

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement de **santé mentale**  
de Rueil-Malmaison  
& Neuilly-sur-Seine

mgen<sup>★</sup>

GRUPE **vyv**

# SOMMAIRE

1. MOT DE LA DIRECTION	3
2. L'ETABLISSEMENT	4
3. VOTRE SEJOUR	6
4. LES DIFFERENTS MODES D'HOSPITALISATION	8
5. VOTRE SORTIE	9
6. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION	10
7. VOS INTERLOCUTEURS	14
8. LES INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION	16
9. SUGGESTIONS / PLAINTES RECLAMATIONS	18
10. VOS VOIES DE RECOURS EN CAS DE NON-RESPECT DE VOS DROITS	19
11. LA PERSONNE DE CONFIANCE	20
12. LES DIRECTIVES ANTICIPEES	21
13. LA DEMARCHE QUALITE DE NOTRE ETABLISSEMENT	23

Soins

Éducation t

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 1. MOT DE LA DIRECTION

---

*Madame, Monsieur,*

*L'ensemble du personnel, sa direction et ses équipes médicales,  
Matthias Savignac, Président du Conseil d'Administration de la MGEN,*

*vous accueillent au sein de l'établissement de santé mentale de Rueil-Malmaison et Neuilly-sur-Seine - Groupe MGEN. Notre site de la rue du Lac regroupe les unités d'hospitalisation à temps complet de l'établissement.*

*Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention : il a vocation à faciliter votre séjour en vous apportant les informations utiles pour la vie quotidienne. Nous espérons qu'il répondra à vos attentes.*

*Au cours de votre séjour, les professionnels s'attacheront à vous délivrer des soins et des prestations adaptés à votre état de santé, à veiller au respect de vos droits. Ils sont à votre disposition pour répondre à vos questions.*

*Un questionnaire de satisfaction vous sera remis au moment de votre sortie. Dans un souci d'amélioration continue de la qualité, je vous invite à prendre quelques minutes pour y répondre afin de nous faire part de votre avis, de vos remarques et de vos suggestions.*

Cécile RIGAUD  
Directrice



## 2. L'ETABLISSEMENT

### 2.1. Présentation générale de l'établissement

#### Historique et positionnement sur le territoire

Ouvert depuis 1971, l'établissement accueille sur l'ensemble de ses sites les patients de Rueil-Malmaison (secteur 92G11) et de Neuilly-sur-Seine (secteur 92G08) ainsi que nos mutualistes et des patients hors secteur après accord médical sur dossier.

#### Offre de soins

L'établissement participe au service public et comporte 3 sites :

##### SITE INTRA - 2 rue du lac à Rueil-Malmaison – Tél : 01 41 39 29 00

- ✓ 3 unités d'hospitalisations temps plein (58 lits)
- ✓ 1 unité d'insertion (14 places en appartements associatifs)

##### CENTRE AMBULATOIRE de Rueil-Malmaison - 18 Bd Stell à Rueil-Malmaison – Tél : 01 85 01 64 00

- ✓ 1 unité d'hospitalisation de jour (HDJ - 30 places)
- ✓ 1 unité de consultations médico-psychologiques (CMP)
- ✓ 1 unité d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)



#### PASS VERS

##### Parcours d'accompagnement socio-sanitaire vers le rétablissement

Un dispositif axé sur la construction et la mise en œuvre du projet de vie du patient en utilisant les ressources, l'environnement et les dispositifs de droit commun.

##### CENTRE AMBULATOIRE de Neuilly-sur-Seine - 40 rue du pont à Neuilly-sur-Seine – Tél : 01 83 75 75 50

- ✓ 1 unité d'hospitalisation de jour (HDJ- 18 places)
- ✓ 1 unité de consultations médico-psychologiques (CMP)
- ✓ 1 unité d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)

#### Équipe de Direction

Directrice de l'établissement :	Madame Cécile RIGAUD
Directeur Médical :	Docteur Denis MATHIEU
Médecin Chef :	Docteur Anne LE JEANNIC
Cadre Supérieur de Santé :	Madame Elisabeth COULANGE
Cadre responsable de la qualité :	Madame Sandrine ROPION

#### Représentants des Usagers

Monsieur Michel RIGAULT	Association UNAFAM des Hauts-de-Seine
Madame Marie-Laure CHABROL	
Madame Kéa SAMARINE	
Madame Annie LOUYS	



## 2.2. Situation géographique du site INTRA

### TRANSPORTS EN COMMUN

Ligne A du RER en direction de Saint-Germain-en-Laye, arrêt à Rueil-Malmaison puis correspondance par autobus, soit :

- ligne 144 en direction de La Défense, descendre à la station « Zurich »
- ligne 467 en direction de Pont de Sèvres, descendre à la station « Zurich »

### TAXIS

Une station de taxis se trouve à la sortie du RER A à Rueil-Malmaison.

Vous pouvez également appeler un taxi au 01 47 32 00 92 ou au 01 49 36 10 10.

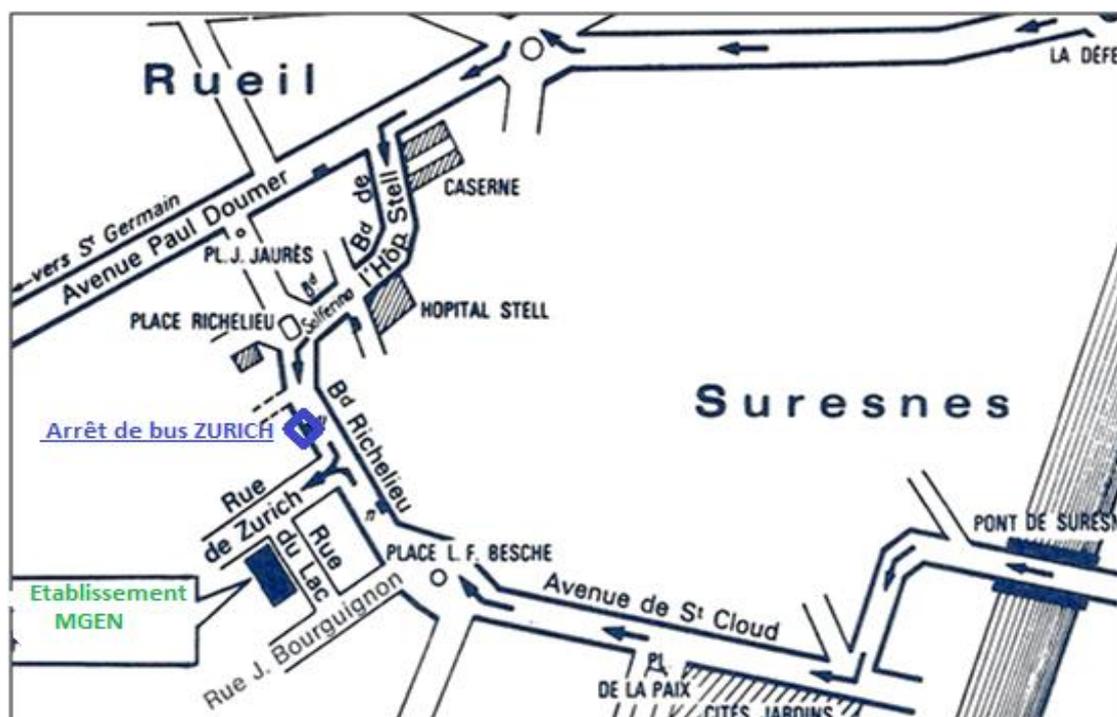
### VOITURE

De Paris, en prenant la direction de ROUEN / ST GERMAIN EN LAYE/ RUEIL-MALMAISON (A14).

Nous vous conseillons d'être accompagné plutôt que de conduire vous-même votre voiture.

Si malgré tout, vous utilisez votre véhicule, nous vous remercions de bien vouloir remettre vos clés et papiers dès votre arrivée à l'accueil ou à l'infirmerie du service. Ils vous seront restitués à votre sortie.

### PLAN DU QUARTIER



## 3. VOTRE SEJOUR

L'admission dans l'établissement est décidée sur indication médicale.

### 3.1. Les formalités administratives de prise en charge

Elles doivent être réalisées par vous-même ou un membre de votre famille au service « frais de séjour » et ce, quels que soient la modalité de soins et le type d'hospitalisation (hospitalisation complète, de jour).

Ce service est à votre disposition au rez-de-chaussée selon les horaires indiqués à l'accueil.

Si vous venez d'être admis en urgence, les formalités sont naturellement réduites au minimum. Elles sont complétées le lendemain par le service « frais de séjour ».

#### Votre identification

Munissez-vous des documents suivants :

- Une **pièce d'identité** (carte d'identité, carte de séjour, passeport)
- Votre carte de mutuelle, ou tout organisme de couverture Complémentaire Santé Solidaire (C.S.S.) ou P.U.Ma (Protection Universelle Maladie)
- Votre carte vitale, ou à défaut, les pièces répertoriées dans le tableau ci-dessous :

<i><b>Vous êtes :</b></i>	<i><b>Documents à fournir</b></i>
<b>Travailleur salarié</b>	Carte vitale
<b>Demandeur d'emploi</b>	Toute pièce justificative d'ouverture de droits
<b>Travailleur non salarié</b>	
<b>Victime de guerre</b>	Carnet de soins gratuits
<b>Etudiant</b>	Attestation d'inscription de l'année en cours sur laquelle figure le montant des cotisations
<b>En accident du travail</b>	Déclaration en trois volets délivrés par votre employeur
<b>Bénéficiaire de la P.U.Ma/C.S.S.</b>	Attestations de prise en charge
<b>Sous protection (curatelle/tutelle)</b>	- Coordonnées du curateur et/ou tuteur (nom, prénom, adresse, téléphone) - Jugement de curatelle ou tutelle

#### **Le bon soin au bon patient, MON IDENTITÉ C'EST MA SÉCURITÉ.**

Lors de votre admission, vous serez invité à être pris en photo pour alimenter votre dossier médical et permettre de bien vous identifier tout au long de votre prise en charge.

**La sécurité des soins est l'affaire de tous !**

#### Formulaire d'entrée à remplir

Lors de votre admission, ou quelques jours plus tard, vous êtes invité à remplir un formulaire d'entrée, le « **FORMULAIRE à remplir par le patient** », à disposition dans ce livret.

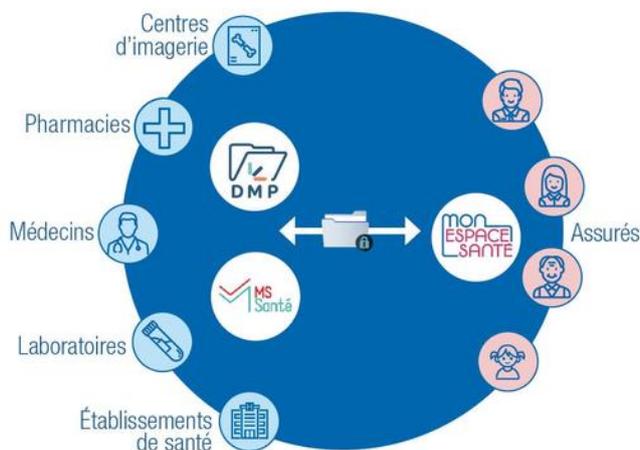
Dans ce formulaire, il vous sera notamment demandé de :

- **désigner si vous le souhaitez, une personne de confiance** (cf. page 21 pour plus de précision sur les modalités de désignation et de révocation)
- Indiquer votre médecin traitant avec ses coordonnées.



## Dossier Médical Partagé : *Mon espace santé*

Le Dossier Médical Partagé (DMP) numérique est désormais accessible sur *Mon espace santé*.



Ce service permet de stocker les informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent. Pour ce faire, si vous ne l'avez pas déjà créé et si vous consentez à ces échanges, vous devez activer votre espace santé en vous connectant sur le site internet <https://www.ameli.fr>.

Si vous avez besoin d'aide, adressez-vous au cadre de santé de votre unité.

A votre sortie, si vous avez créé votre espace santé, vous pourrez y retrouver votre lettre de liaison et votre ordonnance.

*Vous avez la possibilité de refuser ce dispositif.*



## 4. LES DIFFERENTS MODES D'HOSPITALISATION

### 4.1. Soins libres

Lorsque vous avez exprimé votre désir d'être hospitalisé, vous disposez des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux reconnus aux patients dans tout établissement de santé.

### 4.2. Soins sous contrainte

Votre état de santé rend impossible votre consentement et nécessite, dans votre intérêt, des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante justifiant votre hospitalisation. Cette hospitalisation sous contrainte est le plus souvent réalisée à la demande d'un tiers et justifiée par des certificats médicaux. L'admission est alors prononcée par la directrice.

L'hospitalisation peut être également imposée par un représentant de l'Etat, avec un certificat médical circonstancié, si votre état de santé menace l'ordre public.

#### ***Soins sous contrainte : Respect de vos droits et libertés individuelles***

Les soins sous contrainte font l'objet d'une législation précise, respectueuse de vos droits, consignée dans le Code de la Santé Publique.

Si votre état de santé impose des soins sous contrainte en hospitalisation à temps plein, vous serez auditionné par le Juge des Libertés et de la Détention et assisté par un avocat. Vous serez représenté par cet avocat si votre état ne vous permet pas d'être présent à l'audience.

Si vous contestez le bien fondé des soins sous contrainte dont vous faites l'objet, vous pouvez saisir sur papier libre :

- le Juge des Libertés et de la Détention (TJ de Nanterre)
- le Président de la Commission Départementale des Soins Psychiatriques
- le Procureur de la République
- le Président du Tribunal Judiciaire de Nanterre.

Si vous contestez la régularité des soins sous contrainte dont vous faites l'objet, vous pouvez saisir :

- soit le Juge des Libertés et de la Détention au TJ de Nanterre,
- soit le Président de la 1<sup>ère</sup> ou de la 2<sup>ème</sup> chambre du TJ de Nanterre.

#### **Tribunal Judiciaire de Nanterre**

179-191 Avenue Joliot-Curie  
92020 NANTERRE Cedex  
TÉL : 01 40 97 10 10

#### **Parquet du Procureur de la République**

6 Rue Pablo Neruda  
92000 NANTERRE  
TÉL : 01 40 97 10 10

#### **Commission Départementale des Soins Psychiatriques**

Immeuble City Life - 28 allée d'Aquitaine - CS 202636  
92016 NANTERRE Cedex

**Si vous êtes hospitalisé(e) en soins sans consentement, une fiche de présentation des différentes procédures vous est remise par le cadre de santé.  
N'hésitez pas à vous y reporter**



### 5.1. La sortie

C'est le psychiatre qui décide de votre sortie si vous êtes hospitalisé en hospitalisation libre ou à la demande d'un tiers. Si votre admission a été faite à la demande du représentant de l'Etat, votre sortie est subordonnée à l'accord du préfet.

Avant votre départ, veuillez-vous assurer :

- auprès **du secrétariat médical** de votre unité que vous nous avez bien communiqué les coordonnées de votre ou vos médecin(s) traitant(s) et que nous avons votre accord écrit pour leur adresser la lettre de liaison dont un exemplaire vous sera remis.
- auprès **du service « frais de séjour »** : que vous nous avez bien communiqué vos coordonnées personnelles. Vous régulariserez également votre dossier et récupérez votre bulletin de sortie.
- de nous laisser le **questionnaire de satisfaction** rempli par vos soins : Nous vous remercions de le déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, située dans le hall de l'établissement et également dans votre unité d'hospitalisation.

*En complétant ce questionnaire, vous nous aidez à améliorer la qualité de nos prestations. Votre participation est essentielle !*

Avant de quitter votre chambre, assurez-vous de n'avoir laissé **aucun bien et valeur dans le coffre et** de le laisser ouvert.

### 5.2. La sortie contre avis médical

Si vous êtes en hospitalisation libre et si vous souhaitez quitter l'établissement alors que le médecin estime cette sortie prématurée, vous devrez remplir une attestation établissant que vous avez eu connaissance des risques encourus et que vous déchargez l'hôpital de toutes responsabilités en cas d'accident. La sortie « contre avis médical » sera alors actée par la directrice ou son représentant. Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal sera dressé.

La procédure est différente dans le cas d'une hospitalisation sous contrainte.



## 6. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet...

### 6.1. Les permissions OU autorisations de sortie

Des autorisations de sortie peuvent être données avec l'accord de votre médecin et sur décision de la directrice. Elles doivent être sollicitées à l'avance et obéissent aux modalités suivantes :

#### En soins libres :

Si vous avez été autorisé à quitter l'établissement, vous devez être de retour dans le délai fixé avec le médecin. A défaut, vous serez considéré comme « sortant » et vous ne pourrez être admis à nouveau que dans la limite des places disponibles.

#### En soins sans consentement :

Les autorisations de sortie sont encadrées strictement par la loi. Si vous êtes hospitalisé sur décision du représentant de l'Etat, l'autorisation est donnée par le préfet après accord de votre psychiatre.

L'autorisation est donnée par votre médecin en considération de votre état de santé : il tiendra compte de vos remarques et de vos suggestions, en concertation avec votre entourage.

Un document papier en double exemplaire, attestant de votre autorisation de sortie, vous sera confié. Vous devrez le remettre à la personne en charge de l'accueil à votre départ et à votre retour.

### 6.2. Repas

#### Horaires du restaurant (à respecter pour le bon déroulement des repas)

**Petit-déjeuner : 8h00 / Déjeuner : 12h / Dîner : 18h45**

Si votre état de santé ne vous permet pas de rejoindre le restaurant, les repas sont servis dans l'unité de soins : Petit-déjeuner -8h00/Déjeuner :11h30 /Dîner : 18h45

Les repas sont élaborés par notre équipe restauration, en concertation avec notre diététicienne. Si vous avez des allergies ou des choix alimentaires spécifiques, vous devez le mentionner dès votre arrivée à l'équipe soignante : l'établissement s'efforcera de prendre en considération vos aversions alimentaires.

Une boisson chaude vous est proposée au sein de votre unité entre 15h30 et 16h, ou au restaurant entre 16h et 16h45.

Par mesure d'hygiène, il n'est pas autorisé de stocker des aliments périssables dans les chambres.

### 6.3. Développement durable



L'établissement est engagé dans une politique de développement durable. Tout citoyen a un rôle à jouer pour la préservation de la planète. Nous comptons sur vous pour éteindre les lumières, trier vos déchets, être attentif à l'utilisation de l'eau...

Nous vous remercions pour votre implication.



#### 6.4. Visites

**Les visites sont autorisées, sauf contre-indication médicale, de 13h00 à 18h30, du lundi au vendredi, week-ends et jours fériés compris.**

Dans votre intérêt et pour préserver la qualité des soins qui vous sont prodigués, les visites pourront être limitées. Le médecin et l'équipe soignante vous en informeront et vous en expliqueront le bien-fondé.

**Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services, mais des dérogations peuvent être accordées dans les conditions qui vous seront précisées.**

#### 6.5. Téléphone

Nous vous recommandons de veiller sur votre téléphone portable durant votre séjour afin d'éviter tout risque de vol ou de perte. L'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration

Il n'y a pas de téléphone dans les chambres. Vous pouvez cependant recevoir des appels à l'infirmerie entre 16h et 19h, et appeler entre 13h et 19h. *L'utilisation de votre téléphone portable personnel peut faire l'objet de restrictions sur prescription médicale uniquement.*

#### 6.6. Télévision

**Un poste de télévision est installé au living de chaque unité de soins.**

#### 6.7. Activités

Une bibliothèque est à votre disposition. Merci de restituer les livres avant votre départ. Un piano est en libre accès à la bibliothèque.

D'autres activités, sur prescription, vous seront proposées au cours de votre séjour.

#### 6.8. Courrier

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour. Cependant, tout colis postal vous sera remis uniquement en présence d'un soignant, par les agents de l'accueil. Vos correspondants devront utiliser l'adresse suivante, sans oublier de mentionner votre nom :

Monsieur ou Madame .....

E.S.M. de Rueil Malmaison & Neuilly s/Seine - Groupe MGEN  
2 rue du Lac  
92500 Rueil-Malmaison

Le courrier à expédier est à déposer affranchi au standard. La levée est effectuée du lundi au vendredi à 16h, le samedi matin à 11h.

#### 6.9. Accès à Internet

Vous avez la possibilité de vous connecter au réseau WIFI public de l'établissement. L'agent d'accueil vous communiquera les modalités d'accès.

#### 6.10. L'exercice du culte





L'établissement respecte les croyances des personnes accueillies. Vous pouvez **exprimer vos convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène**. Vous devez notamment vous abstenir de toute forme de prosélytisme. Ces principes sont édictés dans la *Charte de la laïcité dans les services publics* affichée dans l'établissement.

Vous pouvez contacter le Ministre du culte de votre choix ou vous adresser à l'équipe soignante qui transmettra votre demande.

### 6.11. L'hygiène et le linge personnel

Vous devez vous munir, pour votre séjour, de votre nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice ...), de votre linge et de vos effets personnels. Le lavage du linge personnel est à votre charge et celle de votre famille lorsque les séjours sont de courte durée. Toutefois, une machine à laver peut être mise à votre disposition : si besoin, vous êtes invité à vous rapprocher des professionnels soignants de votre unité.

### 6.12. Tabac

Il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'enceinte de l'établissement. Cette exigence est à respecter scrupuleusement mais un fumoir est accessible de jour comme de nuit à une entrée du bâtiment donnant sur le parc. L'utilisation de la cigarette électronique est soumise à la même interdiction.

Si vous souhaitez vous arrêter de fumer, vous pouvez en parler à l'équipe soignante : un accompagnement pourra vous être proposé.

### 6.13. Respect de la vie privée

Des caméras de vidéosurveillance sont installées dans les chambres d'isolement et au 2<sup>ème</sup> étage du bâtiment Résidence. Elles ont vocation à assurer la sécurité de chacun. **Elles ne font l'objet d'aucun enregistrement et seuls les professionnels médico-soignants des unités peuvent visualiser les images en temps réel.**

*MGEN Action sanitaire et sociale est responsable de traitement du système de Vidéosurveillance de l'établissement de santé mentale de Rueil-Malmaison.*

*Le traitement des données personnelles est fondé sur l'intérêt légitime du responsable de traitement à assurer la sécurité des biens et des personnes. Plus spécifiquement, s'agissant des caméras fonctionnant dans les chambres d'isollements le traitement est fondé sur l'article 9.2 h du Règlement Générale de la Protection des Données (RGPD).*

*Le traitement de ces données est nécessaire pour assurer la sécurité des personnes et des biens. Vous disposez, pour motifs légitimes, du droit de solliciter la limitation du traitement, de vous opposer audit traitement.*

*Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant, par un écrit signé, au responsable de traitement aux adresses suivantes :*

***Etablissement de Santé Mentale de Rueil-Malmaison & Neuilly-sur-Seine – A l'attention de la Direction, 2 rue du lac – 92500, Rueil-Malmaison / courriel : rueil@mgen.fr***

*Un justificatif d'identité pourra vous être demandé.*

*La Data Protection Officer peut être contactée à l'adresse suivante : MGEN DPO— 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.*

*Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.*

## 6.14. Règles de vie collective



Malek HADDADI

Afin d'assurer les meilleures conditions de séjour, il est demandé aux patients d'avoir une attitude et des propos respectueux les uns envers les autres et envers le personnel.



Malek HADDADI

L'introduction de boissons alcoolisées et de produits illicites est formellement interdite. Vous devez également respecter les locaux, le mobilier et le matériel. Toute détérioration volontaire pourra entraîner une demande de réparation ou de compensation financière.



**Il est strictement interdit de prendre des photos ou de filmer les patients, les personnels ou les visiteurs dans l'enceinte de l'établissement**

mgen

GROUPE vyv

## 7. VOS INTERLOCUTEURS

### 7.1. Une équipe spécialisée pluridisciplinaire

Plusieurs métiers sont exercés conjointement au sein de l'Établissement.

Cette diversité de compétences constitue une assurance de qualité, sécurité et complémentarité des soins. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

### 7.2. Equipe Médicale

**Le médecin-chef :** responsable de l'organisation générale des soins, il rencontre régulièrement les différents intervenants médicaux et administratifs ainsi que les cadres infirmiers afin de coordonner le bon fonctionnement de l'établissement.

**Le médecin psychiatre :** chargé de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé, il coordonne votre traitement psychiatrique durant toute la durée de votre hospitalisation et s'assure de la continuité des soins à votre sortie.

**Les internes :** l'établissement est habilité à recevoir des internes, médecins en spécialisation. Ils sont responsables de vos soins sous la supervision d'un médecin confirmé.

**Le médecin généraliste :** il coordonne votre prise en charge somatique si nécessaire.

**Le pharmacien :** il participe avec l'équipe médicale à votre prise en charge médicamenteuse et à sa sécurisation.

### 7.3. Equipe Soignante

**La cadre coordinatrice des soins :** elle assure la gestion, l'organisation et l'évaluation des soins et des personnels paramédicaux. Elle travaille en étroite collaboration avec le médecin chef de service, les cadres infirmiers et socio éducatifs ; elle gère la mise à disposition des ergothérapeutes et des EAPA pour répondre aux besoins des patients quel que soit leur mode de prise en charge.

**Les cadres infirmiers :** ils ont chacun la charge d'unités de soins et s'assurent de la qualité et de la sécurité des soins qui vous sont donnés.

**Les infirmiers :** ils assurent l'ensemble des soins et accompagnent les patients dans leur vie quotidienne. Ils ont une connaissance globale de votre prise en charge.

**Les aides-soignants et aides médico-psychologiques :** ils assistent les infirmiers pour les soins, les accompagnements et animent des activités.

**Les étudiants :** encadrés par leur maître de stage, ils sont là pour perfectionner leur savoir et sont amenés à vous prodiguer de soins et/ou intervenir dans votre prise en charge.



## 7.4. Services Spécialisés

**Les psychologues** : ils participent à l'élaboration du diagnostic et du programme de soins. Ils assurent des psychothérapies en séances individuelles ou en groupe et travaillent en collaboration avec l'équipe soignante.

**Les assistants sociaux** : ils vous accompagnent dans vos démarches administratives. Si vous souhaitez les rencontrer, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante.

**Le chargé d'insertion** : il vous accompagne dans le cadre d'un projet de soins individualisé, comportant un programme d'insertion.

**Les ergothérapeutes** : sur prescription médicale, ils vous proposent, à travers des activités artistiques ou artisanales, une rééducation active destinée à améliorer votre état physique et psychique.

**Les Enseignants d'Activités Physiques Adaptées (EAPA)** : ils vous proposent des activités physiques adaptées à votre état de santé et à vos besoins. Ils travaillent en étroite collaboration avec les équipes soignantes.

**La diététicienne** : elle veille à votre équilibre alimentaire en travaillant en collaboration avec le service de restauration et les équipes soignantes. Si vous souhaitez la rencontrer, vous pouvez vous adresser aux personnels soignants.

## 7.5. Services Administratifs

**La directrice et le directeur médical** : ils sont responsables de l'organisation de l'établissement autour de votre prise en charge.

**Le personnel chargé de l'accueil, du standard et des admissions** : il est important que vous les rencontriez en début et en fin d'hospitalisation afin d'effectuer toutes les formalités administratives d'admission et de sortie de l'établissement. Ils réaliseront également les formalités nécessaires auprès de votre caisse d'assurance-maladie et de votre mutuelle. C'est le même personnel qui assure l'accueil, l'identification et l'orientation des patients et des visiteurs ainsi que la gestion des appels téléphoniques

**Les secrétaires médicales** : elles assurent la tenue des dossiers médicaux et les relations avec les correspondants extérieurs nécessaires à vos soins. Elles fixent vos rendez-vous de consultation et travaillent en étroite collaboration avec l'équipe médico-soignante.

**Le service qualité** : il est chargé de promouvoir la démarche qualité et gestion des risques au sein de l'établissement.

**Le service comptabilité** : il a notamment la charge de la facturation de votre séjour.

## 7.6. Autres services

**Les agents de soins hospitaliers** : ils assurent l'entretien de votre environnement et la distribution des repas.

**Le service de restauration** : il élabore la préparation et la distribution des repas (en concertation avec la diététicienne).

**Les services techniques** : ils ont en charge la maintenance et l'entretien des bâtiments, installations et équipements.



## 8. LES INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION

### 8.1. La commission des usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect de vos droits, de faciliter vos démarches et de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge. Elle est composée de représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé (ARS), de la Directrice de l'établissement et de professionnels de l'établissement. Elle se réunit une fois par trimestre.

#### A noter :

- Toutes vos démarches obtiendront une réponse selon l'interlocuteur que vous aurez choisi et les membres de la CDU en seront systématiquement informés.
- La CDU ne peut pas vous accorder d'indemnités, ni annuler une décision institutionnelle, ni traiter les questions qui relèvent des tribunaux.

#### Liste des membres de la CDU – établie au 1<sup>er</sup> septembre 2023

Fonction au sein de la CDU	Nom / Fonction du Titulaire	Nom/Fonction du suppléant
<b>Président</b>	Mme RIGAUD – Directrice	/
<b>Vice- président</b>	M. RIGAUT – Représentant des usagers / Association UNAFAM	
<b>Médiateur médical</b>	Mme. Le Dr COLETTE Psychiatre	Mme le Docteur TACHE Psychiatre
<b>Médiateur non médical</b>	Mme COULANGE Cadre coordonnatrice des soins	Mme KLOC Cadre administratif
<b>Représentant des usagers</b>	M. RIGAUT Association UNAFAM Mme CHABROL Association UNAFAM	Mme LOUYS Association UNAFAM Mme SAMARINE Association UNAFAM
<b>Représentant du personnel</b>	M. BOUBRITOU Agent technique	M MOUFFOK Agent technique
<b>Représentant du Groupe MGEN</b>	M. GOUYON Administrateur MGEN	C. BLANJOIE Responsable relations enseignement et recherche Ile de France
<b>Personne chargée des relations avec les usagers (voix consultative)</b>	Mme ROPION Responsable qualité et sécurité des soins	Mme SOUCRAMANIEN Assistante Comité de Direction

Les médiateurs, membres de la CDU, interviennent dans le traitement de vos réclamations. Vous pouvez les rencontrer, sur rendez-vous, si vous n'êtes pas satisfaits de la réponse apportée à votre demande.

**Pour contacter les représentants des usagers :** Pour toute question ou autre motif, vous pouvez joindre directement les représentants des usagers par téléphone au numéro suivant : **06.95.30.98.82**

**Pour écrire à la Directrice :** Par courrier interne uniquement : lettre sous pli non affranchi à remettre au standard, adressée à Madame la Directrice.

Par courrier externe : E.S.M Rueil-Malmaison & Neuilly sur Seine Groupe MGEN Madame la Directrice, 2 rue du lac, 92500 Rueil-Malmaison

## 8.2. La Commission Restauration

La Commission Restauration recueille l'avis des patients pour améliorer les menus. Les patients sont invités à y participer pour s'exprimer librement sur la qualité et la quantité des repas proposés.

La diététicienne, la responsable de la restauration, le personnel hôtelier et les professionnels de l'établissement (santé, techniques, administratifs) sont invités également à formuler leurs observations et/ou suggestions.

La Commission Restauration se compose :

- des patients qui souhaitent participer
- des professionnels de l'établissement qui souhaitent participer
- de la responsable restauration
- de la diététicienne
- de la responsable des services hôteliers

Soins

Éducation t

mgen<sup>\*</sup>

GROUPE vyv

## 9. SUGGESTIONS / PLAINTES RECLAMATIONS

### 9.1. Pour exprimer vos remarques liées à votre prise en charge :

#### Durant votre séjour

Préoccupés par l'amélioration constante de votre prise en charge, vous pouvez à tout moment remplir le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition par l'équipe soignante de votre unité et annexé au livret d'accueil.

#### A votre sortie

L'équipe soignante s'assurera que vous avez bien rempli le questionnaire de satisfaction : votre participation est en effet essentielle pour nous aider à améliorer la qualité des prises en charge.

### 9.2. Si vous rencontrez des difficultés durant votre séjour

#### L'expression de votre mécontentement

Adressez-vous à votre médecin ou au cadre de santé de votre unité d'hospitalisation : il essaiera de répondre à vos attentes et de trouver une solution adaptée.

#### Fiche d'événement indésirable pour les usagers de soin

*Au cours de votre séjour vous pouvez nous faire part d'un évènement indésirable associé à vos soins et/ou à votre accompagnement qui s'écarte de vos attentes, survenu au cours de votre prise en charge. Vous trouverez à la fin de votre livret un feuillet à remplir et à remettre à votre cadre supérieur de santé.*

*Votre implication dans l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins est primordiale pour nous aider à améliorer les soins.*

#### La réclamation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée, vous pouvez adresser à la directrice vos remarques ou réclamations écrites. Toutes les réponses sont traitées.

Votre courrier sera présenté systématiquement à la CDU (Commission des Usagers) de l'établissement, pour avis.

#### La médiation

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée suites à vos réclamations adressées à la directrice, vous pouvez saisir les médiateurs.

**Le rôle des médiateurs** est de vous apporter toutes les explications nécessaires et de vous aider à résoudre les malentendus éventuels. Ils pourront également vous informer sur les modalités de recours.

**Pour rencontrer les médiateurs**, vous pouvez adresser une demande écrite à la directrice précisant le motif de votre réclamation. La directrice saisira pour vous les médiateurs et organisera votre rencontre avec eux.

**Après la rencontre de médiation** : La CDU se réunira pour émettre une recommandation en vue d'apporter une réponse au litige ou à la difficulté évoquée avec les médiateurs. La CDU peut également émettre un avis en faveur du classement de dossier.

Soins

Éducation t

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 10. VOS VOIES DE RECOURS EN CAS DE NON-RESPECT DE VOS DROITS

**10.1. Si vous souhaitez contester le bien-fondé ou la régularité de la mesure de vos soins sans consentement :**

- Reporter-vous à la page 8 de ce livret

**10.2. Dans le cas d'une difficulté rencontrée dans votre droit d'accès aux informations médicales ou administratives de votre dossier, vous pouvez :**

- Saisir la Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA) :

**CADA**  
TSA 50730 – 75334 Paris Cedex 07

**10.3. En cas de demande d'indemnisation relative à un accident médical ou une infection nosocomiale, vous pouvez :**

- Saisir la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI) :

**CRCI**  
Tour Gallieni II – 36 avenue du Général de Gaulle  
93175 Bagnole Cedex

**10.4. Autres saisines / recours éventuels**

### **Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Libertés**

Il veille à ce que les personnes privées de liberté soient traitées avec humanité et dans le respect de la dignité inhérente à la personne humaine.

*Il ne peut être saisi que par courrier postal, avec vos coordonnées, sous pli fermé*

**Madame la Contrôleure Générale des lieux de privation de libertés**  
CS 70048  
75921 Paris Cedex 19

### **Le Défenseur des droits**

Il a deux missions principales : défendre les personnes dont les droits ne sont pas respectés et permettre l'égalité de tous et toutes dans l'accès aux droits.

*Par courrier gratuit, sans affranchissement*

**Défenseur des droits**  
Libre réponse 71120- 75342 Paris cedex 07  
Tél : 09-69-39-00-00

## 11. LA PERSONNE DE CONFIANCE

---

### Désignation de la personne de confiance

Vous êtes majeur(e) et non protégé(e) par une mesure de tutelle : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance », que vous choisissez librement dans votre entourage.

### En quoi la personne de confiance peut-elle vous être utile ?

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. Elle pourra ainsi éventuellement vous aider à prendre des décisions.

- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez en outre lui confier vos directives anticipées.

### Quelles sont les limites d'intervention de la personne de confiance ?

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées. Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision en l'absence de directives anticipées.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

*Vous trouverez toutes les informations relatives au « Formulaire d'entrée à remplir par le patient » en page 6.*

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 12. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

### PLAN DE PREVENTION PARTAGÉ (aussi appelé DIRECTIVES ANTICIPÉES EN PSYCHIATRIE)

Vous avez la possibilité d'établir avec une personne de votre choix vos directives anticipées en **psychiatrie** appelées aussi plan de prévention partagé grâce à l'outil GPS (Guide Prévention Santé). Durant votre séjour, vous pourrez être invité à remplir ce document ou solliciter un membre de l'équipe soignante.

#### Pourquoi ?

Prévenir vos moments de crise et éviter les hospitalisations.

- Anticiper la perte de discernement
- Favoriser le respect de vos droits, de votre consentement et de vos choix personnels
- Faciliter les discussions avec les professionnels et/ou les aidants qui vous soutiennent autour de vos préférences personnelles de soins et d'accompagnement
- Favoriser votre pouvoir d'agir et votre rétablissement
- Favoriser la décision partagée entre les soignants et vous, en prenant en compte les indications des aidants
- Favoriser votre autonomie et la démarche d'éducation thérapeutique.
- Ces directives doivent être échangées et validées avec votre psychiatre traitant et connues par l'équipe qui vous prend en charge
- Vos directives peuvent intégrer votre DMP (dossier médical partagé /espace de santé)

Vous trouverez ci-dessous le lien pour imprimer votre GPS :

<https://www.psycom.org/agir/la-defense-des-droits/kit-mon-gps/#telecharger-mon-gps-63e1194913dc4>

#### *A NE PAS CONFONDRE AVEC LES DIRECTIVES ANTICIPEES*

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits pour les personnes en fin de vie permettent à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait, un jour, hors d'état d'exprimer sa volonté. Par cet écrit, vous faites connaître vos désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Ces directives sont révocables à tout moment ; il n'est pas nécessaire d'être malade ou âgé pour anticiper les conditions que l'on veut pour sa fin de vie.

mgen

GRUPE vyv



### → A quoi servent ces directives anticipées ?

Si, en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de **connaître vos volontés concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours**. Une personne est considérée « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

### → Comment rédiger vos directives anticipées ?

Les directives anticipées peuvent être rédigées sur papier libre, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses noms, prénoms, date et lieu de naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues au premier alinéa pour leur élaboration. En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte.

## 13. LA DEMARCHE QUALITE DE NOTRE ETABLISSEMENT

L'Établissement de Santé Mentale de Rueil-Malmaison & Neuilly-sur-Seine est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et des prestations qu'il propose.

Cet engagement se traduit au travers de son projet médico-soignant qui s'inscrit dans le projet régional de santé, de son projet d'établissement et également au quotidien par l'engagement des professionnels, des groupes de travail et des commissions règlementaires qui œuvrent en continu pour l'amélioration et la sécurisation des prises en charge et parcours de soins.

La politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité de soins donne la priorité aux axes suivants :

- L'optimisation de l'accueil du patient dans les différents types de prise en charge de l'établissement
- La poursuite de la culture de bienveillance
- L'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge médicamenteuse par l'informatisation et la promotion du bon usage du médicament
- L'informatisation du dossier patient
- Le renforcement de la maîtrise des risques associés aux soins : RMM, CREX, prévention des accidents iatrogènes et promotion de l'hygiène

### Nos résultats concernant la visite de certification (HAS)

La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins de l'établissement est évaluée régulièrement par la Haute Autorité de Santé lors de visites de certification menées par des experts métier.

Lors de sa visite en juillet 2022, la Haute Autorité de santé a décidé la certification de l'établissement.

Le rapport de certification détaillé de l'établissement est disponible sur le site internet de la HAS.

