

Psychiatrie

Soins

Aides

Respect

Éducation thérapeutique

Séjours personnalisés

Orientations

Établissement
de **santé mentale** de
Bordeaux

mgen[★]

SOMMAIRE



1.MOT D'ACCUEIL	3
2.L'ETABLISSEMENT	4
3.FORMALITES ADMINISTRATIVES	5
4.VOTRE SEJOUR	6
5.LE PERSONNEL	9
6.LES ESPACES DE L'ETABLISSEMENT	10
7.LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT	11
8.VOS DROITS	13
9.QUALITE DES SOINS	21
10.MON ESPACE SANTE NUMERIQUE	23
ANNEXES	24
Signalisation d'un évènement indésirable associé aux soins	24
Liste et coordonnées des partenaires	26
Formulaire désignation de la personne de confiance	27
Formulaire de révocation de la personne de confiance	28
Documents relatifs à mon espace santé numérique	29

1. MOT D'ACCUEIL

Madame,

Monsieur,

La Direction, l'équipe médicale et paramédicale, et l'ensemble du personnel du centre vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus bénéfique.

Durant votre séjour, nous mettrons tout en œuvre, avec votre implication, pour vous apporter les soins dont vous aurez besoin.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter votre prise en charge et vous guider au sein de la structure.

Nous vous remercions de votre confiance.

La direction



2. L'ETABLISSEMENT

Historique

Ouvert en **1977**, l'Etablissement de Santé Mentale MGEN de Bordeaux est un des 36 établissements Sanitaires et Sociaux du groupe MGEN.

« Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif », notre établissement accueille sans discrimination, quel que soit son régime de protection sociale et son secteur géographique, tout patient adulte nécessitant des soins en santé mentale, dont la pathologie est compatible avec une prise en charge en hôpital de jour.

Depuis **2017**, la MGEN et Harmonie Mutuelle se sont rapprochées pour créer le groupe VYV, premier acteur de la santé et de la protection sociale. Celui-ci agit dans le champ de l'assurance, du logement et de la gestion des services de soins et d'accompagnement mutualistes. En son sein, cette dernière activité est pilotée au niveau national par une entité spécifique VYV3. En incluant les établissements MGEN, cet ensemble regroupe 1 700 établissements et services.

La création de VYV3 engage les mutuelles fondatrices à organiser régionalement le pilotage et la gestion de leurs établissements de soins et d'accompagnement. La MGEN envisage donc le transfert progressif des activités de ses établissements vers les régions VYV3. Pour la région Aquitaine, le transfert de l'Etablissement de Santé Mentale situé à Bordeaux est prévu second semestre 2026 au sein de l'entité VYV3 Pavillon de la Mutualité.

Les partenariats

L'établissement, lieu intermédiaire de soins, fonctionne depuis de nombreuses années en réseau et en partenariat avec les établissements d'accueil à temps complet ou les structures de soins individualisées du département.

Des conventions sont signées avec :

- L'Espace Santé Etudiants (E.S.E.) dans le cadre de la prise en charge de jeunes étudiants.
- Le Centre Médico-Psychologique du Secteur de psychiatrie générale logé au rez-de-chaussée de l'établissement (CH de Cadillac).
- Les associations Rénovation, SHMA et Montalier, dans le cadre du dispositif de prévention pour jeunes adultes Pass' Mirail.



3. FORMALITES ADMINISTRATIVES

La prise en charge administrative

Afin de compléter votre dossier administratif, il vous sera demandé les pièces ci-dessous :

- Votre pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour)
- Votre carte vitale mise à jour et/ou son attestation justifiant de l'ouverture de vos droits
- Votre carte complémentaire santé ou attestation CMU
- Vos justificatifs si vous êtes en affection de longue durée (ALD) à 100%, en situation d'invalidité, en situation de handicap, ancien combattant (carnet de soins – article 115), feuillet d'accident du travail
- La demande médicale d'admission
- Le cas échéant, votre attestation de déclaration du médecin référent auprès de votre Caisse d'Assurance Maladie (parcours de soins coordonnés)

Ces documents nécessiteront d'être mis à jour dès que nécessaire tout au long de la prise en charge. Nous vous demandons également de nous fournir régulièrement la dernière ordonnance de votre psychiatre ou médecin traitant, ainsi que tout autre résultat d'examen complémentaires ou compte-rendu nécessaire au bon suivi de vos soins à l'hôpital de jour. Le cas échéant, il vous sera aussi demandé un certificat médical de non contre-indication à la pratique de certaines activités physiques.

Les frais de séjour

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie à l'exception de la part mutuelle sauf si :

- Vous êtes en situation d'invalidité
- Vous êtes couvert à 100 % pour une affection de longue durée (ALD) par la Sécurité Sociale,
- Vous êtes adhérent à la MGEN,
- Vous êtes membre d'une autre complémentaire santé avec qui l'établissement pratique le tiers payant et dans la limite de leurs conditions contractuelles.

Nous vous invitons à vérifier, voire actualiser, l'ensemble de vos droits auprès de votre complémentaire santé.

Si vous n'avez aucune assurance sociale (ni assurance maladie, ni aide médicale d'État) vous devrez régler des frais d'hospitalisation.

Pour tout autre renseignement administratif, le secrétariat médical est à votre disposition.

Soins

Éducation

4. VOTRE SEJOUR

L'admission

Vous avez été adressé à l'hôpital de jour par un médecin, qui peut être votre psychiatre ou médecin traitant, ou un autre médecin rencontré lors de votre parcours de soin. Après évaluation par un psychiatre de notre établissement, votre admission a été validée.

Lors de votre 1^{er} jour d'hospitalisation, après votre admission administrative auprès du secrétariat, vous rencontrerez votre infirmier référent qui vous fera visiter l'établissement, vous donnera toutes les informations nécessaires pour le début de votre parcours de soin, et vous remettra ce livret d'accueil dont vous prendrez connaissance ensemble. Il vous demandera de signer un document attestant que certaines informations importantes vous aient été délivrées, et vous demandera de remplir le document désignant votre **personne de confiance** (p. 27).

Les référents

Ce terme désigne les soignants (un psychiatre et un infirmier), qui sont garant du bon déroulement de votre parcours de soin à l'hôpital de jour, depuis votre admission jusqu'au jour de votre sortie. Ils seront vos interlocuteurs privilégiés et vous construirez avec eux votre **projet de soin individualisé**.

Espace accueil

Sauf exception, vous débuterez votre parcours au sein de l'hôpital dans le dispositif des « Espaces Accueils », d'une durée d'environ 8 semaines, qui comprend des temps de soins collectifs et des rencontres individuelles avec plusieurs professionnels de notre équipe (psychologue, assistante sociale, psychomotricienne, pharmacienne). Il s'agit d'un temps qui vous permet de vous familiariser avec notre fonctionnement de soin, de rencontrer notre équipe et les autres patients, de vous sentir accueilli à votre rythme, de débuter des soins, et de construire avec vous un **projet de soin individualisé**. Ce dernier sera notamment formalisé avec vos référents à l'issue de la **réunion de synthèse** qui se fera avec l'ensemble de l'équipe soignante.

Projet de soin individualisé

Les soins à l'hôpital de jour, comme tout acte médical, ne se font qu'avec le **consentement libre et éclairé** du patient.

Le projet de soin est élaboré avec vous, avec l'équipe soignante de l'HdJ, avec d'autres professionnels de santé extérieurs à l'HdJ qui vous accompagnent, éventuellement avec votre famille et proches, votre curateur/tuteur, ou tout autre personne que vous avez désignée et qui se porte garante de vos intérêts.

Ce projet comporte :

- Les objectifs de soin et le projet de vie
- Une ou plusieurs échéances
- Un **programme de soin** personnalisé comportant les jours de venus et les temps de soins où la présence du patient est **obligatoire**.

Il s'agit d'un engagement contractuel réciproque entre l'équipe et le patient.

Permanence des soins

L'établissement est ouvert du **lundi au vendredi de 9h à 17h** et fermé les jours fériés. La continuité des soins est assurée :

- Pendant les heures d'ouverture par l'équipe soignante qui propose un accueil physique et une permanence téléphonique (05.56.33.39.04). Un entretien infirmier ou médical peut être rapidement proposé selon le degré d'urgence.
- En dehors des horaires d'ouverture : vous pouvez contacter vos médecins traitants (psychiatre et généraliste), le 3114, ou le Samu 15 en cas d'urgence vitale. Vous pouvez également vous rendre au SECOP (informations ci-dessous).

Le **3114** est une ligne téléphonique professionnelle ouverte 7j/7 et 24h/24, destinée à la prévention du suicide et de la souffrance psychique.

Il s'agit d'un numéro national dont les centres répondants sont situés en région, au plus près des acteurs du territoire. Le centre répondant de Bordeaux est porté par le Centre Hospitalier Charles Perrens. Il couvre les territoires du Sud-Nouvelle Aquitaine (Dordogne, Gironde, Landes, Lot-et-Garonne, Pyrénées-Atlantiques).

Les équipes de répondants sont composées d'infirmier.e.s et de psychologues supervisés par un médecin psychiatre.

L'écoute proposée est gratuite et confidentielle et destinée à l'ensemble de la population

SECOP - Service d'Evaluation de Crise et d'Orientation Psychiatrique

Adresse : Centre Hospitalier Charles Perrens 121, rue de la Bechade

Le S.E.C.O.P. est le lieu d'accueil des patients en situation de crise, il est ouvert toute l'année 24h/24. Lors de l'accueil au SECOP, un médecin va évaluer la situation du patient afin de lui proposer l'orientation médicale la plus adaptée.

En journée : contactez en priorité votre médecin traitant ou appelez Questions Psy au 0 800 710 890 (du lundi au vendredi de 10h à 17h30).

En soirée et la nuit (à partir de 20h) : accueil au SECOP uniquement sur avis médical.

Les modalités de soins

Les soins que nous proposons à l'hôpital de jour sont psychothérapeutiques et basés sur l'aspect relationnel : ils se font essentiellement en groupe, à travers des ateliers thérapeutiques à médiation, des groupes de paroles et la participation à la vie institutionnelle. Ces soins se font avec l'ensemble de l'équipe.

Les repas

Le repas en présence de soignants, est un temps thérapeutique.

Les menus sont consultables dans les services. Si vous le souhaitez et en fonction des régimes particuliers, des modifications peuvent y être apportées. Signalez-le à l'équipe soignante.

Les repas de midi sont pris au restaurant (4ème étage) à **12 h 30**. La préparation et le service des repas sont assurés par des personnels de l'établissement.

Des personnes extérieures à l'hôpital de jour sont amenées à prendre leur repas au restaurant.

L'établissement a mis en place un Groupe Alimentaire Diététique (GAD) qui a pour objectif de réunir et sensibiliser les professionnels impliqués dans l'alimentation des patients hospitalisés, en vue de l'optimisation de la prise en charge nutritionnelle et de la restauration.

Une boîte à idées/suggestions « restauration » est à votre disposition sur le palier du 4^{ème} étage.

La sortie

La sortie est l'étape finale de votre parcours à l'hôpital de jour, et s'inscrit dans un projet global de soin, qui se sera construit tout au long de la prise en charge. Dans la préparation de votre sortie, il vous sera proposé :

- Une adaptation progressive de votre programme de soin
- Un entretien pharmaceutique de sortie

Le jour de votre sortie (ou dans les jours ou semaines qui suivent si celle-ci n'était pas programmée), il vous sera remis :

- Un exemplaire de la **lettre de liaison de sortie**. Un autre exemplaire sera envoyé à votre médecin traitant et à votre psychiatre traitant.
- Un questionnaire de sortie que nous vous demandons de nous retourner complété, en vue de l'amélioration de la qualité de soins.

Soins

Éducation

5. LE PERSONNEL

La Direction

L'Etablissement de Santé Mentale - Hôpital de Jour - Groupe MGEN VYV3 de Bordeaux est dirigé par :

Philippe CRIOU : Directeur

Dr Nicolas LACOSTE : Médecin-Chef

Une équipe spécialisée pluridisciplinaire composée de :

Une équipe de soin :

- Des médecins psychiatres
- Une pharmacienne
- Des infirmiers
- Des psychologues
- Une psychomotricienne
- Des assistantes sociales

Une équipe administrative

- Des secrétaires médicales,
- Un cadre administratif en charge de la qualité
- Un comptable

Une équipe technique

- Une cuisinière
- Un commis de cuisine
- Des personnels de service

Soins

Éducation

6. LES ESPACES DE L'ETABLISSEMENT

L'espace est adapté pour répondre aux besoins des prises en charge. Il est accessible pour les personnes à mobilité réduite.

Il est composé :

D'un comptoir d'**accueil** et service de **secrétariat** au RDC.

D'espaces en **libre-service** pour les usagers : vestiaires, Palab'Art, espace lecture, bibliothèque, salle de sport, salle de musique, sanitaires, etc...

De **bureaux administratifs et de consultation**, ainsi qu'une salle d'attente au 1^{er} étage.

D'un **bureau infirmier**, des **salles d'entretiens** et une **salle de soin** au 2^{ème} étage.

De plusieurs **salles d'ateliers** au 2^{ème} et 3^{ème} étages.

De la **salle de restauration** et de la **cuisine thérapeutique** au 4^{ème} étage.

Soins

Éducation

7. LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

Nous vous invitons à la bienveillance et au respect de chacun, tant dans vos comportements que dans vos propos, en tenant compte des difficultés que chacun peut rencontrer. Nous vous invitons à contribuer avec nous, du mieux que vous le pouvez, à préserver et créer une ambiance agréable, favorable aux soins et à la vie en collectivité, dans le respect des règles générales de savoir-vivre.

La vie en collectivité implique l'acceptation du principe de respect mutuel envers les autres patients, le personnel soignant, les locaux et le matériel mis à disposition.

• Dépôt des objets

En hospitalisation de jour, la garde des valeurs n'est pas assurée par l'établissement.

En revanche, pour votre agrément et votre facilité de fonctionnement durant certaines activités, un casier individuel peut être mis à votre disposition, **en faire la demande à l'accueil.**

• Interdiction de fumer

Selon la législation en vigueur (décret du 15 novembre 2006), il est interdit de fumer dans les établissements de santé.

Il en est de même pour l'utilisation de la cigarette électronique.

Toutefois, des espaces fumeurs dans les parties extérieures de l'établissement ont été créés.

• Consommation d'alcools et de produits illicites

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées et de produits illicites est strictement interdite dans l'établissement. Tout patient qui serait sous l'emprise de l'un de ces produits se verra refuser l'accès à ses temps de soin et les mesures nécessaires seront prises par les soignants pour sa sécurité et celle des autres patients.

• En cas d'incendie :

L'établissement est équipé d'un matériel de secours et d'alarme.

Le personnel a reçu une formation spécifique, c'est auprès de lui que vous devez vous regrouper. Il est chargé d'organiser votre évacuation des locaux.

Consulter les plans d'évacuation présents à chaque étage

Soins

Éducation

- **Responsabilité civile**

Tout patient fréquentant l'établissement doit s'assurer avoir contracté une assurance responsabilité civile à jour.

- **Soins à l'extérieur de l'établissement**

Pendant votre séjour, vous serez peut-être amené à avoir des soins à l'extérieur de l'établissement (ateliers thérapeutiques, séjour thérapeutique). Les mêmes règles s'appliquent à l'extérieur de l'établissement. Vous êtes sous la responsabilité des soignants accompagnateurs. Le départ et le retour se font toujours depuis et à l'hôpital de jour. Il existe aussi des sorties dans le cadre de partenariats culturels, dont les modalités d'accompagnement sont spécifiques.

8. VOS DROITS

Si vous rencontrez des problèmes, des difficultés, des questions, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant.

Sont également à votre disposition :

- Une **fiche de besoin / suggestion / réclamation** est disponible à l'accueil, pour toutes questions ou remarques relatives à votre séjour dans l'établissement. Elle est adressée au directeur qui y répond dans les meilleurs délais.
- Les représentants des Usagers et une **Commission Des Usagers** (CDU)
- La **Réunion Institutionnelle** a lieu tous les mercredis de 11h30 à 12h, en présence des soignants et du médecin chef. Tous les patients y sont invités et peuvent s'y exprimer sur tout sujet en lien avec la vie institutionnelle, l'établissement, l'équipe et les soins. C'est aussi le lieu d'échanges d'informations importantes entre patients et soignants.
- Vous pouvez également signaler un **évènement indésirable associé aux soins** (EIAS) sur la plateforme du gouvernement : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

Vous trouverez plus d'informations sur les EIAS en annexe.



La commission des usagers (CDU)

La CDU a pour objets de veiller aux droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à améliorer la prise en charge des patients. Elle se réunit 4 fois dans l'année. Tout patient est libre d'y participer en présence ou d'y faire transmettre ses demandes, plaintes ou avis.

Composition de la CDU :

Présidente : Madame DUSSELIER (Représentante UDAF)

Médiateur médical :

- Dr Céline BEYLARD (titulaire)
- Dr Laure KANDEL (suppléante)

Médiateur non médical :

- Hélène FRULIO (titulaire)
- Mathieu SINAUD (suppléant)

Représentants MGEN :

- Joël PEHAU (titulaire)
- Éric LACOUTURE (suppléant)

Représentants des usagers titulaires :

- Madame DUSSELIER (UDAF 33)
- Madame BIRBIS (Association UNAFAM)

Représentant des usagers suppléant :

- Monsieur DEAS (Association UNAFAM)

Direction

Référent qualité : Lisa MILH

Les Associations des Usagers de l'établissement sont:

UNAFAM

40 rue du Sablonat 33 800 BORDEAUX

Tél 05.56.81.44.32

@mail : 33@ unafam.org

UDAF 33

25 rue Francis Martin 33075 Bordeaux

Tél : 05.56.01.42.05

@mail : institution@udaf33.fr

Soins

Éducation

Plaintes et réclamations

Art. R.1112-91 à R. 1112-94 du Code de Santé Publique :

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

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.

Article R1112-93

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.

Article R1112-94

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.



Confidentialité et anonymat

Un dossier médical est initié par votre médecin à votre entrée et élaboré au cours de votre séjour par les soignants. Il contient un certain nombre d'informations qui sont soumises aux règles de la confidentialité. Seuls les soignants ont accès à votre dossier médical. Vous trouverez toutes les informations relatives à l'accès à votre dossier médical dans le chapitre dédié.

Les soignants et tout le personnel de l'établissement sont soumis au secret professionnel. Le secret médical couvre toutes les informations que le professionnel de santé a sur vous : votre état de santé (diagnostic, traitement...), votre identité, ce que vous lui avez confié, ce que le professionnel a vu, entendu, compris dans l'exercice de ses fonctions.

Notre travail est basé sur un fonctionnement en équipe, qui nécessite donc un partage d'information entre ses différents membres, y compris ceux qui ne sont pas vos référents ou des soignants directement en lien avec vous, il s'agit du « secret médical partagé ».

Avec votre accord, nous pouvons être amené à communiquer avec les professionnels de santé extérieurs à l'établissement, impliqués dans votre parcours de soin (médecin généraliste, psychiatre, infirmier libéraux etc...).

Plus d'informations sur : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F34302>

La loi informatique et liberté

A l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et feront l'objet de traitements informatiques. Certaines de ces informations pourront être utilisées pour des travaux statistiques, dans le strict respect du secret médical.

En application de la loi du 6 janvier 1978 (Informatique et liberté), modifiée le 21 juin 2018, vous pouvez, par écrit :

- Vous opposer au recueil et au traitement de ces données nominatives vous concernant.
- Demander à consulter ou faire rectifier ces informations auprès du directeur par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez.

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi.

Article 26,27,34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Soins

Éducation

Accès au dossier médical

Toute personne a le droit d'accéder à son dossier médical.

De nombreux documents vous sont accessibles :

- Résultats d'examen
- Comptes-rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation
- Protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre
- Feuilles de surveillance
- Correspondances entre professionnels de santé.

À l'inverse, certains documents ne sont pas communicables au patient ou à ses représentants :

- Informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique
- Celles concernant un tel tiers (par exemple : membre de la famille, assistant de service social).

Les personnes suivantes peuvent accéder au dossier :

- Vous-même
- Votre tuteur, si vous êtes majeur sous tutelle (une personne sous curatelle peut consulter elle-même son dossier)
- Votre médecin si vous l'avez choisi comme intermédiaire.

La demande doit être adressée au responsable de l'établissement.

Dans les établissements de santé, un accompagnement médical lors de la consultation doit vous être proposée. La présence d'une tierce personne (un autre médecin par exemple) lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin.

A réception de la demande, le délai de communication est limité :

- 8 jours pour un dossier récent ;
- 2 mois pour un dossier dont la dernière pièce remonte à 5 ans.

Conformément aux dispositions du Code de santé publique, et sauf volonté contraire exprimée par vos soins, il est également possible pour vos ayants droit, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité, de demander l'accès à certaines de vos données après votre décès, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits.

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans.

Plus d'informations sur :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12210>

Soins

Éducation

La personne de confiance

Si vous le souhaitez, la **personne de confiance** peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord
- Vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement (par exemple, lors d'une campagne de vaccination)
- Vous aider à la connaissance et à la compréhension de vos droits.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin (ou l'équipe médicale) consulte en priorité la personne de confiance qui doit être en mesure de lui rendre compte de vos volontés. Les **directives anticipées** peuvent également lui être confiées.

Cette désignation se fait **par écrit** et est cosignée par la personne désignée, lors de votre admission et au cours de votre hospitalisation. Le formulaire est disponible en annexe.

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée *personne de confiance*. Ainsi, une personne, qui ne fait pas partie de votre famille, peut être désignée comme personne de confiance.

La désignation d'une personne de confiance est valable sans limitation de durée. Cependant, nous vous demanderons de mettre à jour ce document **chaque année**. La désignation de la personne de confiance est révisable et révocable à tout moment.

Si vous êtes **sous tutelle**, vous ne pouvez désigner une personne de confiance qu'**avec l'autorisation** du juge ou du conseil de famille.

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la **personne à prévenir**. Cette personne ne dispose d'aucun droit particulier. Elle est simplement informée de votre situation si nécessaire. Cette personne peut être la même que celle désignée comme personne de confiance.

A consulter pour plus d'information :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32748>

Code de la santé publique : article L1111-6

Code de l'action sociale et des familles : annexe 4-10

Soins

Éducation

Les directives anticipées

Ce sont vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer.

Pourquoi rédiger des directives anticipées ?

Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, elles permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin, vos proches et également de désigner votre personne de confiance.

Qui peut les rédiger ?

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Mais vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire.

Quand et comment ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire ou sur simple papier daté et signé. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

Quelles informations mettre dans mes directives ?

Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (par exemple douleur, angoisse...), si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.

Comment les conserver ?

L'existence de vos directives anticipées doit être connue de votre médecin et de vos proches et elles doivent être facilement accessibles.

Si vous avez un « dossier médical partagé » (dossier numérisé créé avec votre consentement), vous pouvez y faire enregistrer vos directives ou simplement y signaler leur existence et leur lieu de conservation.

Sinon, vous pouvez les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier et/ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou un proche.

Vous ne devez pas les adresser à la Haute Autorité de santé, qui ne peut les conserver.

Soins

Éducation

Comment seront utilisées mes directives anticipées ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, en prendre connaissance et les respecter.

Il peut arriver que votre situation médicale ne corresponde pas aux circonstances décrites dans vos directives. Dans ce cas, le médecin demandera l'avis d'au moins un autre médecin pour que les soins et traitements soient les plus proches possibles de vos souhaits. Il devra recueillir auprès de votre personne de confiance si vous l'avez désignée, ou à défaut de votre famille ou l'un de vos proches, le témoignage de votre volonté.

Et si je ne les ai pas rédigées ?

Dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité. La loi demande aux médecins de ne pas commencer ou de ne pas poursuivre des traitements qui leur sembleraient déraisonnables, c'est-à-dire inutiles ou disproportionnés ou qui n'ont d'autre effet que de vous maintenir artificiellement en vie. Le médecin consultera votre personne de confiance si vous l'avez désignée ou à défaut vos proches afin de savoir quelle est votre volonté. Il prendra une décision après avoir consulté un autre médecin, en concertation avec l'équipe de soins.

Modèle de lettre (élaboration, modification, annulation)

https://sante.gouv.fr/IMG/pdf/2023_04_modele_directives_anticipees.pdf

Si vous souhaitez prendre connaissance des textes légaux à ce sujet, ils figurent aux articles L. 1111-11, R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique.

Ils sont accessibles sur le site internet : <https://www.legifrance.gouv.fr/>

Soins

Éducation

9. QUALITE DES SOINS

Depuis plusieurs années, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité. Cet engagement nous a permis d'être certifiés en novembre 2019 par la Haute Autorité de Santé, label de qualité et de sécurité des soins.

Le programme annuel de lutte contre les infections associées aux soins

Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) est présente dans l'établissement. Composée d'un infirmier et d'un médecin, ses missions sont les suivantes :

- La prévention des infections associées aux soins à travers le **respect des bonnes pratiques d'hygiène** hospitalière et des soins
- La formation du personnel en hygiène hospitalière et prévention des infections associées aux soins
- L'information aux usagers et aux professionnels sur les bonnes pratiques d'hygiène
- La surveillance des infections associées aux soins et des éventuelles épidémies
- L'évaluation des pratiques professionnelles et la réalisation d'audits

Le programme annuel du comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Ce programme s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et met en œuvre les objectifs généraux de la prise en charge de la douleur :

- Prise en charge de la douleur sur l'hôpital de jour : évaluation systématique, évaluation de la plainte douloureuse et prise en charge adaptée selon un protocole.
- Formation continue des soignants
- Information des usagers et des professionnels
- Réalisation d'audit et questionnaire de satisfaction



Enquête de satisfaction

Nous vous proposons de remplir le questionnaire de satisfaction :

- Lors de l'enquête semestrielle de satisfaction des usagers
- Lors de votre sortie

Ce questionnaire est anonyme.

Les résultats de l'enquête semestrielle sont communiqués pour les usagers par voie d'affichage et en réunion institutionnelle.

L'analyse des résultats est réalisée en CGRV (Cellule de Gestion des Risques et des Vigilances) et présentée en CME (Comité médical d'Etablissement).

Une présentation est faite aux membres de la Commission Des Usagers (CDU).

Ethique du soin

Les professionnels sont sensibilisés aux questionnements éthiques liés à leur pratique de soin. Ces questionnements sont recensés en CME (Commission Médicale d'Etablissement) et discutés en équipe. La réunion institutionnelle est aussi un espace de réflexion éthique entre les soignants et les usagers.

Soins

Éducation

10. MON ESPACE SANTÉ NUMÉRIQUE

Conformément à la réglementation en vigueur, notre établissement transmet automatiquement certains documents, en lien avec vos soins à l'hôpital de jour, sur votre espace santé numérique, dès lors qu'il a été créé. Il s'agit de :

- Vos ordonnances de sortie
- La lettre de synthèse des espaces accueils
- La lettre de liaison de sortie.

Mon espace santé est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé. Il est ouvert automatiquement, sauf s'y vous vous y êtes opposé. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP), qu'il remplace. C'est un espace de stockage sécurisé de vos informations médicales, il vous permet de les partager avec les professionnels de santé. Il vous donne aussi accès à une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé.

Les acteurs de santé sont dans l'**obligation d'envoyer dans le DMP** de leurs patients tous les documents thérapeutiques et diagnostics utiles à leur santé (article L.1111-15 du CSP).

Les acteurs de santé sont **en charge d'informer le patient de l'alimentation de son DMP**. Cette information n'est nécessaire qu'une seule fois durant le séjour du patient. Le **patient peut s'opposer à cette alimentation en cas de motif légitime** (article R. 1111-47 du code de la santé publique).

Chaque professionnel de santé qui assure votre suivi doit vous **informer avant de consulter vos données** et vous avez le droit de vous y opposer.

Vous trouverez toutes les informations relatives à l'accès et au fonctionnement de votre espace de santé numérique, à vos droits, à la confidentialité et la gestion de vos données sur les documents en annexe (p. 28).

Soins

Éducation

Fiche d'information patient



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Évènement indésirable associé aux soins L'équipe soignante souhaite recueillir votre témoignage

Septembre 2021

Vous-même, ou l'un de vos proches, êtes concerné par un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) survenu lors des soins. Vous pouvez contribuer à ce que cela ne se reproduise plus : votre expérience est déterminante.

L'analyse d'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) est essentielle pour repérer et comprendre ce qu'il s'est passé, pour en tirer des leçons pour l'avenir et ainsi éviter qu'il ne se reproduise. C'est pourquoi l'équipe soignante sollicite votre participation à un entretien.

Vous êtes bien évidemment libre d'accepter ou de refuser. Vous pouvez être accompagné d'un proche.

Votre expérience est ici déterminante, l'équipe soignante souhaite :

- **Recueillir** votre parole, votre ressenti et votre expérience de l'évènement indésirable associé aux soins.
- En **comprendre** les causes et conséquences de votre point de vue.

Ce partage de votre expérience avec l'équipe soignante permettra :

- de mieux maîtriser les risques ;
- d'éviter que l'EIAS ne se reproduise ;
- de mettre en œuvre les améliorations nécessaires.

Vous êtes acteur de vos soins ou témoin de ceux de votre proche

- **Avec votre accord**, vous serez appelé à contribuer à :
 - la reconstitution chronologique de l'évènement ;
 - l'identification de ses causes ;
 - l'identification de tout ce qui vous a paru remettre en cause votre sécurité ou celle de votre proche ;
 - rappeler des situations que vous aviez éventuellement signalées pendant les soins ;
 - proposer vos suggestions d'amélioration.

Soins

Éducation

Qu'est-ce qu'un évènement indésirable associé aux soins (EIAS) ?

Il est défini par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) comme :

- un évènement défavorable survenant chez un patient ou une personne accompagnée ;
- associé aux actes de soins et d'accompagnement ;
- qui a ou aurait pu avoir des conséquences pour la personne ;
- qui s'écarte des résultats escomptés ou des attentes du soin ou de l'accompagnement ;
- qui n'est pas lié à l'évolution naturelle de la maladie ou à l'état de dépendance de la personne : il s'agit d'un évènement inattendu.

En fonction du niveau de gravité de l'EIAS, on parlera :

- d'un évènement **porteur de risque** (EPR) lorsqu'il n'a pas eu de conséquence ;
- d'un évènement **indésirable grave** associé aux soins (EIGS) lorsque ses conséquences sont le décès, ou le risque de décès, la survenue probable d'un handicap, d'une anomalie ou d'une malformation congénitale.

À savoir

Cet entretien pour recueillir votre témoignage se distingue des démarches que vous pouvez éventuellement avoir en cours avec la structure qui vous a soigné (direction de l'établissement, médiation médicale ou personnes qualifiées dans le secteur médico-social, représentants ou commission des usagers, etc.).

Pour aller plus loin

Les informations de la HAS

- Renforcer la sécurité du patient : www.has-sante.fr/icms/c_2582468/fr/renforcer-la-securite-du-patient.
- L'analyse des évènements indésirables associés aux soins (EIAS) - Mode d'emploi : www.has-sante.fr/upload/docs/application/pdf/2021-09/guide_lanalyse_des_evenements_indesirables_associes_aux_soins_eias.pdf

Les informations du ministère et autres acteurs publics

- Portail de signalement des évènements sanitaires indésirables : www.signalement-sante.gouv.fr
- Décret n° 2016-1606 du 25 novembre 2016 relatif à la déclaration des évènements indésirables graves associés à des soins et aux structures régionales d'appui à la qualité des soins et à la sécurité des patients.

Le soutien des associations d'usagers

- Le lien <https://lelien.fr/>
- Cadus <https://cadus.fr/lassociation>
- Aviam France <http://aviamfrance.org/>
- France Assos Santé - Santé Info Droits : www.france-assos-sante.org/sante-info-droits

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et associations de patients & d'usagers concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur www.has-sante.fr



Développer la qualité dans le champ
sanitaire, social et médico-social

Listes et coordonnées des partenaires



CH Charles PERRENS

121 rue de la BECHADE

33000 BORDEAUX

05.56.56.34.34

Hôpital SAINT ANDRE

1 rue BURGUET

33000 BORDEAUX

05.56.79.56.79

Clinique des PINS

35 rue du BLAYAIS

33600 PESSAC

05.57.89.69.20

Clinique ANOUSTE

153 rue PELOUSE DE DOUET

33000 BORDEAUX

05.56.98.17.29

CH de CADILLAC

89 rue Cazeaux CAZALET

33410 CADILLAC sur GARONNE

05.56.76.54.54

Clinique BETHANIE

144 avenue ROUL

33400 TALENCE

05.56.84.81.00

Centre ABADIE

89 rue des SABLIERES

33000 BORDEAUX

05.56.79.56.79

Clinique de VILLENAVE D'ORNON

6 rue VICTOR JARA

33140 VILLENAVE D'ORNON

05.57.35.88.40

Formulaire de désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e) :, patient(e) majeur(e) hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : à :

Domicile :

☐ Ne souhaite pas désigner de personne de confiance.

☐ Désigne pour m'assister en cas de besoin en qualité de **personne de confiance**

Monsieur / Madame

Né(e) le

Résident

Téléphone :

Lien avec la personne : parent / médecin / proche

Cette désignation est valable sans limitation de durée jusqu'à ce que j'en décide autrement ou que la personne de confiance n'en dispose autrement. Cette désignation est révisable et révocable à tout moment.

J'ai bien noté que Monsieur / Madame :

- Pourra, à ma demande, m'accompagner dans les démarches concernant mes soins et assister aux entretiens médicaux.
- Pourra être consulté(e) par l'équipe qui me soigne au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins qui me sont prodigués et devra recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, aucune intervention importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre.
- Ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin.
- Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.
- Pourra m'aider à la connaissance et à la compréhension de mes droits si je rencontre des difficultés.

Je peux mettre fin à cette décision à tout moment et par tout moyen.

Fait à , le

Votre signature

Signature de la personne désignée

Soins

Éducation

Formulaire de révocation de la personne de confiance

Je soussigné(e) :, patient(e) majeur(e)
hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : à :

Domicile :

révoque comme personne de confiance à compter du :,

Nom - Prénom :

Né(e) le : à :

Domicile :

date et signature du patient hospitalisé :

Soins

Éducation

Votre Espace Santé Numérique (Mon Espace Santé)

Soins

Éducation

mgen

DES DONNÉES SÉCURISÉES

Les données présentes dans Mon espace santé proviennent de 3 sources :

- vous-même, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- les professionnels et établissements de santé, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés ;
- votre caisse d'assurance maladie, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques*.

Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).



En savoir plus sur nos engagements en termes de protection des données sur : monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles

UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE



Rendez-vous sur monespacesante.fr depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

3422

Service gratuit
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

*Conception et hébergement en environnement certifié HDS (Hébergeurs de Données de Santé), accompagnement par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), homologation au référentiel Général de Sécurité (RGS).



**l'Assurance
Maladie**

MINISTÈRE
DES SOLIDARITÉS
ET DE LA SANTÉ

santé
famille
retraite
services



Partez
à la conquête
d'un nouvel espace
pour votre santé.

mon
**ESPACE
SANTÉ**

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.



Le nouvel espace numérique
personnel et sécurisé
dédié à votre santé

3 AVANTAGES QUI VOUS FACILITENT LA VIE



STOCKEZ VOS DOCUMENTS DE SANTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios... enregistrez-les simplement dans Mon espace santé. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.



PLUS BESOIN D'EMPORTER VOS DOSSIERS MÉDICAUX CHEZ VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.



ÉCHANGEZ DE FAÇON SÉCURISÉE AVEC VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.



ET DEMAIN...

Mon espace santé s'enrichira d'autres fonctionnalités. Par exemple, vous aurez accès à un catalogue de services et d'applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous retrouverez aussi un agenda personnalisé pour mieux organiser vos rendez-vous médicaux et bénéficier de rappels pour vos vaccins ou dépistages.



Un service gratuit,
activable en quelques clics,
proposé par le service public



Si vous ne vous y opposez pas, la création de Mon espace santé est automatique. Le service est accessible en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



POUR VOUS

Dès réception de l'e-mail ou du courrier contenant votre code provisoire, connectez-vous sur monespacesante.fr pour activer votre profil ou vous opposer à sa création. Le code est valable 6 semaines à partir de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail.

Vous bénéficiez alors de tous les services proposés. Si vous avez déjà un Dossier Médical Partagé (DMP), toutes les données qu'il contient sont automatiquement intégrées à votre profil Mon espace santé.



POUR VOTRE ENFANT

Votre enfant, peut lui aussi bénéficier des avantages de Mon espace santé.

Pour activer son profil, il suffit de vous connecter à monespacesante.fr avec le code provisoire envoyé pour votre enfant, et de vous assurer d'avoir l'accord de l'autre parent. Votre enfant est ainsi rattaché à votre profil et vous pouvez accéder facilement à ses informations de santé.

Soins

Éducation