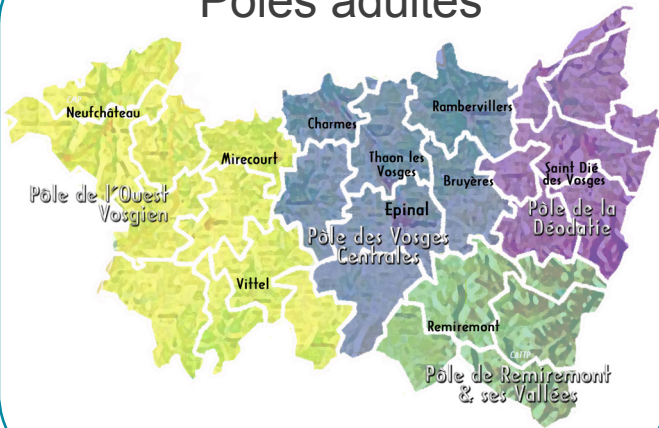
→ La Petite Praye

Le pôle médico technique, composé de la pharmacie à usage intérieur et de la maison des spécialités, assure la gestion et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux pour l'ensemble des services de l'hôpital. Il coordonne la prise en charge somatique des patients hospitalisés. Ses missions s'étendent à d'autres compétences telles que l'hygiène, la diététique, la prise en charge de la douleur et la fin de vie.

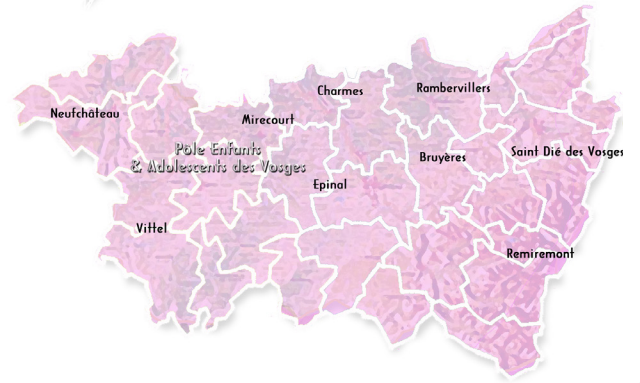
L'ÉTABLISSEMENT

STRUCTURES SANITAIRES

Pôles adultes

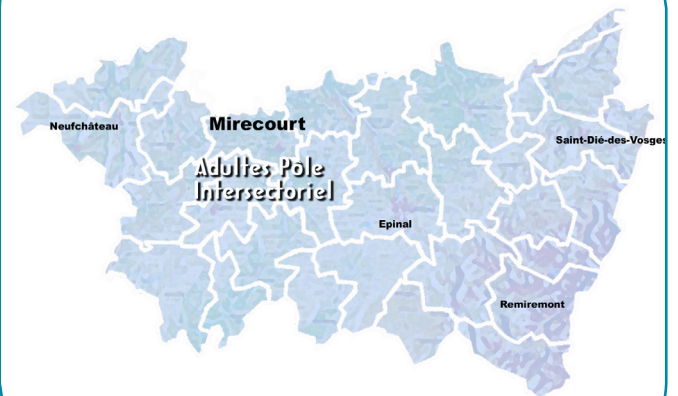


Pôle enfants et adolescents



11226 patients adultes
et 4462 enfants et adolescents
suivis en 2018

Adultes Pôle Intersectoriel



STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES



Le Neuf Moulin



La Petite Praye



PRISES EN CHARGE EN PSYCHIATRIE

La prise en charge des patients confrontés à des troubles psychiatriques est assurée par des structures, avec ou sans hospitalisation.

Chaque pôle clinique, hormis le pôle Adultes Pôle Intersectoriel (API) et le pôle médico-social, regroupe des activités psychiatriques en hospitalisation à temps complet sur site, en hospitalisation à temps partiel et en consultations ambulatoires sur l'ensemble du département des Vosges.

LES PRISES EN CHARGE À TEMPS COMPLET

Hospitalisations à temps plein : Les patients hospitalisés en psychiatrie, à temps plein, sont pris en charge dans les unités d'admission du Centre Hospitalier Ravenel.

Les unités d'hospitalisation à temps complet sont des lieux de soins, de prévention et de diagnostic sous surveillance médicale, 24 heures sur 24, répondant aux besoins d'une population soit d'adultes soit d'enfants et d'adolescents.

Appartements thérapeutiques : Unité de soins, à visée de réinsertion sociale, mise à la disposition de quelques patients pour des durées limitées et nécessitant une présence importante sinon continue des personnels soignants.

Placements familiaux thérapeutiques : Patients placés en famille d'accueil, pour lesquels le maintien ou le retour à leur domicile ou dans leur famille ne paraît pas souhaitable ou possible.

L'établissement possède également un pôle de psychiatrie intersectoriel API composé d'une Unité Intersectorielle d'Admission et d'Orientation (UIAO), de trois unités de soins psychiatriques prolongés et d'un atelier thérapeutique. Celui-ci gère également les placements familiaux thérapeutiques.

LES PRISES EN CHARGE A TEMPS PARTIEL

Hospitalisations de jour : Soins polyvalents, individualisés et intensifs prodigués dans la journée, le cas échéant à temps partiel.

Hospitalisations de nuit : Prises en charge thérapeutiques de fin de journée et une surveillance médicale de nuit.

Ateliers thérapeutiques : Utilisant des techniques de soins particulières, groupes ergothérapeutiques notamment, en vue de réentraînement à l'exercice d'une activité professionnelle ou sociale.

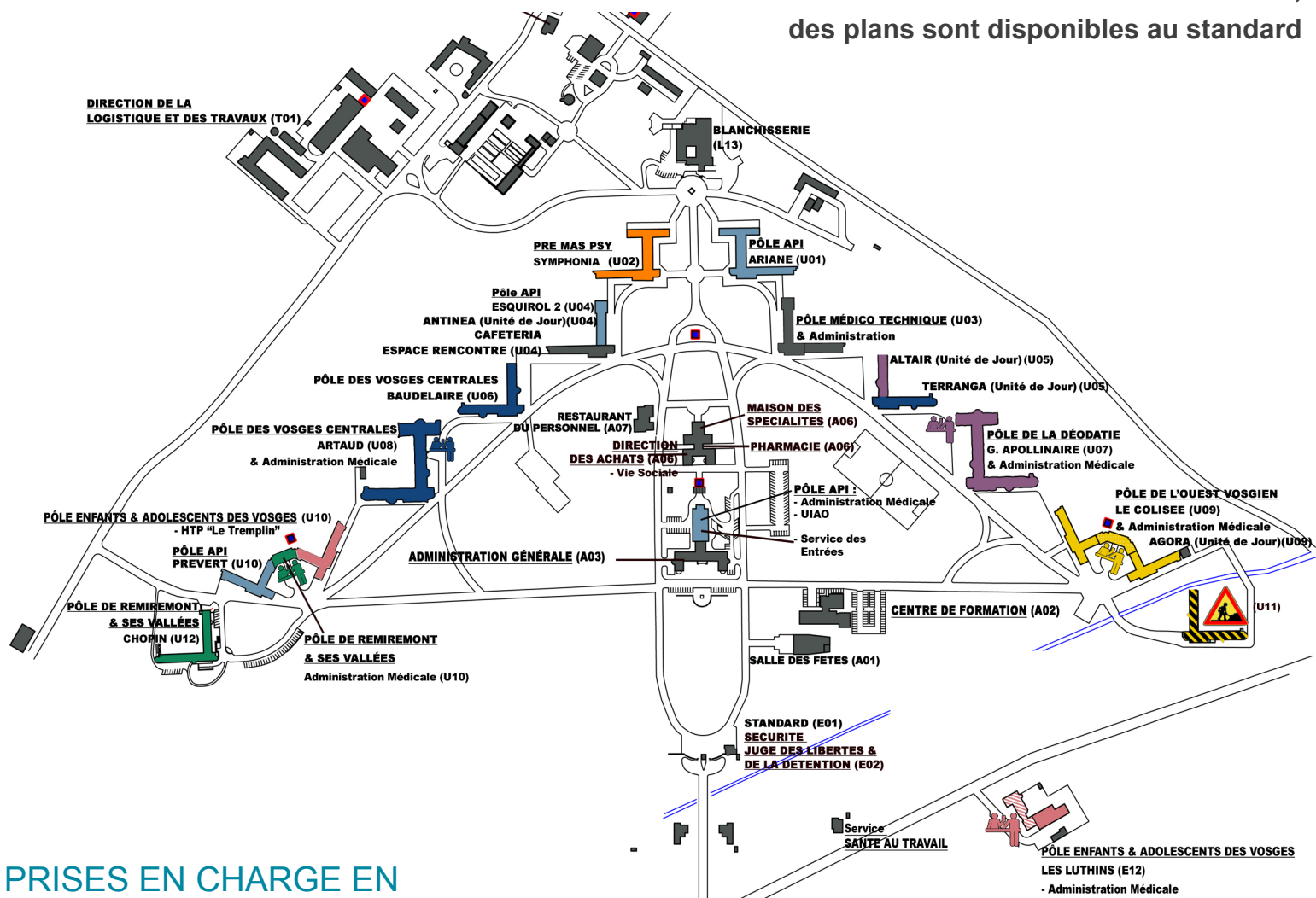
LES PRISES EN CHARGE EN AMBULATOIRE

Centre d'accueil thérapeutique : Visant à maintenir ou à favoriser une existence autonome par des actions de soutien et de thérapeutique de groupe.

Centre Médico Psychologique : Unités de coordination et d'accueil en milieu ouvert, organisant des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'intervention à domicile mises à la disposition d'une population. Ils peuvent comporter des antennes dans des villes nécessitant des prestations psychiatriques ou de soutien psychologique.

L'ÉTABLISSEMENT

Pour information,
des plans sont disponibles au standard



PRISES EN CHARGE EN STRUCTURES MÉDICO-SOCIALES

FOYER D'ACCUEIL MEDICALISE (FAM) - LE NEUF MOULIN

Le FAM accueille des personnes adultes en situation de handicap psychique qui ont besoin de l'accompagnement d'une tierce personne pour les actes de la vie courante ou d'un soutien et d'un suivi médical régulier.

MAISON D'ACCUEIL SPECIALISEE (MAS) - LA PETITE PRAYE

La MAS propose un hébergement permanent et un accompagnement pour les personnes adultes en situation de handicap psychique ou de déficiences fortes qui possèdent un niveau important de dépendance.



AGENTS POLYGLOTTES ET EXPERTS-TRADUCTEURS

Des agents polyglottes sont à votre disposition au sein de l'établissement.

Si vous avez besoin de la traduction de documents officiels, vous pouvez vous adresser à la chambre des Experts-Traducteurs et Traducteurs-Jurés de l'Est :

20 Allée des Noyers
54520 LAXOU
Tél : 03 83 27 21 10

Nous devons vous informer que ce service est payant.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES D'ADMISSION ET DE SORTIE

AL'ADMISSION :

Lors de votre admission au Centre Hospitalier Ravenel et ce quel que soit votre mode d'hospitalisation, vous (ou un membre de votre famille) devez vous présenter au bureau des entrées afin de constituer votre dossier administratif.

Le bureau des entrées se situe au rez-de-chaussée du bâtiment de l'Unité Intersectorielle d'Accueil et d'Orientation.

Le bureau des entrées est ouvert :

**du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00
et le samedi de 8h00 à 12h00**

En dehors de ces horaires et pendant les jours fériés, le relais est assuré par une astreinte administrative.



Le bureau des entrées

L'admission en structures médico-sociales est prononcée après avis de la commission d'admission et justification d'une orientation de la Commission Départementale d'Admission des Personnes Handicapées (CDAPH) en cours de validité.

Dès votre arrivée et afin de constituer votre dossier, une pièce d'identité et un certificat médical seront demandés par le personnel du bureau des entrées.

Documents complémentaires à présenter en fonction de votre situation

- Si vous êtes affilié(e) à la sécurité sociale
→ *Votre carte d'assuré social (carte vitale) ou l'attestation d'assuré social*
- Si vous êtes assuré(e) à une caisse complémentaire
→ *Votre carte d'adhésion ou une attestation délivrée par votre mutuelle*
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle (CMU)
→ *Votre attestation des droits de CMU ou CMUC en cours de validité*
- Si vous êtes bénéficiaire d'une Affection de Longue Durée liée aux soins en psychiatrie (ALD)
→ *Votre attestation de prise en charge à 100%.*

L'ÉTABLISSEMENT

- Si vous êtes mineur

→ *Le titulaire de l'autorité parentale devra compléter et signer deux documents à l'admission : « Admission d'une personne mineure » et « autorisation de soins ».*

- Si vous êtes étranger originaire de l'Union Européenne

→ *Votre carte européenne d'assurance maladie ou l'attestation provisoire.*

- Si vous êtes étranger hors Union Européenne

→ *Votre prise en charge préalable de la caisse d'assurance du pays d'origine. A défaut, vous devrez compléter et signer un document d'engagement de paiement*

Sans couverture sociale, il est impératif de se rapprocher de l'assistant social du pôle où vous êtes hospitalisé. En l'absence des documents qui constituent la preuve de vos droits ouverts à l'assurance maladie ou à une mutuelle, nous serons contraints de vous facturer une partie ou la totalité de vos frais d'hospitalisation.

LES FRAIS DE SÉJOUR :

Les tarifs d'une journée d'hospitalisation, au CH Ravenel, sont affichés au bureau des entrées et le forfait journalier en psychiatrie est de 15 €.

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation (à l'exception du jour de sortie) et du type de prise en charge (hospitalisation temps plein, placement familial...).

L'ASSURANCE MALADIE :

Si vous êtes assuré social, le taux de prise en charge par votre organisme d'assurance maladie est en règle générale de 80 %.

Vous êtes assuré social ?



Dans certains cas, le niveau de participation de l'assurance maladie peut être de 100 %.

Dans tous les cas, la prise en charge est de 100% pour toute hospitalisation supérieure à 30 jours consécutifs.

Vous ne relevez d'aucun régime de protection sociale ?



Contactez rapidement le service social de l'unité qui vous accueille pour connaître vos droits. Sinon l'intégralité des frais d'hospitalisation seront à votre charge.

Concernant les structures médico-sociales (FAM et MAS), le prix de journée est fixé chaque année par le Conseil Départemental. Le résident assure le règlement du prix de journée hébergement ou si ses ressources sont insuffisantes le Conseil départemental du domicile finance le complément dans le cadre de l'aide sociale.

LE TICKET MODÉRATEUR :

La partie non prise en charge par l'assurance maladie est appelée le ticket modérateur, elle correspond à 20% des frais de séjour.

Vous possédez une assurance complémentaire santé ou une mutuelle ou si vous êtes pris en charge à 100 % :



Le ticket modérateur devrait être pris en charge par votre organisme.

Délais de carence : La prise en charge de votre mutuelle n'est pas toujours effective dès la souscription, dans certains cas une période de carence peut vous être imposée.



Vous ne possédez pas d'assurance complémentaire santé ni de mutuelle et si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % :



Le ticket modérateur est à votre charge.

LE FORFAIT JOURNALIER :

Le forfait journalier est fixé par le Ministère de la santé. Il contribue aux dépenses hôtelières et s'ajoute aux frais de séjour en cas d'hospitalisation complète. Il est calculé en fonction de la durée de votre hospitalisation (y compris le jour de sortie sauf en cas de transfert vers un autre hôpital).

Vous possédez une mutuelle :



Certaines mutuelles ou assurances prennent en charge la totalité ou une partie de ce forfait obligatoire en psychiatrie.

La durée de prise en charge en psychiatrie peut varier en fonction de votre contrat.

Renseignez-vous !

Vous ne possédez pas de mutuelle ou votre mutuelle ne prend pas ou plus en charge le forfait hospitalier en psychiatrie :



Le forfait journalier est à votre charge.

Délais de carence : la prise en charge de votre mutuelle n'est pas toujours effective dès la souscription, dans certains cas une période de carence peut vous être imposée.

Renseignez-vous !

A LA SORTIE :

Avant de quitter l'établissement, présentez-vous au bureau des entrées pour régulariser votre dossier.

Vous pourrez :

- obtenir les bulletins de situation qui vous sont nécessaires (en particulier pour votre employeur)
- régulariser votre dossier de frais de séjour.

Si votre situation ne prend pas en charge la totalité des frais liés à votre hospitalisation,

vous recevrez un avis des sommes à payer (facture).

LE REGLEMENT DES FRAIS D'HOSPITALISATION S'EFFECTUE SUR FACTURE AUPRES DE LA TRESORERIE PRINCIPALE

9 RUE SAINTE CECILE - 88500 MIRECOURT

Il est préférable d'effectuer le règlement dans les délais indiqués afin d'éviter les démarches contentieuses.

Afin de constituer votre dossier administratif, nous avons besoin de pièces administratives indispensables pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation

L'ÉTABLISSEMENT

MODALITÉS DE SOINS PSYCHIATRIQUES

Selon la Loi n° 2013-869 du 27 septembre 2013 modifiant certaines dispositions issues de la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge, les soins psychiatriques libres demeurent la règle. Ils sont privilégiés dès que votre état de santé le permet.

SOINS AVEC CONSENTEMENT :

Soins Psychiatriques Libres (SPL) :

Après consultation auprès de votre médecin, vous avez donné votre accord pour être pris en charge en hospitalisation complète et recevoir des soins.

Vous disposez des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que dans tout établissement public de santé.

SOINS SANS CONSENTEMENT :

Les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles doivent être adaptées, nécessaires et proportionnées à votre état mental et à la mise en œuvre du traitement requis. En toutes circonstances, votre dignité doit être respectée et votre réinsertion recherchée.

Avant chaque décision de maintien des soins ou nouvelle forme de prise en charge, vous êtes, si votre état le permet, informé par un soignant des décisions prises à votre rencontre et invité à faire valoir vos observations.

Soins Psychiatriques à la Demande d'un Tiers (SPDT)

Votre état de santé a nécessité des soins immédiats, assortis d'une surveillance médicale, mais a rendu impossible votre consentement.

Les soins en hospitalisation complète justifiés par un ou plusieurs certificats médicaux ont été demandés par un tiers (proche, famille...) agissant dans votre intérêt. Celui-ci a demandé votre prise en charge en hospitalisation complète.

Un psychiatre vous verra en entretien dans les 24 heures puis dans les 72 heures après votre admission. Il confirmera ou non la nécessité des soins sans votre accord.

A l'issue de cette période de 72 heures et en fonction de l'évolution de votre état de santé, le médecin de l'hôpital pourrait décider de modifier votre prise en charge et à terme établir avec vous un programme de soins qui vous permettrait de sortir de l'hôpital et de poursuivre les soins en ambulatoire ou à temps partiel.

Soins Psychiatriques en cas de Péril Imminent (SPI)

En cas de péril imminent, un médecin a demandé votre prise en charge en hospitalisation complète pour une première période d'observation et de soins de 72 heures.

La fin des soins sous contrainte ne peut être décidée que par le Directeur après avis médical ou levée par le juge des libertés et de la détention.



Soins Psychiatriques sur Décision du Représentant de l'Etat (SPDRE) :

C'est une procédure administrative mise en œuvre dans le cas où vos troubles, ou votre maladie, attestés par un médecin, se sont manifestés par un comportement violent, compromettant l'ordre public ou la sûreté des personnes y compris la vôtre.

Votre admission en soins psychiatriques a été décidée soit par arrêté du maire de la commune soit directement par le Préfet.

Dans les 2 cas, un psychiatre vous verra en entretien dans les 24 heures puis dans les 72 heures suivant votre admission. Il confirmera ou non au Préfet la nécessité des soins sans votre accord. A l'issue de cette période de 72 heures et en fonction de l'évolution de votre état de santé, le médecin de l'hôpital pourra proposer au Préfet la modification de votre prise en charge et l'établissement d'un programme de soins qui vous permettra de sortir de l'hôpital et de poursuivre les soins en ambulatoire ou à temps partiel.

La fin des soins sous contrainte ne peut être décidée que par le Préfet après avis médical ou levée par le juge des libertés et de la détention.

Quel que soit votre mode d'hospitalisation sous contrainte et si votre prise en charge en hospitalisation complète se prolonge, vous serez automatiquement convoqué dans les 12 jours suivant votre admission, par le juge des libertés et de la détention, qui statuera sur le bien-fondé de la mesure de soins sous contrainte.

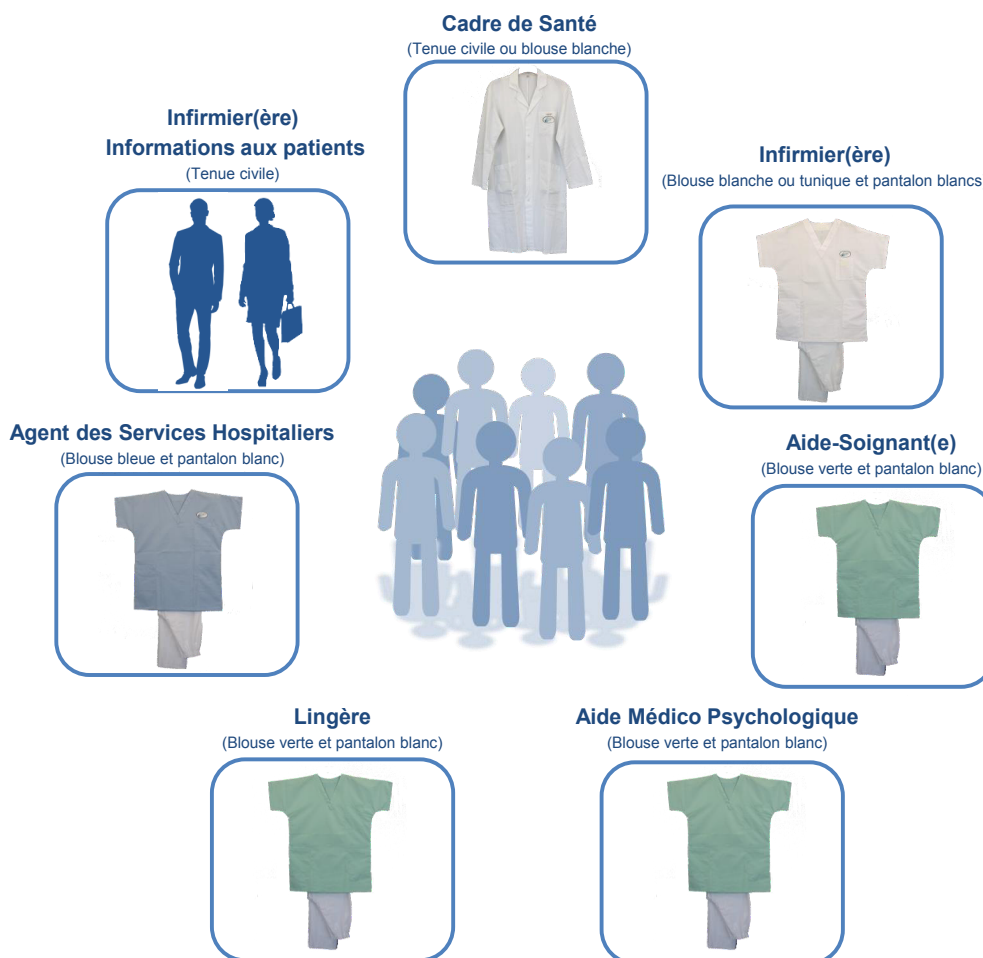


L'ÉTABLISSEMENT

IDENTIFICATION DES PERSONNELS DANS LES UNITÉS DE SOINS A L'HÔPITAL

Comment reconnaître les différentes personnes qui travaillent dans un service ?

Tout agent est identifiable soit par sa tenue soit par son badge.



Dans l'unité de soins ou dans la structure qui vous accueille, vous pouvez être en contact avec d'autres professionnels.

L'ensemble des agents du Centre Hospitalier Ravenel est soumis au secret professionnel et à la discrétion.



DÉMARCHE DE CERTIFICATION

La certification, mise en oeuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure d'évaluation des établissements de santé publics et privés.



Elle consiste en :

- une appréciation globale de l'établissement afin de favoriser l'amélioration continue des conditions de prise en charge des patients ;
- une évaluation de l'existence et de la maturité de projets relatifs à la qualité et à la sécurité des soins ainsi que la capacité de l'établissement à mettre en oeuvre les bonnes pratiques.

La certification porte ainsi sur le niveau des prestations et soins dérivés aux patients par les établissements de santé et cette procédure obligatoire intervient périodiquement tous les quatre ans.

La dernière certification du Centre Hospitalier s'est déroulée du 22 au 25 mars 2016. Notre établissement est certifié avec obligations d'amélioration.

**LA QUALITÉ
C'EST NOTRE
PRIORITÉ !**

ENGAGEMENT DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Centre Hospitalier Ravenel s'engage, depuis plusieurs années, dans une politique développement durable et environnemental au travers de plusieurs actions :

- Prévention des risques professionnels et environnementaux (déchets d'activité de soins, déchets d'activité de soins à risques infectieux, déchets liés à la radioactivité, aux médicaments)
- Réduction des impacts et des polluants sur l'environnement (dématérialisation, tri sélectif, recyclage et valorisation des déchets)
- Intégration des aspects environnementaux dans les décisions et dans les achats (éco-responsables, véhicules propres, éco-pâturage)

Notre engagement d'aujourd'hui est pour le développement de demain.



L'ÉTABLISSEMENT

RÈGLES D'INCENDIE

En cas d'incendie dans votre chambre :

- gardez votre calme et ne criez pas «AU FEU»,
- quittez les lieux en refermant bien la porte.
- **prévenez un membre du personnel.**
- suivez les instructions du personnel du Centre Hospitalier Ravenel.

En cas d'incendie hors de votre chambre :

- restez calme, ne criez pas «AU FEU»,
- quittez les lieux,
- **prévenez un membre du personnel**
- suivez les instructions du personnel du Centre Hospitalier Ravenel.

Le personnel du Centre Hospitalier Ravenel reste à votre disposition pour répondre à vos questions. Il est formé à la sécurité incendie.

POUR VOTRE SÉCURITÉ

- prenez connaissance des consignes d'évacuation et du plan d'évacuation affichés dans les circulations communes du bâtiment.
- respectez les règles de vie commune, notamment l'interdiction de fumer à l'intérieur du bâtiment.

Dans le cas de la nécessité d'utiliser votre véhicule, pendant la durée de votre séjour, vérifiez auprès de votre médecin la compatibilité avec le projet de soins.

LA SECURITE EST L'AFFAIRE DE TOUS

Nous vous remercions donc de respecter les règles du code de la route dans l'enceinte de l'établissement.

VIDÉO SURVEILLANCE

Pour votre sécurité, l'établissement est doté d'un système de vidéosurveillance implanté aux entrées et sorties du site, ainsi que dans les couloirs des unités de soins.

Pour toute question relative à ce dispositif, veuillez adresser votre demande par écrit à Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Ravenel.

L'utilisation de la vidéo
est régie par la loi
N°95-73 du 21 janvier 1995
modifiée par la loi N°2011-267
du 14 mars 2011.



POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'hôpital qui vous accueille est engagé dans un programme de lutte contre les infections nosocomiales qui fait l'objet d'un rapport d'activités. L'hôpital est doté d'un CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Les indicateurs nationaux des infections nosocomiales généralisés par le ministère sont disponibles sur le site Internet www.ch-ravenel.fr dans la rubrique Présentation de l'établissement onglet Qualité et sécurité des soins.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Une équipe soignante et médicale formée dispose d'outils d'évaluation pour la prise en charge de votre douleur.

En cas de besoin, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante ou aux médecins pour prendre en charge votre douleur et votre souffrance.

**TRAITER VOTRE DOULEUR,
C'EST POSSIBLE**

INFORMATION SUR LES DONNS D'ORGANES

Consentement présumé :

Après sa mort, toute personne est considérée comme consentante au don d'organes et de tissus, si elle n'a pas manifesté de son vivant une opposition.

Si vous n'êtes pas favorable au don d'organes et de tissus :

Prévenez les membres de votre famille pour qu'ils puissent en témoigner, et/ou inscrivez-vous au Registre National des REFUS (Agence de la biomédecine Registre National des refus au prélèvement TSA 90001 1 avenue du Stade de France – 93212 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX).

L'inscription est individuelle, gratuite et possible dès l'âge de 13 ans. Elle est révoquée à tout moment.

ANNONCE D'UN DOMMAGE ASSOCIE AUX SOINS

Dans le cas d'un dommage lié aux soins, le médecin qui vous prend en charge ainsi que l'équipe soignante vous fourniront toutes les informations nécessaires.

L'article L.1142-4 du Code de la Santé Publique dispose en outre que « Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage. Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix ».

LE SÉJOUR

DÉPÔT DE VALEURS ET FONCTIONNEMENT DE LA BANQUE DES USAGERS

Le Centre Hospitalier n'est pas responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets précieux, valeurs, bijoux... que vous n'auriez pas déposés à votre admission.

A ce titre, une banque des usagers est à votre disposition, elle vous permet :

- d'effectuer des dépôts de valeurs (carte bancaire, livret, carnet de chèques, bijoux...)
- des dépôts d'espèces
- de réaliser des retraits ponctuels en espèces, en utilisant des carnets de chèques internes au CH, disponibles dans les unités

En dehors des heures d'ouverture et en particulier la nuit, les dépôts s'effectuent par enveloppes scellées déposées dans le coffre de l'unité pour remise le jour ouvrable suivant directement à la banque des résidents ou au bureau des entrées.

La banque des usagers se situe à la cafétéria « Espace Rencontre ».

Elle est ouverte du lundi au vendredi :

De 9h45 à 12h et de 12h30 à 16h.

Ligne directe : 03 29 37 89 71

Les dépôts sont ensuite remis à la Trésorerie Principale de MIRECOURT où vous pourrez les récupérer à la sortie (sauf week-ends et jours fériés).

En cas de dépôt en espèces, votre argent est disponible auprès du régisseur de la banque des usagers.

CONTACTS DES CULTES RELIGIEUX

Vous pouvez faire appel au représentant religieux de votre choix :

- Culte catholique :
→ 03.29.37.00.97 ou 03.29.37.06.85
- Culte israélite :
→ 03.83.32.10.67
- Culte musulman :
→ 03.29.34.51.59
- Culte orthodoxe :
→ 06.20.34.95.46
- Culte protestant :
→ 03.54.43.00.24

La chapelle de l'établissement est ouverte tous les mardis après midi.

SERVICE RESTAURATION

Les repas, préparés par la cuisine du Centre Hospitalier Ravenel, sont établis en collaboration avec la diététicienne de l'établissement. Vous avez la possibilité de commander vos repas à partir du cinquième jour de votre hospitalisation.

Cette commande est établie pour une durée de trois semaines.

Si vous suivez pour raisons médicales un régime particulier, veuillez le signaler à l'équipe soignante et il fera l'objet d'une prescription du médecin du service.

La diététicienne de l'établissement peut également vous prodiguer des conseils.



Pour votre sécurité : afin d'éviter un risque d'intoxication alimentaire, le stockage de denrées périssables (pâtisseries, laitages, charcuterie...) n'est pas autorisé au sein de l'établissement. Ces aliments doivent donc être consommés rapidement après leur distribution ou leur achat.

SERVICE BLANCHISSERIE

Vous avez souhaité confier l'entretien de votre linge à la blanchisserie du Centre Hospitalier Ravenel. Afin de vous rendre un service le meilleur possible, quelques règles sont à respecter.

Votre linge doit être impérativement identifié, cette identification peut être réalisée dans l'unité.

Le traitement effectué par nos blanchisseurs requiert toute notre attention. Toutefois, nos matériels sont de type industriel et certains textiles ne peuvent être traités sans risque de détérioration. Aussi, nous vous conseillons de ne fournir que des matières compatibles. Nos lingères peuvent vous conseiller. Notre établissement décline toute responsabilité en cas de dommages sur des textiles incompatibles avec notre procédé de traitement. Par ailleurs, nous vous signalons que le linge subit un défroissage et non un repassage, veuillez éviter pour votre bien-être les matières qui se froissent.

La cuisine centrale et la blanchisserie sont engagées dans des démarches qualité recommandées en milieu hospitalier

SERVICES A VOTRE DISPOSITION

La cafétéria « Espace Rencontre », ouverte de 9h30 à 17h30, est un lieu de convivialité.



La cafétéria dispose d'un accès handicapé, d'une banque des usagers, d'une boîte aux lettres, de jeux de société et d'un point vente : restauration rapide, journaux.

UNAFAM : L'Union Nationale des Familles et Amis de Personnes Malades et/ou handicapées psychiques est la première association française de familles de malades mentaux. Cette association des usagers a pour objectifs d'aider les familles à mieux vivre avec leur malade, d'accompagner le malade et sa famille dans un projet d'insertion sociale et professionnelle, d'améliorer les conditions de vie et la protection des leurs et de changer le regard de l'opinion publique. Dans le cadre de sa permanence au sein de l'établissement, l'UNAFAM conseille et écoute les patients et leur famille et met à leur disposition un certain nombre de documents.

La permanence de l'UNAFAM a lieu à l'Espace Rencontre sur rendez-vous au **03.29.64.05.73**.

AUTRES SERVICES

Transports : Des navettes destinées aux patients sont proposées. Chaque patient devra se munir d'un ticket spécifique remis au préalable dans l'unité de soins, qu'il devra présenter au chauffeur.

LE SÉJOUR

2 départs du CH Ravenel vers Mirecourt :
10h30 et 15h00 : 1^{er} arrêt : parking Colisée,
2^{ème} arrêt : Cafétaria Espace Rencontre et 3^{ème}
arrêt : Parking de l'administration du pôle de
Remiremont et ses Vallées.

2 retours de Mirecourt vers le CH Ravenel
11H00 et 15h45 : 1^{ER} arrêt : Devant la gare (si
demande), 2^{ème} arrêt : Place du Général de
Gaulle et 3^{ème} arrêt : Place Jeanne d'Arc

Cinéma : Deux séances de cinéma sont
proposées une fois par mois à la salle des fêtes.
Les séances sont réservées aux patients et
résidents du Centre Hospitalier Ravenel.

RESPECT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

LES INTERDITS

- Il est interdit d'introduire des substances toxiques, des drogues et autres produits illicites.
- Il est interdit de fumer dans les unités de soins (décret 92-478 du 29 mai 1992).
- **Utilisation des téléphones portables :**
Il est interdit de filmer, de photographier et d'enregistrer. Des restrictions peuvent être apportées à l'usage intérieur ou sur décision médicale.
- Il est interdit de détenir des médicaments. Tout traitement somatique ou psychiatrique personnel doit être remis dès votre arrivée à un soignant. Il vous sera redonné à votre sortie si autorisation médicale.
- Il est interdit de se procurer et de consommer de l'alcool.
- Il est interdit d'introduire des armes ou des objets tranchants, coupants ou dangereux.
- Les animaux domestiques ne sont pas admis.

LES REGLES DE VIE

Afin de rendre votre séjour le plus agréable possible certaines règles de vie sont à observer :

- Durant votre séjour, on peut vous rendre visite, un salon visiteur est prévu à cet effet. Les visites s'organisent en dehors de vos soins et de préférence l'après-midi.
- Vous pouvez recevoir des appels téléphoniques.
- Vous avez accès à un salon télévision pour regarder un programme choisi collectivement.
- Votre chambre doit être en libre accès pour le personnel, tout en respectant votre intimité.
- Les repas sont servis à heures fixes.
- Vous êtes dans un hôpital et vous devez donc respecter une bonne hygiène corporelle et ne pas gêner votre voisin.

Certaines règles de vie sont spécifiques à chaque pôle, nous vous conseillons de vous référer à l'annexe du livret d'accueil dédiée au pôle.

VOS DROITS - ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Quels sont les documents qui peuvent vous être communiqués ?

- Le dossier médical de votre hospitalisation ou de votre consultation.
- Dès votre sortie, vous aurez communication des éléments formalisés nécessaires à la continuité des soins.



Comment pouvez-vous obtenir la communication d'informations de santé ?

- Soit par consultation sur place en prenant rendez-vous avec le chef de pôle ou par l'intermédiaire de la Direction. Dans ce cas, vous pouvez demander la présence d'un médecin pour vous accompagner.
- Soit par envoi postal sur demande écrite, adressée au Directeur accompagnée de pièces justificatives.

DEMANDEUR	PIECE(S) JUSTIFICATIVE(S)
PATIENT	Copie d'une pièce d'identité.
AYANT DROIT	Copie d'une pièce d'identité et tout document attestant du lien de parenté avec la personne décédée.
TUTEUR OU MANDATAIRE	Copie d'une pièce d'identité et une copie de l'ordonnance du juge des tutelles.
TITULAIRE DE L'AUTORITE PARENTALE	Copie d'une pièce d'identité et du livret de famille ou acte de naissance. En cas de divorce, copie du jugement de divorce. S'agissant des enfants mineurs, et dans le cas d'une hospitalisation ou d'un suivi à l'insu des titulaires de l'autorité parentale, vous n'aurez pas accès à certaines informations du dossier de votre enfant s'il s'y oppose.

Quels sont les délais de communication ?

- Dans la majorité des cas, le délai est au minimum de 2 jours et au maximum de 8 jours.
- Dans le cas de dossiers anciens (+ de 5 ans), le délai maximum est de 2 mois.

Quels sont les frais de communication ?

- La consultation de documents sur place est gratuite.
- La remise ou l'envoi postal de copies est à votre charge.

Précautions d'usage :

- La transmission d'informations médicales nécessite souvent des explications par les médecins les ayant fondées. Dans ce cas, votre psychiatre pourra vous recommander un accompagnement médical à la lecture de votre dossier. Il s'agit d'un simple conseil émis dans votre intérêt que vous n'êtes pas obligé de suivre.
- Votre dossier peut contenir des informations recueillies auprès d'un tiers ou concernant un tiers. Ces données sont protégées par des règles de confidentialité et de ce fait, ne vous sont pas communicables.

Cas particulier des hospitalisations sous contrainte (Soins psychiatriques à la demande d'un tiers ou d'un représentant de l'Etat) :

- Vous avez peut-être fait l'objet d'une hospitalisation sous contrainte (SPDT ou SPDRE), dans ce cas, le médecin de l'établissement, peut vous recommander d'accéder à votre dossier par l'intermédiaire d'un médecin. Vous pouvez refuser mais, dans ce cas, votre demande sera soumise à la Commission Départementale des Soins Psychiatriques.

Cas particulier concernant l'accès des ayants droit au dossier d'un patient décédé :

- Vous pouvez obtenir la communication du dossier médical d'un patient décédé, si vous avez la qualité d'ayant droit, et si votre demande s'inscrit dans la défense de sa mémoire, ou faire valoir ses droits ou pour connaître la cause de son décès sauf volonté exprimée par la personne avant son décès.

Cas particulier concernant l'accès des titulaires de l'autorité parentale aux dossiers de leurs enfants mineurs :

- Vous pouvez obtenir la communication des informations contenues dans le dossier de vos enfants mineurs. Vous n'aurez pas accès à certaines informations du dossier de votre enfant s'il s'y oppose.

LE SÉJOUR

VOS DROITS - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, nous collectons et traitons des données vous concernant (données de santé, médico-sociales, sociales, administratives,...). Nous recueillons votre consentement lorsque cela est légalement nécessaire.

Les professionnels du Centre Hospitalier Ravenel, soumis au secret professionnel, peuvent accéder à certaines informations vous concernant, uniquement selon leurs fonctions et leurs habilitations. Nous pouvons également transmettre ou rendre accessibles certaines données vous concernant à des destinataires externes, dans le strict respect de nos missions ou obligations et de la réglementation applicable. Certaines de vos données alimentent le Système National des Données de Santé (SNDS) : vos droits (de communication, de rectification de vos données, d'opposition à leur utilisation à des fins de recherche) s'exercent localement auprès du directeur de votre caisse d'assurance maladie.

Le responsable des traitements de vos données personnelles est le Directeur du Centre Hospitalier Ravenel. Nous avons désigné un Délégué à la protection des données personnelles.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dite « Informatique et Libertés ») modifiée et au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil (dit Règlement général sur la protection des données personnelles), et dans les conditions fixées par celui-ci, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données vous concernant, ainsi qu'un droit d'opposition et de limitation à leur traitement.

Pour l'accès à votre dossier médical : Pendant votre prise charge : adressez-vous au médecin

ou au secrétariat du service qui vous suit.

Dans les autres cas, adressez un courrier à Monsieur le Directeur – CH Ravenel – 1115 avenue Porterat – 88500 MIRECOURT.

Pour toute question sur vos données personnelles et exercer vos droits, adressez-vous à notre Délégué à la protection des données personnelles : Par mail : dpo@cpn-laxou.com ou par courrier à son attention

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Pour en savoir plus : retrouvez notre politique de protection des données à caractère personnel en page d'accueil de notre site internet (www.ch-ravenel.fr), rubrique présentation de l'établissement/Données personnelles.

VOS DROITS – PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET ÉLOGES

(Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et le décret n°2016-726 du 1er juin 2016)

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers (C.D.U.) est mise en place pour veiller au respect des droits des usagers et contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leur proche. Elle est également tenue informée régulièrement de la gestion des plaintes et réclamations.

Le personnel de l'établissement est à votre écoute. Néanmoins, s'il ne vous est pas donné entière satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur de l'établissement. Une réponse sera apportée dans les meilleurs délais. Vous pouvez également, si vous le souhaitez, demander à avoir un entretien avec un médiateur de la C.D.U.

(Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et décret N°2016-726 du 1er juin 2016)



Commission Des Usagers (C.D.U.)

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 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.

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, le 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.

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.

Une permanence du médiateur médical de la C.D.U est assurée chaque jeudi à la Cafétéria Espace Rencontre.

Composition du C.D.U. (en date du 30/03/2017) :

Président :

- M. BOYER, Cadre de santé - Chargé des relations avec les usagers

Vice Présidente :

- Mme VANTINI, Directrice des soins, qualité, gestion des risques et relations des usagers, représentant M. le Directeur Général.

Médiateurs médecins :

- M. le Dr LANG - Titulaire / Mme le Dr OLIVIER Suppléante

Médiateurs non médecins :

- M. BOYER, Cadre de santé - Titulaire / Mme HUMBERT, Cadre de santé - suppléante

Membres désignés par la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques :

- Mme CRUGNOLA, Cadre de santé - Titulaire / Mme TROHA, Cadre supérieur de santé - Suppléante

Représentants des usagers

- M. MOUREY - Mme REMY - Titulaires / Mme AUBERT, M. REMY - Suppléants

LE SÉJOUR

Représentant des usagers désigné par le Conseil de Surveillance :

- M. VALENTIN

Membre désigné par la Commission Médicale d'Établissement (C.M.E.) :

- Mme le Dr OLIVIER, Praticien Hospitalier

Membre désigné par le Comité Technique d'Établissement (C.T.E.)

- Mme VAUTHIER, représentant du personnel.

Membres à titre consultatif :

- M. FERBUS - UNAFAM 88
- M. ELY - Responsable qualité et gestion des risques
- Mme BOUCHER, Cadre Supérieur de Santé - Adjointe à la direction des soins
- Mme BODEZ et Mme MATRY, IDE - Information droits des usagers.
- M. RENAUD et M. BARBIER représentants des usagers.

Siège administratif :

La Commission Des Usagers fixe son siège administratif à la cafétéria Espace Rencontre du Centre Hospitalier Ravenel et son secrétariat au Bureau des Entrées.

Permanence :

Une permanence est assurée chaque jeudi, à la **cafétéria Espace Rencontre** de 14 heures à 16 heures.

Mission :

La Commission Des Usagers (C.D.U.) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge. Elle doit en outre veiller au respect de vos droits. Dans le cadre de ces missions, elle peut être amenée à examiner vos plaintes ou réclamations grâce, notamment, à l'intervention de deux médiateurs.

VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE A LA PERSONNE DE CONFIANCE

(loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé)

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de votre hospitalisation (article L1111-6 du Code de la Santé Publique).

Quelles sont les personnes susceptibles de remplir ce rôle ?

La personne de confiance doit être majeure, peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister dans vos entretiens et votre parcours médical mais elle ne peut pas prendre de décision à votre place.

Elle peut être la personne qui vous accompagne lors des sorties accompagnées de moins de 12 heures. Elle est consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Comment désigner la personne de confiance ?

Cette désignation se fait par écrit, à l'entrée et elle est révoquée à tout moment.

Une personne sous mesure de tutelle peut nommer une personne de confiance mais doit obtenir l'autorisation du juge ou du conseil de famille. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer (art. L1111-6 du Code de la Santé Publique)

Le formulaire à compléter vous sera transmis lors de votre admission dans l'unité.



VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE AU CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

(loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé)

Lors de votre admission, vous allez recevoir des informations vous permettant de comprendre les modalités de votre hospitalisation.

L'équipe médicale et soignante est là pour vous informer afin que vous puissiez comprendre la prise en charge qui sera la vôtre.

Ainsi, librement, vous consentez à la prise en charge qui vous est proposée. Les informations qui vous sont données portent essentiellement sur :

Votre prise en charge thérapeutique

- Les modalités de votre hospitalisation.
- La connaissance de votre pathologie et de votre projet thérapeutique.
- Les règles de vie de l'unité (livret d'accueil).
- La discussion sur les bénéfices et les risques liés à un traitement médicamenteux.
- Les informations délivrées à vos proches, à votre mandataire judiciaire et à votre personne de confiance si vous en avez désigné une.
- Les possibilités de permission et la sortie.
- La possibilité de s'entretenir avec un assistant social.
- L'éventuelle survenue d'un dommage lié aux soins.

Le formulaire à compléter vous sera transmis lors de votre admission dans l'unité.

Vos droits

- La possibilité de recevoir des visites avec l'aval du médecin.
- Le droit d'exercer votre liberté d'expression (écrire des courriers, téléphoner, exercer votre droit de vote...)
- La possibilité d'accéder à votre dossier de soins.
- Les possibilités de communiquer avec le préfet ou le maire de la commune, de saisir la commission départementale des soins psychiatriques et de faire appel à un avocat (loi du 5 juillet 2011).

En toute connaissance de ces éléments, vous pouvez ainsi exprimer votre consentement libre et éclairé.

Qu'est-ce que le consentement libre et éclairé ?

Le consentement du malade aux soins est un droit de la personne hospitalisée. La notion de consentement éclairé implique que le médecin est tenu de vous présenter clairement toutes les modalités et les risques éventuels d'une conduite thérapeutique.

Le consentement doit être libre, c'est-à-dire en l'absence de contrainte, et éclairé, c'est-à-dire précédé par une information.

“Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles» (article L1111-2 du Code de Santé Publique).

LE SÉJOUR

«Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé [...] Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment» (article L1111-4 du Code de Santé Publique).

Le formulaire à compléter vous sera transmis lors de votre admission dans l'unité.

VOS DROITS ET INFORMATION RELATIVE AUX DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous entrez à l'hôpital. Ce peut être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour. Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que vos volontés puissent être respectées, faute de les connaître. La loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie, a modifié la loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie. Le décret n°2016-1097 du 3 août 2016 pris en application de la loi n° 2016-87 du 2 février 2016, précise les modalités relatives aux directives anticipées.

De quoi s'agit-il ?

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limi-

tation d'un traitement inutile ou disproportionnée ou la prolongation artificielle de la vie.

Comment les rédiger ?

Il s'agit d'un document écrit, que vous aurez daté et signé. Votre identité doit y être clairement indiquée (nom, prénom, date et lieu de naissance).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Vos témoins devront indiquer leur nom et qualité. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées.

Durée de validité

La durée de validité des directives anticipées est illimitée. Il est possible de les annuler ou de les modifier à tout moment.

Conservation

Vos directives anticipées seront conservées dans votre dossier médical et un exemplaire vous sera remis.

Le formulaire à compléter vous sera transmis lors de votre admission dans l'unité.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Traduction de la charte disponible en plusieurs langues et en braille

LE SÉJOUR

CHARTRE de la laïcité DANS LES SERVICES PUBLICS

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

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifestar ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

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

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



CHARTRE DE L'USAGER EN SANTE MENTALE

Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine. C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité (effets personnels, courrier, soins, toilette, espace personnel, etc.), de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales la concernant.

Le secret professionnel lui est garanti par des moyens mis en œuvre à cet effet. Tout ce que le malade a dit au psychiatre et tout ce que celui-ci a remarqué pendant son examen ou le traitement, doit être couvert par le secret, à moins qu'il apparaisse nécessaire de rompre le secret pour éviter des dommages graves au malade lui-même ou à des tiers.

Dans ce cas toutefois, le malade doit être informé de la rupture du secret. C'est une personne qui ne doit pas être infantilisée ou considérée comme handicapée physique ou mentale. C'est une personne dont on doit respecter les croyances et qui peut faire appel au ministre du culte de son choix.

Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie.

Cette maladie n'est pas une maladie honteuse mais une maladie qui se soigne et se vit. La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique des usagers en santé mentale doit être une préoccupation constante de tous les intervenants.

Le psychiatre doit proposer aux usagers la meilleure thérapeutique existant à sa connaissance.

Les professionnels de santé mentale doivent travailler en réseau afin d'échanger les informations utiles concernant l'usager et d'optimiser ainsi la prise en charge médicale et sociale. Sera notamment assurée une bonne coordination psychiatre-médecin généraliste (le lien psychiatre-médecin de famille est en effet l'un des maillons essentiels d'une prise en charge de qualité au plus près du lieu de vie du patient). Ce nécessaire travail en réseau doit être particulièrement vigilant au respect du secret professionnel. Compte-tenu des liens organiques entre sanitaire et social dans le domaine de la santé mentale, les projets élaborés au bénéfice des usagers ne doivent pas pâtir de divisions artificielles des champs d'intervention.

L'accessibilité aux soins doit être assurée et l'usager doit être accueilli chaleureusement dans les délais raisonnables et dans les locaux aménagés pour son bien-être. En cas d'hospitalisation, l'usager dispose de ses effets personnels durant son séjour sauf si des raisons de sécurité s'y opposent. Il doit lui être remis un livret d'accueil exposant les informations pratiques concernant son séjour et le lieu de son hospitalisation et l'informant de ses droits et de ses devoirs.

Les communications téléphoniques, les visites et les sorties dans l'enceinte de l'établissement feront l'objet d'un contrat qui sera discuté régulièrement entre le patient et le médecin, et devront se faire dans le respect de l'intimité des autres patients.

Une attente particulière sera accordée à l'organisation de soins de qualité lorsqu'ils sont nécessaires après une hospitalisation.

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cas d'urgence et celui où le médecin manquerait à ses devoirs d'humanité (Article L.1111-1 du code de la santé publique et Article 47 du code de déontologie médicale).

Il est informé de la fonction, de l'identité des personnes intervenant auprès de lui et de l'organisation du dispositif de soins (structures du secteur et intersectorielles, etc.). Toute personne peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médical et administratif, selon les modalités définies par la loi. Le secret médical ne peut s'exercer à l'égard du patient ; le médecin doit donner une information simple, loyale, intelligible et accessible sur l'état de santé, les soins proposés (notamment sur les effets dits "secondaires" du traitement appliqué) et sur les éventuelles alternatives thérapeutiques. Hors situation d'urgence, tout usager peut estimer ne pas être suffisamment informé, souhaiter un délai de réflexion ou l'obtention d'un autre avis médical.

Préalablement à la recherche biomédicale, son consentement libre, éclairé et exprès doit être recueilli dans le strict respect de la loi. Les patients donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire l'objet d'actions de formation (initiale et continue) du personnel soignant. Il ne peut être passé outre à un refus du patient. Les mineurs sont informés en fonction de leur âge et de leurs facultés de compréhension dans la mesure du possible et indépendamment de l'indispensable information de leurs représentants légaux.

Avec l'accord préalable du patient si son état de santé le permet, et si possible en présence de celui-ci, les proches doivent pouvoir disposer d'un temps suffisant pour avoir un dialogue avec le médecin responsable et les soignants.

L'usager a la possibilité de rencontrer une assistante sociale.

Si une hospitalisation s'avère nécessaire, les patients reçoivent aussitôt une information claire et adaptée sur les modalités de cette hospitalisation et les voies de recours. Cette information qui risque d'être mal comprise en raison de la gravité du tableau clinique initial, sera reprise ultérieurement autant que nécessaire.

L'usager reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions d'accueil et de séjour.

LE SÉJOUR

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'utilisateur à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion. Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge. Aucune démarche ne doit être engagée et aucun traitement ne doit être donné contre ou sans sa volonté, à moins que, en raison de sa maladie mentale, il ne puisse porter un jugement sur ce qui est son intérêt, ou à moins que l'absence de traitement puisse avoir des conséquences graves pour lui ou pour des tiers.

Le patient ne peut être retenu dans l'établissement, hormis les cas de la législation où son état nécessite des soins sans son consentement. Il doit alors être informé de sa situation juridique et de ses droits. Compte-tenu des enjeux liant (particulièrement en santé mentale) efficacité et adhésion au traitement, même dans ce cas où son état nécessite des soins sans son consentement, sera néanmoins toujours recherché le plus haut degré d'information et de participation à tout ce qui le concerne dans ses soins ou sa vie quotidienne.

Toutefois, la construction d'une véritable alliance thérapeutique ne peut être confondue avec une simple transparence réciproque. Dès que disparaissent les circonstances qui ont rendu nécessaire l'hospitalisation de l'utilisateur contre sa volonté, le psychiatre doit interrompre les mesures appliquées contre cette volonté.

Le mineur ne pouvant prendre des décisions graves le concernant, il revient aux détenteurs de l'autorité parentale d'exprimer leur consentement. Toutefois, lorsque la santé d'un mineur risque d'être compromise par le refus du représentant légal ou l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le praticien peut saisir le Procureur de la République afin de pouvoir donner les soins qui s'imposent. On sera néanmoins attentif à ce que ces mesures ne puissent en aucun cas être prolongées au-delà de ce qui est médicalement indiqué. Si l'avis du mineur peut être recueilli, le médecin doit en tenir compte dans toute la mesure du possible. Le médecin doit tenir compte de l'avis de l'incapable majeur et de ses représentants légaux.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'utilisateur ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux ou de leurs doléances. S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, les commissions locales de conciliation chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent (dans des délais suffisamment rapides pour ne pas les pénaliser).

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socio-professionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination. Les équipes soignantes ont le souci tout au long du traitement, de mobiliser le patient de façon positive autour, de ses capacités, connaissances, savoir-faire pour les exploiter afin qu'il puisse se reconstruire en favorisant une réinsertion sociale par paliers. Chaque étape sera discutée avec le patient, pour respecter ainsi le rythme de chacun. Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'utilisateurs qu'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité ; lieux d'information, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence

L'évolution des dispositifs de soins et de prévention. La satisfaction de l'utilisateur en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

Dans le cadre d'un dialogue dont le développement s'avère particulièrement fécond, les usagers apportent à travers leur expérience, leur contribution à la réflexion et aux décisions des instances concernant la santé mentale, par leur participation active à chacun des niveaux de leur élaboration :

- **niveau local** : (Conseil d'administration, Commission de conciliation, C.L.I.N., C.D.H.P., Conseil de secteur, groupes de travail notamment ceux en lien avec la démarche qualité et l'accréditation des établissements, etc.)
- **niveau régional** : (Conférence régionale de santé, S.R.O.S.S. et Carte sanitaire, groupes de travail mis en place par l'A.R.H. et la D.R.A.S.S., etc.)
- **niveau national** : (Conférence nationale de santé, etc.)

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant leurs initiatives de création d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins, avis et propositions aux personnels et aux décideurs du système de santé. Dans la marche vivifiante d'une véritable démocratie sanitaire, les usagers en santé mentale apportent ainsi par leur participation active et avérée, une contribution citoyenne décisive pour une évolution positive à visage humain des dispositifs de soins et de prévention de notre pays.

Cette charte a été signée à Paris le 8 décembre 2000 en présence de : Mme Dominique GILLOT : Secrétaire d'Etat à la Santé et aux Handicapés, Mme Claude FINKELSTEIN : Présidente de la F.N.A.P. Psy, M. le Docteur Alain PIDOLLE : Président de la conférence, M. Jacques LOMBARD : Président d'honneur de la F.N.A.P. Psy, M. le Docteur Yvan HALIMI : Vice-Président de la conférence (relations avec les usagers et les familles) à F.N.A.P. Psy -24 Rue de Maubeuge - 75009 Paris

Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

LE SÉJOUR



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

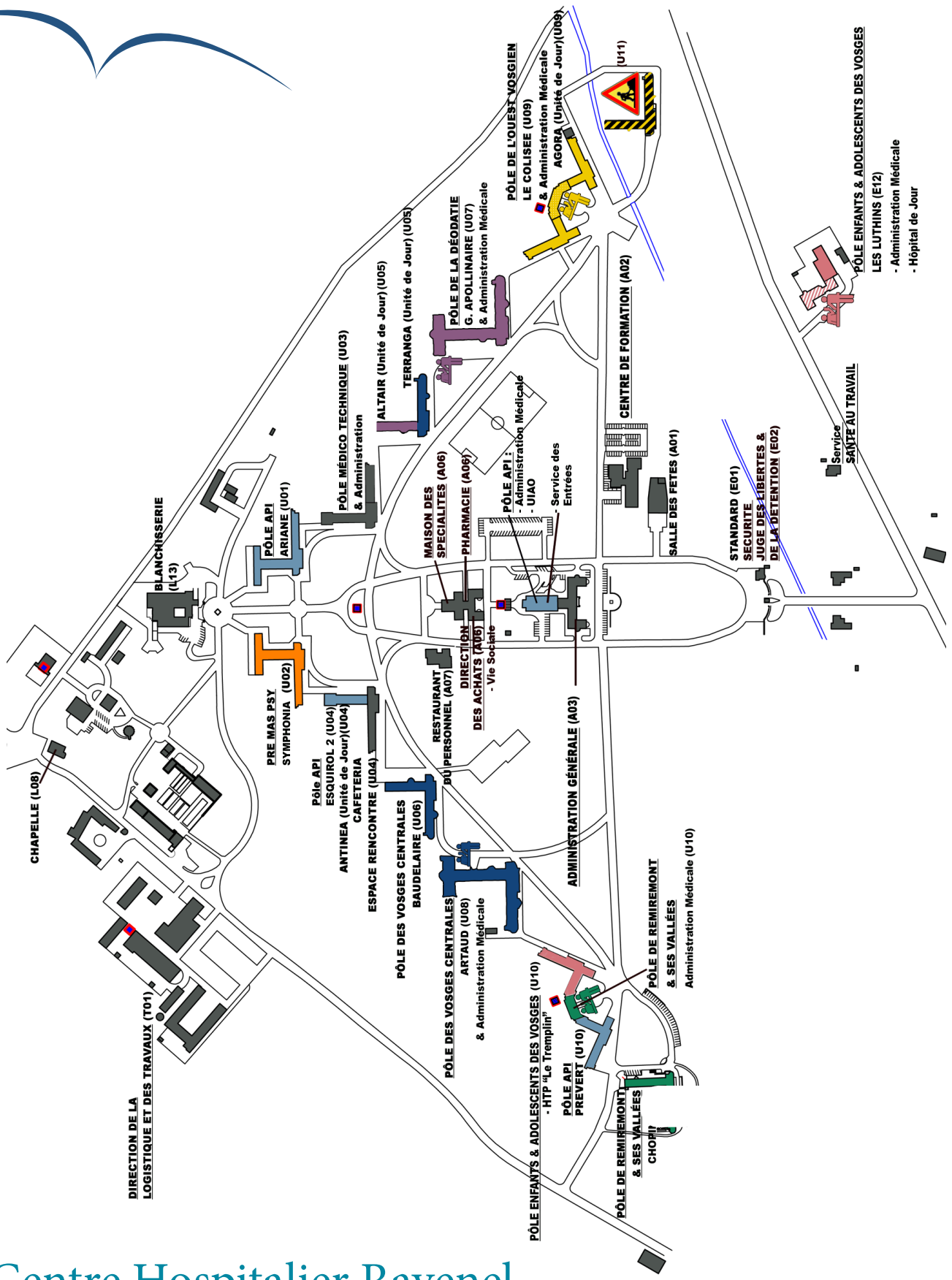


Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Centre Hospitalier Ravenel

1115 avenue Porterat
88500 MIRECOURT



Téléphone : 03 29 37 00 77
Télécopie : 03 29 37 83 79
Messagerie : direction@ch-ravenel.fr

Site : www.ch-ravenel.fr