



LIVRET D'ACCUEIL

CHD LA CANDELIE
Route de la candélie
47480 PONT-DU-CASSE
05 53 77 67 00
www.chd47.com



Madame, Monsieur,

Pour votre accueil au Centre Hospitalier Départemental (CHD) La Candélie, vous trouverez dans ce livret l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Celui-ci a été élaboré à votre attention et à celle de vos proches en vue d'apporter tous les renseignements utiles à votre prise en charge.

Vous pouvez également consulter notre site internet (<https://www.chd47.com>) pour rechercher des informations complémentaires.

Vous trouverez dans ce livret des indications concernant l'exercice de vos droits auxquels nous attachons une grande importance.

L'ensemble des personnels mettent leurs compétences à votre service afin de vous offrir les meilleures qualités des soins et conditions d'hospitalisation. Il reste à l'écoute de vos besoins et de votre satisfaction.

Un questionnaire est remis avec ce livret pour nous faire part de vos observations au moment de votre sortie. En transmettant ainsi vos remarques et propositions d'amélioration éventuelles, vous contribuez à l'amélioration de nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité.

Nos vœux de rétablissement vous accompagnent.

Le Président de la CME

Le Directeur

SOMMAIRE

VOTRE ADMISSION

7

Le régime des soins psychiatriques libres	7
Le régime des soins psychiatriques sans consentement	7
Mesures d'isolement et contention	8
L'hospitalisation des mineurs	8
Ordonnance de Placement Provisoire (OPP) d'un mineur	8
Accueil-Admissions	9
Enregistrement administratif de votre admission	9
Votre identité nationale de santé (INS) et votre identification	9
Accompagnement social	10
Frais d'hospitalisation	10
Plan de l'Etablissement	11

VOTRE SEJOUR

12

AU QUOTIDIEN

12

Les professionnels qui vous entourent	12
Le courrier	12
Les repas	12
Le linge	12
Le parking	12
Téléphone et objets connectés	13
Objets et valeurs	13
Les frais de transports sanitaires	13
Les horaires de visite	13
Le F.A.R.E	13
L'atelier d'activité physique	13
La boutique	13
Le salon de coiffure	14
Pourboires	14
Sécurité	14
Circulation	14
Respect des autres et des règles	14
Discrétion	14
Tranquillité	14

VOS DROITS

15

Droit au consentement	15
Droit au respect de la vie privée et secret médical	15
Droits et citoyenneté	15
Protection juridique	16
Le Défenseur des Droits	16
Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté	16
Croyances et convictions	16
Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	16
Non divulgation de présence	16

Droit à l'information	16
La personne de confiance	17
Droit d'accès à votre dossier médical	17
Rédaction de directives anticipées	17
Protection des données à caractère personnel	17
Charte de la personne hospitalisée	18
Promotion de la bientraitance	19
REPRESENTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS	20
Commission des Usagers	20
La maison des usagers	20
Le groupe d'information famille	20
Les associations d'usagers	21
VOTRE SORTIE	22
La sortie d'hospitalisation	22
Avant votre sortie	23
Après votre sortie	23
Recueil de votre avis	23
DEMARCHES QUALITE ET SECURITE DES SOINS	24
Valeurs et engagements de l'établissement	24
Notice d'information de l'HAS	25
Qualité des soins, sécurité et prévention des risques	27
Prise en charge de la douleur	28
PRESENTATION DU CHD LA CANDELIE ET DE SES PÔLES	30
Santé mentale et psychiatrie : une organisation sectorielle	31
Présentation du Centre Hospitalier Départemental de « La Candélie »	32
Pôle Cassiopée	33
Pôle Agen et Albret	34
Pôle Garonne et Confluent	35
Pôle Vallée du Lot	36
Pôle Perspectives	37
Pôle Départemental de Psychiatrie Infanto-Juvenile	38
Pôle Départemental de Psychiatrie de l'Adolescent	39

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting or typing. There are no margins, text, or other markings on the page.

VOTRE ADMISSION

L'hospitalisation peut vous être proposée par un médecin généraliste, un psychiatre ou un médecin hospitalier. Votre admission peut avoir lieu sous différentes formes.

Le régime des soins psychiatriques libres

L'admission dans l'établissement résultant du choix de la personne concernée et d'un avis médical est le régime d'accès aux soins le plus courant. La personne ainsi admise avec son consentement fait l'objet de soins psychiatriques en soins libres.

Le régime des soins psychiatriques sans consentement

Soins psychiatriques à la demande d'un tiers ou en cas de péril imminent

Une personne peut être hospitalisée sur décision du directeur de l'établissement si les troubles mentaux dument constatés par certificats médicaux rendent impossibles son consentement et si son état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante dans un établissement spécialisé.

Soins psychiatriques sur Décision du Représentant de l'Etat

Si elles compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public, les personnes dont les troubles mentaux attestés par un certificat médical nécessitent des soins, peuvent être admises en Soins psychiatriques sur Décision du Représentant de l'Etat (SDRE).

Soins sur décision judiciaire

L'autorité judiciaire peut également ordonner une hospitalisation en cas d'irresponsabilité pénale ou de placement provisoire.

Déroulement de la prise en charge dans le cadre de soins sans consentement

Admis en soins sans consentement, votre prise en charge se fera d'abord sous la forme d'une période d'observation en hospitalisation complète. Elle sera ensuite soit prolongée, soit transformée sous la forme de soins ambulatoires. Un programme de soins sera alors établi par votre psychiatre après recueil de votre avis. Le psychiatre pourra proposer, selon l'évolution de votre état de santé, la levée des soins à tout moment.

Si votre prise en charge se poursuit sous la forme d'une hospitalisation, le maintien des soins sera soumis au contrôle du Juge des Libertés et de la Détention (JLD). Vous pourrez à cette occasion, si vous le souhaitez et si votre état de santé le permet, être présent à l'audience. Vous pouvez être assisté ou représenté par un avocat.

Contrôle et voies de recours concernant les mesures de soins sans consentement

Selon des périodes légalement définies, le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) du Tribunal judiciaire d'Agen exerce un contrôle systématique des décisions relatives à des soins sans consentement prises sous la forme d'hospitalisation complète.

Ce magistrat peut également être saisi à tout moment pour contester une mesure de soins sans consentement, avec ou sans hospitalisation.

Cette voie de recours et les possibilités de saisines des autorités publiques sont présentées dans le paragraphe « Droits et Citoyenneté » (Cf. page 15).

Pour plus d'informations :

https://www.psycom.org/wp-content/uploads/2020/10/Le-Tiers-et-les_soins-psychiatriques-sans-consentement-2022.pdf

<https://www.psycom.org/wp-content/uploads/2020/10/Modalites-de-soins-psychiatriques-2022.pdf>

<https://www.psycom.org/wp-content/uploads/2020/10/Droits-des-usagers-en-psychiatrie-2022.pdf>

Mesures d'isolement et de contention

Le contexte, la durée et la surveillance des mesures d'isolement

L'isolement est indiqué uniquement de manière adaptée, nécessaire, et proportionnée au risque, après une évaluation du patient. Il a pour but de prévenir un dommage immédiat ou imminent pour la personne elle-même ou autrui, sur décision motivée d'un psychiatre et uniquement de manière adaptée, nécessaire et proportionnée au risque après l'évaluation de l'état de santé.

L'isolement ne peut concerner que des personnes en hospitalisation complète et en soins sans consentement. Il est mis en œuvre en dernier recours et pour une durée limitée ; il fait l'objet d'une prescription médicale et d'une surveillance confiée par l'établissement à des professionnels de santé qui en font mention dans votre dossier médical.

Le recours très exceptionnel à la contention

La contention fait l'objet d'une réflexion « bénéfices-risques » menée au regard des risques inhérents à l'état somatique du patient, une affection organique dont le diagnostic ou le pronostic peut être grave. Elle **est pratiquée de manière très exceptionnelle au CHD « La Candélie »** dans le cadre d'une mesure d'isolement, en respectant les mêmes conditions requises de mise en œuvre, de prescription et de surveillance pour une durée strictement nécessaire.

Le contrôle des mesures par le JLD

En cas de renouvellement d'une mesure au-delà des durées totales cumulées de 48 heures d'isolement ou bien 24 heures de contention, le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) est informé, il est ensuite saisi à compter de 72 heures cumulées pour l'isolement et de 48 heures cumulées pour la contention.

La personne et son entourage peuvent saisir le JLD aux fins d'une demande de levée de votre mesure d'isolement et/ou de contention.

L'hospitalisation des mineurs

Le consentement préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale est requis lors de l'hospitalisation libre d'une personne mineure. L'hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat des personnes mineures est possible et répond aux règles énoncées précédemment.

Ordonnance de Placement Provisoire (OPP) d'un mineur

A titre provisoire, le juge des enfants peut ordonner la remise provisoire d'un mineur en danger à un établissement psychiatrique dans l'éventualité où des soins seraient nécessaires.

La décision du juge doit alors être prononcée après avis médical circonstancié d'un médecin extérieur à l'établissement. L'hospitalisation limitée à 15 jours pourra être renouvelée après avis médical conforme d'un psychiatre de l'établissement d'accueil pour un mois renouvelable.

Pour plus d'informations, le règlement intérieur de l'établissement est consultable à la demande dans les unités et téléchargeable sur le site Internet de l'établissement à l'adresse :

<https://www.chd47.com/patients-et-proches/hospitalisation/votre-hospitalisation-au-chd>



Accueil - Admissions

Le personnel du bureau des entrées (ouvert du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures sauf week-end et fériés) se tient à votre disposition pour vous aider à accomplir les formalités administratives relatives à votre hospitalisation.

Au sein du service d'hospitalisation, le personnel soignant vous précisera les détails pratiques de votre séjour.

Enregistrement administratif de votre admission

L'enregistrement de votre admission se fait à partir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité : carte d'identité, carte de résident, passeport, carnet de circulation...
- Un justificatif de couverture sociale : carte vitale, attestation d'assurance maladie, carte européenne de sécurité sociale pour les ressortissants de l'espace communautaire européen.
- Un complément de couverture sociale : mutuelle, complémentaire santé solidaire (CSS).

Si vous n'êtes pas affilié(e) à une mutuelle et si vous ne bénéficiez pas de la complémentaire santé solidaire, il est nécessaire de faire appel rapidement à une assistante sociale de votre secteur d'hospitalisation qui pourra vous informer et vous accompagner dans vos démarches (Cf. ci-après la présentation de l'accompagnement social).

Votre identité nationale de santé (INS) et votre identification

Afin de sécuriser votre prise en charge, si vous êtes né en France ou êtes bénéficiaire de l'Assurance maladie, vos données de santé sont obligatoirement référencées avec votre identité nationale de santé (INS), comprenant vos traits de naissance (nom, prénoms, sexe, date de naissance, lieu), et un matricule pérenne et unique.

La récupération de cet INS est réalisée par interrogation d'une plateforme de téléservice. Votre identité sera qualifiée avec cet INS sous condition de vérification d'une pièce d'identité probante : passeport, carte d'identité union européenne, extrait de naissance ou livret de famille et pièce d'identité d'un parent pour les mineurs, titre de séjour permanent.

L'échange et le partage de vos données de santé entre les professionnels de santé autorisés sera ainsi facilité, et contribuera à la qualité de votre prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous pourrez également être destinataire de données transmises grâce à cet INS sur votre dossier médical partagé, votre espace de santé...

Si vous constatez une erreur sur vos traits d'identité INS, vous devez demander rapidement une rectification.

Pour corriger votre INS, utiliser la démarche en ligne (en fournissant un extrait de naissance) accessible à l'adresse :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49454>

Pour toute admission, consultation ou hospitalisation, il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité.

Un bracelet d'identification vous sera proposé à votre entrée dans le service de soins (vous êtes libre de le refuser). Un document d'information vous est transmis en annexe de ce livret.

Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.

Ces précautions sont prises afin d'assurer la sécurité de vos soins et d'éviter tout risque d'erreur au cours de votre prise en charge.



Accompagnement social

Dans chaque unité de soins, vous pouvez, ainsi que vos proches, rencontrer un.e assistant.e du service social qui intervient dans le respect de vos droits :

- Vous avez besoin d'information sur vos droits administratifs,
- Vous avez des difficultés d'ordre familial, social, professionnel, financier,
- Vous avez besoin d'un appui, d'un accompagnement pour vos démarches, cette personne saura :
 - . vous informer,
 - . vous orienter,
 - . vous conseiller,
 - . vous assister dans vos démarches et projets sociaux.

Une information concernant le dispositif d'accueil des personnes les plus démunies pourra également si nécessaire vous être délivrée car l'établissement accueille toutes les personnes dont l'état de santé nécessite une prise en charge.

En étroite collaboration avec le service médical, les conditions de sortie les mieux adaptées avec votre état de santé seront préparées avec vous.

Frais d'hospitalisation

Le coût de votre hospitalisation comprend les frais de séjour et le forfait journalier.

Les frais de séjour correspondent au coût des soins. En règle générale ils sont pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation.

Les 20% restant ou « ticket modérateur » peuvent être réglés soit par votre mutuelle soit par vous-même (si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle).

Les frais de séjour peuvent parfois être pris en charge à 100% par votre caisse d'assurance maladie. N'hésitez pas à vous renseigner.

Le forfait journalier constitue une contrepartie aux frais que vous auriez normalement supportés si vous n'aviez pas été hospitalisé(e) (hébergement, nourriture, linge...). Il est à votre charge ou éventuellement à celle de votre mutuelle.

Les tarifs sont disponibles au bureau des admissions et en annexe de ce livret.





VOTRE SEJOUR

AU QUOTIDIEN

Les professionnels qui vous entourent

Chaque professionnel se présente oralement lors des rencontres. Sa qualification est inscrite soit directement sur la blouse soit sur un badge.

Le courrier

En cours d'hospitalisation, chaque patient est libre de communiquer par écrit et de recevoir son courrier qui est distribué dans les unités. Vous êtes invité(e) à déposer au sein de votre unité le courrier à expédier.

Les repas

Ils sont élaborés de manière variée, changent tous les jours et suivant les saisons. La carte des menus de la semaine est portée à votre connaissance par voie d'affichage dans toutes les unités d'hospitalisation. Si un régime vous est prescrit, les diététiciennes établiront pour vous un menu adapté à vos besoins.

Le linge

Le linge hôtelier (drap de lit, serviettes de toilette) est fourni et entretenu par la blanchisserie inter hospitalière.

En revanche, vous devez pourvoir à l'entretien de vos vêtements, soit en les confiant à vos proches, soit en bénéficiant de l'une des deux prestations payantes :

- La laverie automatique située rue des Artisans,
- Le pressing proposé par un prestataire de service.

Si l'une de ces prestations vous intéresse pour votre linge personnel, à votre demande, l'équipe soignante vous communiquera le dépliant d'information « nettoyage du linge personnel des patients » comportant toutes les informations utiles.

Le parking

Un parking situé devant l'entrée de l'hôpital est à votre disposition en cas de besoin.

Téléphone et objets connectés

Ces appareils peuvent être utilisés dans des conditions compatibles avec votre état de santé, et les modalités de fonctionnement de l'unité, en tout état de cause, le droit à l'image des personnes doit être respecté.

En fonction de l'évaluation de l'état clinique du patient, il est possible de restreindre l'utilisation du téléphone portable. Cette décision est prise de façon pluridisciplinaire.

Ces appareils restent sous la responsabilité du propriétaire qui en dispose.

Objets et valeurs personnels

Il est conseillé de confier vos objets de valeurs et vos moyens de paiement (espèces, chèques, cartes de paiement...) à votre famille et de ne conserver que le strict nécessaire durant le séjour.

Un inventaire de vos effets personnels sera réalisé à votre admission, à cette occasion, une information relative au dépôt des biens détenus par des personnes hospitalisées sera donnée et vous serez invités à signer et à attester que cette information vous a été communiquée.

Ainsi vous avez la possibilité d'effectuer le dépôt de vos biens et valeurs à la régie de l'établissement qui vous indiquera les modalités de restitution. Ce dépôt recommandé n'est pas obligatoire.

Si vous décidez de conserver les objets personnels et de valeur au cours de votre séjour, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets qui n'ont pas été au préalable déposés.

Un point de retrait d'argent dénommé « l'AMI'CASH », est mis à votre disposition les mardis de 10 heures à 11 heures 30, tous renseignements sur ce service peuvent être obtenus au sein de votre unité.

Les frais de transports sanitaires

Les frais de transports sanitaires sont à votre charge, ils sont pris en compte par l'assurance maladie uniquement s'il y a une prescription médicale.

Les horaires de visite

Vous avez la possibilité, sauf contre-indication médicale, de recevoir les visites de votre choix, en respectant toutefois l'intimité et le repos des autres patients.

Horaires : de 14 heures 30 et 19 heures (tous les jours).

Le F.A.R.E

Le Foyer d'Activités Récréatives et Educatives (F.A.R.E.) est un lieu de rencontre et de loisirs ouvert à tous proposant des ateliers :

- De 9H00 à 12H00 et 13H30 à 17H00 tous les jours de la semaine
- De 9H00 à 12H00 et 13H30 à 16H30 les week-ends et jours fériés

L'atelier d'activité physique

Des activités de loisirs, de détente et sports ainsi que des activités thérapeutiques pourront vous être proposées au sein de l'établissement après avis médical.

La boutique

L'espace boutique est ouvert les lundi, mercredi, vendredi de 9 heures à 12 heures. Vous trouverez à la vente : journaux, vêtements, accessoires et produits de toilettes, ainsi que des distributeurs de boissons chaudes et fraîches et de friandises.

Le salon de coiffure

Une coiffeuse (homme/femme) dispense ses services aux personnes hospitalisées sur rendez-vous, de 8h00 à 16h30 du lundi au vendredi.

Pourboires

La remise de pourboires aux personnels est interdite.

Sécurité

Tabac : il est demandé aux patients et à leurs proches de respecter la législation relative au tabac et au vapotage, applicable aux lieux publics et notamment de ne pas fumer dans les unités de soins, et d'une manière générale dans l'hôpital.

L'introduction et la consommation de produits alcooliques (quel que soit le degré d'alcool) ne sont pas autorisées au sein de l'établissement.

Tous les autres psychotropes (substances chimiques agissant sur le psychisme) licites et illicites (notamment Cannabis, CBD, Cannabidiol, ...) non prescrits sont interdits dans l'établissement.

Il est interdit d'introduire dans l'établissement des produits et objets dangereux ou prohibés par la loi (tels que armes, explosifs, produits incendiaires, etc..).

En cas d'incendie : gardez votre calme, prévenez immédiatement le personnel de l'unité. Suivez les instructions qui vous seront données.

Pour votre sécurité, certains espaces extérieurs de l'établissement, disposent d'un système de **vidéosurveillance**.

Circulation

Il est rappelé que l'ensemble des règles du code de la route s'applique dans l'enceinte de l'établissement, notamment la signalisation mise en place et tout particulièrement la limitation de vitesse à 20 km/heure.

Respect des autres et des règles

La bonne réalisation des soins qui vous sont prodigués au cours de votre hospitalisation repose sur le respect d'un contrat moral mutuel conclu avec votre médecin. Votre investissement dans la démarche de soins est primordial et contribuera pleinement à l'amélioration de votre état de santé.

Le respect des personnes

Les personnes doivent être respectées, ainsi, les agressions tant verbales que physiques ne sont pas tolérées.

Le respect des biens

Les locaux mis à disposition sont des lieux de soins. Ils doivent être respectés ainsi que le matériel et les objets mis à votre disposition. L'entretien en est assuré par le personnel de l'établissement, son travail doit être respecté et facilité. Des dégradations sciemment commises peuvent, outre l'indemnisation des dégâts causés, entraîner la sortie du patient si l'état de santé et la situation administrative de celui-ci le permettent.

Discrétion

Il est rigoureusement interdit de prendre des photos, de filmer ou de procéder à des enregistrements sonores dans l'enceinte de l'établissement, avec des appareils photos, des téléphones portables ou tout autre type de matériel. Tout contrevenant à cette interdiction s'expose au risque de poursuites judiciaires.

Tranquillité

Toutes les mesures doivent être prises pour assurer la tranquillité des personnes hospitalisées. De manière générale et tout particulièrement aux heures de repos et de sommeil, il convient d'atténuer les lumières, d'user avec discrétion des appareils de radio et d'éviter les conversations trop bruyantes.

VOS DROITS

Droit au consentement

Dans le cadre de soins psychiatriques libres, votre consentement préalable est nécessaire à la mise en œuvre des soins.

Vous avez le droit de refuser des soins et de mettre fin à votre hospitalisation contre avis médical, sous réserve de signer une attestation mentionnant votre information des risques auxquels votre santé pourrait être exposée.

Droit au respect de la vie privée et secret médical

Toute personne prise en charge par l'établissement a droit au **respect de sa vie privée** et au secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre les informations concernant la personne connues des professionnels intervenant au sein de l'établissement. Le secret médical porte sur les éléments parvenus à la connaissance du médecin et des personnes qui l'assistent dans l'exercice de leur profession.

Le droit à l'image est une composante du droit au respect de la vie privée. En conséquence, une prise de photos ou de vidéos sur lesquelles les patients seraient reconnaissables ne peut avoir lieu sans leur accord ou sans l'accord de leur représentant légal. De même, les agents de l'établissement et les autres patients bénéficient eux aussi du droit à l'image. Aussi, il est interdit de filmer ou de prendre en photo à leur insu, de publier des photos d'eux ou du service sur les réseaux sociaux, sur Internet ou sur tout autre support numérique ou papier.

Droits et citoyenneté

Vous disposez du droit :

- De communiquer avec les autorités suivantes :
 - . Le représentant de l'Etat dans le département
 - . Le président du Tribunal Judiciaire
 - . Le procureur de la République
 - . Le maire de la commune
 - . Le directeur général de l'Agence Régionale de Santé ou son représentant
 - . Le Juge des libertés et de la Détention (JLD)
- De saisir la commission départementale des soins psychiatriques et la commission des usagers, en toutes circonstances (et pas seulement en cas d'hospitalisation)

Le Bureau des Entrées vous communiquera sur simple demande les adresses de ces autorités.

Vous avez également la possibilité :

- De prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de votre choix
- D'émettre ou de recevoir des courriers
- De consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent
- De vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix
- D'exercer votre droit de vote, pour ce faire, l'établissement met en œuvre les mesures permettant aux patients hospitalisés (y compris pour les majeurs bénéficiant de mesures de protection judiciaire) de participer aux élections.

Le règlement intérieur de l'établissement est consultable à la demande dans les unités et téléchargeable sur le site Internet de l'établissement à l'adresse :

<https://www.chd47.com/patients-et-proches/hospitalisation/votre-hospitalisation-au-chd>

Protection Juridique

Les patients admis au Centre Hospitalier Départemental La Candélie disposent pleinement de leur capacité juridique. Toutefois, lorsqu'ils ne sont plus en mesure de gérer leurs biens compte tenu de leur état de santé, le Juge des Tutelles, soit à la demande de l'intéressé ou de sa famille proche, soit au vu de signalements faits par des tiers auprès du Procureur de la République, peut prononcer une mesure de protection.

La mise en place d'une mesure de protection juridique vise à protéger la personne en perte d'autonomie et ses biens. Elle permet de conseiller la personne vulnérable, de l'assister, de la contrôler et de la représenter selon le type de mesure : curatelle, tutelle ou un mandat spécial s'il y a urgence dans la situation de la personne.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le service du mandataire judiciaire de l'établissement au 05 53 77 68 86.

Des informations peuvent également vous être fournies par les assistantes sociales des pôles.

Le Défenseur des Droits

Face aux difficultés que peut rencontrer un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits aide les personnes à mieux comprendre leurs droits et les oriente dans leurs démarches, en particulier grâce à ses délégués.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/>

Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté

Le Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté (CGLPL) est une autorité administrative indépendante chargée de contrôler les conditions de prise en charge et de transfèrement des personnes privées de liberté afin de s'assurer du respect de leurs droits fondamentaux. Pour accomplir sa mission, le Contrôleur peut visiter à tout moment tout lieu où des personnes sont privées de liberté.

Vous avez le droit de porter à la connaissance du CGLPL des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence.

<https://www.cglpl.fr/>

Croyances et convictions

Les croyances et convictions de chacun sont respectées.

Dans la mesure du possible, vous pouvez suivre, sans prosélytisme, les préceptes de votre religion, tant que vous exercez votre droit dans le respect de la liberté d'autrui.

Toutes les informations utiles relatives aux représentants des différents cultes sont affichées au sein des unités.

Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous avez une plainte, une réclamation, des observations ou propositions à formuler, adressez-vous, oralement auprès de l'équipe ou par écrit, au directeur de l'établissement.

Dans tous les cas, la plainte sera transmise à la Commission Des Usagers (Cf. page 20).

Non divulgation de présence

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère confidentiel.

Cette possibilité, dont vous disposez dès votre arrivée, entraînera la non communication

- de votre présence dans l'Etablissement,
- des coordonnées relatives à votre localisation dans une chambre de l'Etablissement aux personnes qui viendraient vous rendre visite sans votre accord.

Droit à l'information

A chaque étape de votre prise en charge, vous avez le droit d'être informé de manière adaptée sur les traitements qui vous sont prescrits et sur l'évolution de votre état de santé. Les personnes soignées sans leur consentement ont le droit de recevoir une information directe et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leur degré de maturité, et/ou à leurs facultés de discernement.

Si vous êtes mineur, vos responsables légaux seront également informés et peuvent demander à avoir accès à votre dossier médical. Toutefois vous pouvez, dans les circonstances prévues par l'article L.1111-5 du Code de la Santé Publique, vous opposer expressément à ce que le ou les titulaires de l'autorité parentale reçoivent l'information sur votre état de santé.

Si vous êtes « majeur protégé », votre responsable légal sera également informé de votre état de santé. Vous conservez le droit de recevoir directement une information et de participer à la prise de décision vous concernant. Cette information doit alors être adaptée à votre situation.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance avec deux objectifs principaux :

- Vous accompagner dans les démarches de soin et les entretiens médicaux et vous aider tout au long de l'hospitalisation.
- Transmettre votre volonté au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

Cette décision formulée par écrit et co-signée par la personne désignée est révisable à tout moment. Si vous faites l'objet d'une tutelle, elle devra être autorisée par le juge ou le conseil de famille s'il est constitué.

Article L.1111-6 du code de la santé publique

Droit d'accès à votre dossier médical

Un dossier médical est constitué par l'établissement ; il comporte toutes les informations de santé vous concernant auxquelles il vous est possible d'accéder sur demande adressée à la Direction de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissiez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Dans le cas de séjours effectués dans le cadre de soins sans consentement, le médecin peut estimer que la communication du dossier ne pourra se faire que par l'intermédiaire d'un Médecin désigné par le patient. En cas de refus, la Commission Départementale des Soins Psychiatriques est saisie et son avis s'impose. Si vous êtes mineur(e), le droit à la communication de votre dossier, doit être exercé par les titulaires de l'autorité parentale ou représentants légaux. A votre demande, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.

Les informations concernant une personne décédée peuvent être délivrées à ses ayants droits, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne de son vivant.

Rédaction de directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médical. Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyen.

Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation en vigueur, le Centre Hospitalier « La Candélie » enregistre des informations nominatives administratives et médicales recueillies au cours de votre séjour ou de vos consultations afin de permettre une meilleure prise en charge et la continuité de vos soins.

Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein de l'établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

La confidentialité et la protection des données à caractère personnel est garantie : sauf demande abusive ou exclue par la loi ou la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.

L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations ou au médecin responsable de l'information médicale ou enfin par demande à la direction du centre hospitalier : secretariat.direction@ch-candelie.fr.

Notre Délégué à la protection des données peut également être saisi par email : dpo@ch-candelie.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données
Centre Hospitalier d'Agén-Nérac
21 Route de Villeneuve
47923 AGEN Cedex

Charte de la personne hospitalisée



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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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.

Promotion de la bientraitance

L'établissement a adopté une charte de la bientraitance. Votre expression, ou celle de vos proches, sur toute situation éventuelle de maltraitance, sera prise en compte par la Commission des Usagers (CDU) et dans le cadre du suivi des incidents signalés dans l'établissement.



CHD LA CANDELIE

CHARTE DE BIENTRAITANCE

Bientraiter, c'est accueillir, accompagner le patient.

Identifier ses besoins et ses attentes.

Ecouter, observer, entendre..

Nourrir un climat de confiance.

Tenir compte des différences : culture, religion, valeurs...

Respecter la dignité : la volonté, l'intimité, la confidentialité...

Apporter un soutien aux proches, favoriser les liens sociaux.

Informer de façon personnalisée pour éclairer ses choix.

Traiter la douleur physique et psychologique.

Aider le patient à être autonome : faire et décider avec et non à la place.

Noter les remarques des patients, réfléchir à nos pratiques.

Consolider la sécurité et la qualité des soins.

Exercer son activité avec professionnalisme et humilité.

"Si tu veux faire quelque chose pour quelqu'un, si tu le fais sans lui, alors tu le fais contre lui".

Proverbe Berbère

REPRESENTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

Commission des Usagers

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous êtes invité.e à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez écrire à la direction chargée des relations avec les usagers : (Tél :05 53 77 68 84).

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prévues par le code de la santé publique. Un lien sera fait avec la Commission des Usagers (CDU). Vous pouvez également saisir le médiateur médical ou non médical, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront et possiblement, votre famille pour examiner les difficultés rencontrées.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur ou de son représentant, de représentants des usagers, de la commission médicale d'établissement. La liste nominative des membres ainsi que leurs coordonnées sont annexées au présent livret d'accueil.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

De plus, elle peut recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour plus d'informations sur les missions de la CDU :

<https://sante.gouv.fr/systeme-de-sante/parcours-de-sante-vos-droits/recours-des-usagers/article/a-quoi-sert-la-commission-des-usagers-cdu>

La maison des usagers



La maison des usagers est un lieu d'accueil et d'écoute pour les patients et leurs proches, ouverte à tous, située place Tosquelles dans l'enceinte du CHD.

Vous y trouverez écoute, accompagnement et soutien dans le domaine de la santé mentale en collaboration avec les différentes associations partenaires du CHD de La Candélie.

Des permanences sont assurées chaque semaine par des associations selon un planning diffusé dans les unités de l'établissement. Celui-ci est disponible sur le site internet du CHD et la page Facebook de la Maison des Usagers.



Vous pouvez également la contacter au 05.53.77.85.76 ou envoyer un mail à :

maisondesusagers@ch-candelie.fr

Un flyer relatif à la Maison des Usagers est remis avec ce livret.

Le groupe d'information famille

Ce groupe de parole a pour objectifs :

- D'informer les proches et les familles sur les parcours de soins en psychiatrie
- De proposer un lieu d'écoute neutre aux proches et aux familles
- De faire du lien avec les ressources disponibles

Tous les 2èmes mardis du mois à 10H00, salle « Point-virgule » du CHD La Candélie.

Les associations d'usagers

Après une hospitalisation ou tout au long de votre prise en charge, des partenaires de la psychiatrie peuvent vous aider ainsi que des associations indépendantes.

PSYCOM, organisme national d'information sur la santé mentale et de lutte contre la stigmatisation recense notamment les associations d'entraide et les dispositifs nationaux proposant du soutien psychologique <https://www.psycom.org/> et tout particulièrement les lignes d'écoute : <https://www.psycom.org/sorienter/les-lignes-decoute/>

France Assos Santé Nouvelle Aquitaine a pour objectif de défendre les droits des usagers, les représenter dans les instances, dont les établissements de santé, donner un avis aux pouvoirs publics et former les représentants des usagers.

1, rue Pablo Neruda - 33140 VILLENAVE D'ORNON
Tél. : 05 56 93 05 92
<https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org/>

Les Amis de la Santé 47

148 place Lammenais
47000 AGEN

TEL : 07 81 06 90 59

contact@lesmaisdelasantelotetgaronne.fr

<https://lesamisdelasante-lotetgaronne.fr>



Libert'add

8 rue Jean Baptiste Peres
47000 AGEN

TEL : 06 73 08 08 63

libertadd@orange.fr



L'UNAFAM 47 est la délégation lot-et-garonnaise de l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques. Ses bénévoles assurent les missions d'accueil, d'écoute, de soutien, d'information, de formation et d'accompagnement des familles et de leurs proches.

148 Place Lammenais - 47000 AGEN

TEL : +(33) 6 71 63 35 83

47@unafam.org

<https://www.unafam.org/lot-et-garonne>

Planète Autisme est une association qui vient en aide aux proches des personnes touchées par les Troubles du Spectre de l'Autisme (TSA) avec l'accompagnement éducatif des enfants et adultes avec TSA et par un soutien de proximité.

145 Avenue Henri Barbusse, 47000 AGEN.

TEL : 05 53 68 98 74

planeteautisme@gmail.com

<https://planeteautisme.fr/contact/>

Les Groupes d'Entraide Mutuelles (GEM) sont des associations portées par et pour des usagers en santé mentale reposant sur le principe de pair-aidance. Ils permettent aux personnes de se retrouver, de s'entraider, d'organiser des activités visant au développement personnel, de passer des moments conviviaux et de créer des liens.

Amicale Agen

144 Avenue Michelet
47000 AGEN

TEL : 05 53 48 03 46

amicale.agen@gmail.com



La grande rue du GEM

8 rue du Turon
47700 CASTELJALOUX

TEL : 07 50 64 49 70

rachid.salah@solincite.org



L'art de l'Entraide

23 rue corderie Montagne
47400 TONNEINS

TEL : 06 02 11 44 70

fatima.elfattake@solincite.org



La Sauce du lien

36 Avenue de Villeneuve
47500 MONSEMPRON-LIBOS

TEL : 06 02 24 19 86

gem.lasaucedulien@gmail.com



Entraide et vous

55 Avenue du Maréchal Leclerc
47300 VILLENEUVE SUR LOT

TEL : 06 08 27 96 67

entraideetvous@yahoo.fr



La Ruche d'Entraide

160 Avenue de Soussial
47800 MIRAMONT DE GUYENNE

TEL : 06 33 11 68 56

gem.laruchedentraide@solincite.org



Maison Arc en ciel

50 Avenue du Maréchal Joffre
47200 MARMANDE

TEL : 05 53 20 85 84

asamarcenciel@gmail.com



GEM La Croisée des chemins

70 allées d'Albret - 47600 NERAC

TEL : 06 95 78 93 76

gemterritoiredelalbret@free.fr

Facebook : GEM La Croisée des Chemins





VOTRE SORTIE

L'amélioration de votre état de santé permet de mettre fin aux soins en hospitalisation complète. Votre sortie est alors préparée avec l'équipe soignante et votre entourage en tenant compte de vos besoins et de vos possibilités.

Un courrier sera adressé à votre médecin traitant. Ce courrier peut être transmis de manière dématérialisée par messagerie sécurisée sauf avis contraire de votre part.

La sortie d'hospitalisation

La décision de sortie dépend de votre état de santé et s'établit selon des règles différentes en fonction de votre mode de prise en charge.

Sortie des personnes en soins libres

Votre sortie est prononcée sur avis médical lorsque vous êtes hospitalisé.e avec votre consentement. Un bulletin de situation peut alors vous être délivré au service accueil-admission.

Vous pouvez également demander votre sortie de l'établissement contre avis médical. **(Cf. «Droit au consentement - page 15»).**

Concernant la personne mineure, ce sont les titulaires de l'autorité parentale qui signeront le formulaire de sortie tout comme ils ont exprimé le consentement à l'hospitalisation à l'entrée.

Des soins ambulatoires (suivis mis en place avec un Centre Médico-Psychologique ou un hôpital de jour) pourront vous être prescrits.

Un accompagnement social peut vous être proposé.

Sortie des personnes en soins sans consentement

Selon votre régime de soins psychiatriques sans consentement, la sortie d'hospitalisation complète est prononcée par le Préfet ou par le Directeur sur proposition d'un ou plusieurs médecins.

Les soins psychiatriques sont alors levés ou poursuivis sur la forme d'un programme de soins. Ce dernier se traduit par une prise en charge extrahospitalière à temps partiel, consultations/suivi en centre médico psychologique (CMP) ou centre d'accueil thérapeutique à temps partiel CATTTP, soins à domicile, soins de groupes, hôpital de jour, suivi social, entretiens soignants, etc.... Il permet d'organiser un suivi rapproché tout en réintégrant un mode de vie à domicile.

Si vous avez été admis en soins psychiatriques à la demande d'un tiers, celui-ci, ou toute autre personne ayant un lien d'antériorité avec vous et ayant qualité pour agir dans votre intérêt peut solliciter votre sortie auprès de la direction. Celle-ci pourra néanmoins s'opposer à la demande si la sortie devait entraîner un péril imminent pour votre santé.

La sortie peut être également prononcée par le Juge des Libertés et de la Détention qui aura au préalable examiné votre situation, soit à votre demande ou celle d'un proche, soit dans le cadre d'un contrôle automatique.

Avant votre sortie

Avant de quitter le CHD n'oubliez pas de passer au bureau des entrées :

- Pour régulariser votre dossier et obtenir des bulletins de situation à transmettre à vos caisses d'assurance maladie, vos diverses assurances, votre employeur ou au Pôle Emploi.
- Pour faire le point sur les éventuels dépôts d'objets et de valeurs réalisés afin de prendre connaissance des modalités de récupération. Si vous ne les réclamez pas dans un délai d'un an, ils seront alors considérés comme abandonnés.

Après votre sortie

La prise en charge de votre santé après une hospitalisation peut se poursuivre par les équipes des secteurs en ambulatoire, via les Centres Médico-Psychologiques, les Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel, les hôpitaux de jour etc..., dans le cadre d'un projet de soins qui peut vous être proposé par les équipes.

Vous pouvez aussi vous adresser au CMP le plus proche de chez vous, dont vous trouverez facilement toutes les coordonnées (adresse, téléphone, mail, plan) en renseignant le code postal de votre adresse sur la page du site internet <https://www.chd47.com/patients-et-proches/consultation/vous-recherchez-une-consultation>.

Les médecins traitants et les pharmaciens sont par ailleurs des partenaires à part entière.

Recueil de votre avis

Vous êtes invité(e) à donner votre avis en scannant le QR CODE ci-dessous, et, ainsi en quelques minutes compléter le questionnaire de sortie en ligne concernant votre hospitalisation de façon totalement anonyme.

Une version papier de ce questionnaire insérée dans ce livret d'accueil peut être également utilisée et transmise au moment de votre sortie.

L'analyse des questionnaires est réalisée périodiquement ce qui permet d'identifier la perception des usagers qui ont souhaité s'exprimer. Les résultats annuels, affichés au sein de votre unité d'hospitalisation, peuvent vous être communiqués, sur simple demande, par le cadre de santé.



Scannez le QR Code



Donnez votre avis



DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Valeurs et engagements de l'établissement

Le Centre Hospitalier « La Candélie » comme tous les établissements de santé est soumis à une procédure de certification réalisée par la Haute Autorité des Soins (HAS). Elle constitue pour chaque établissement une étape importante, témoignant d'une implication de l'établissement dans la démarche de l'amélioration de la qualité des soins.

Le Centre Hospitalier « La Candélie » s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de prévention et de réduction des risques associés aux soins. Cette politique se traduit par une attention constante des professionnels sur la pertinence et la sécurité des soins, en encourageant à déclarer tous les incidents afin de permettre d'en faire une analyse et de définir des actions d'amélioration.

Pour la mise en place d'une culture de sécurité au plus proche des services, une organisation a été définie. Le guidage est assuré par le comité de gestion de la démarche qualité qui intègre des membres de l'équipe de direction et du service qualité, ainsi que la présidence de la CME, la coordination des soins et le Responsable du Système de Management de la Qualité et de la Prise en Charge Médicamenteuse (RSMQPCM). Ce Comité de Gestion propose au Comité de pilotage qualité les orientations à prendre et œuvre ensuite dans le cadre des orientations adoptées par le COPIL qualité.

Les vigilances sanitaires sont opérationnelles. Elles ont pour objectif d'améliorer la sécurité des usagers, du personnel et des visiteurs (identitovigilance, infectiovigilance, matériovigilance, ...). Les vigilants (professionnels spécialistes dans leur domaine) sont chargés de réaliser une veille sanitaire, d'analyser les dysfonctionnements locaux et les signaler aux organismes de référence. Le cas échéant, ils seront traités comme évènements indésirables.

Les résultats des indicateurs de notre démarche qualité (IQSS) sont communiqués avec ce livret d'accueil. Par ailleurs, QualiScope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France. Il indique le niveau de certification et les résultats annuels des indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins (**Cf. lien site Internet ci-dessous**) :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

Dans le cadre du recueil des indicateurs qualité et de sécurité des soins, vous trouverez dans les deux pages suivantes la notice d'information de l'HAS vous concernant.

Notice d'information à destination des patients séjournant en établissement de santé, dont le dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Protection des données personnelles

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS est amenée à collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé. La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitant du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées.

Finalités du traitement de données

Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à calculer des indicateurs permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissement de santé.

Base légale

Article 6 (1) du règlement général sur la protection des données – RGPD : le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

Article L. 6144-1 du code de la santé publique : « l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé. »

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient. Les données sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et du dossier médical conservé par l'établissement.

Les données collectées sont les suivantes :

- âge ;
- sexe ;
- durée de séjour ;
- date de sortie ;
- données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier.

Personnes concernées

Le traitement de données concerne les personnes ayant fait l'objet d'un séjour hospitalier dont le dossier a été tiré au sort pour le calcul d'un indicateur de qualité et de sécurité des soins.

Destinataires des données personnelles

Les données personnelles collectées sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

Durée de conservation des données personnelles

Les données personnelles sont conservées pendant une durée de 20 ans.

Publication des résultats

Les résultats des indicateurs de qualité sont calculés par établissement à partir de l'ensemble des dossiers audités. Ils sont disponibles sur le site internet scope santé : <https://www.scopesante.fr>

Droit d'opposition

Les patients peuvent s'opposer au cours de leur séjour hospitalier ou avant la fin de l'année de leur séjour auprès de leur établissement de santé à l'utilisation de leur dossier médical pour le calcul des indicateurs.

Une fois le calcul des indicateurs réalisé, les patients ne peuvent plus exercer leur droit d'opposition, de rectification ou de suppression de leurs données auprès de la HAS : les données collectées ne permettent pas de retrouver un dossier (absence de table de correspondance entre les informations transmises à la HAS et le nom du patient).

En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Qualité des soins, sécurité et prévention des risques

La qualité des soins, la sécurité et la prévention des risques sont des éléments essentiels pour l'ensemble du personnel et pour la santé des usagers.

La lutte contre les infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier « La Candélie » développe une politique tendant à prévenir et maîtriser le risque infectieux et la survenue d'infections nosocomiales (infections associées aux soins).

Un programme d'actions est défini chaque année. L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) veille à sa mise en œuvre et à son évaluation. Il concerne :

- les surveillances épidémiologiques et environnementales,
- l'élaboration et la réactualisation de protocoles,
- le suivi des alertes sanitaires,
- les formations,
- les évaluations.

Le Centre Hospitalier accueille des personnes fragiles. Les visiteurs peuvent nous aider à diminuer les risques d'infection en suivant ces règles :

- se désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition avant et après la visite,
- respecter l'isolement préconisé dans certains cas,
- fermer les portes des chambres,
- ne pas rendre visite si on est malade.

Chacun est invité à réaliser une hygiène des mains avant de manger, après être allés aux toilettes, ou participation à un soin, après une consultation et après être allés dans un lieu collectif (salle d'activités, salle à manger...). Cette hygiène des mains sera faite préférentiellement par friction avec les solutions hydroalcooliques mises à disposition.

Se désinfecter les mains est une bonne habitude à prendre au quotidien et à tout âge !

La prise en charge médicamenteuse

Lors de votre hospitalisation, la pharmacie de l'établissement délivre les médicaments et les dispositifs médicaux qui vous sont prescrits.

Vous devez parler au médecin qui vous suit ou à l'équipe soignante des médicaments personnels que vous ne devez pas conserver. Pour votre sécurité la prise de médicaments personnels n'est pas autorisée sans prescription.

Notre établissement met en œuvre de nombreuses mesures visant à vous garantir un circuit du médicament le plus sécurisé possible.

La prise en charge de la douleur

Notre établissement s'engage à prendre en charge la douleur. Votre participation est cependant essentielle. Nos équipes sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. Si vous ressentez une douleur, parlez-en à un membre de l'équipe soignante.





Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

La prise en charge de la douleur est une priorité pour le centre Hospitalier de la « Candélie ».

La lutte contre la douleur est une préoccupation constante des équipes soignantes

Les personnels de santé de notre établissement s'engagent à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet et à tout mettre en œuvre pour mesurer et soulager votre douleur durant votre hospitalisation.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- >> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- >> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- >> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

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



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr



PRESENTATION DU CHD LA CANDELIE ET DE SES PÔLES

Santé mentale et psychiatrie : une organisation sectorielle

En France, les services de psychiatrie et de santé mentale sont organisés selon le principe de la sectorisation, les personnes sont prises en charge en fonction de leur lieu d'habitation et de leur âge, dans un secteur donné rattaché administrativement à un établissement public de santé mentale ou un hôpital général.

Sous la responsabilité d'un médecin chef de pôle, les équipes pluri-professionnelles (médicale, soignante, psychologique, administrative, sociale et éducative...), des secteurs coordonnent les actions de prévention, de diagnostic, de soins, de réadaptation et de réinsertion.

Le découpage sectoriel permet une égalité d'accès aux soins, au plus proche des lieux de vie des personnes, avec un panel de dispositifs adaptés à toutes les situations.

Le site Internet vous permet de rechercher la structure de consultation vous concernant, en sélectionnant l'âge et le code postal du domicile par le lien ci-dessous :

<https://www.chd47.com/patients-et-proches/consultation/vous-recherchez-une-consultation>

L'offre de soins est organisée à partir des Centres Médico psychologiques.

L'unité d'hospitalisation est un lieu de soins, de prévention et de diagnostic, avec surveillance médicale 24h sur 24.

L'hôpital de jour assure les soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués dans la journée. Il a pour objectif d'optimiser l'insertion des personnes dans le milieu familial, scolaire ou professionnel.

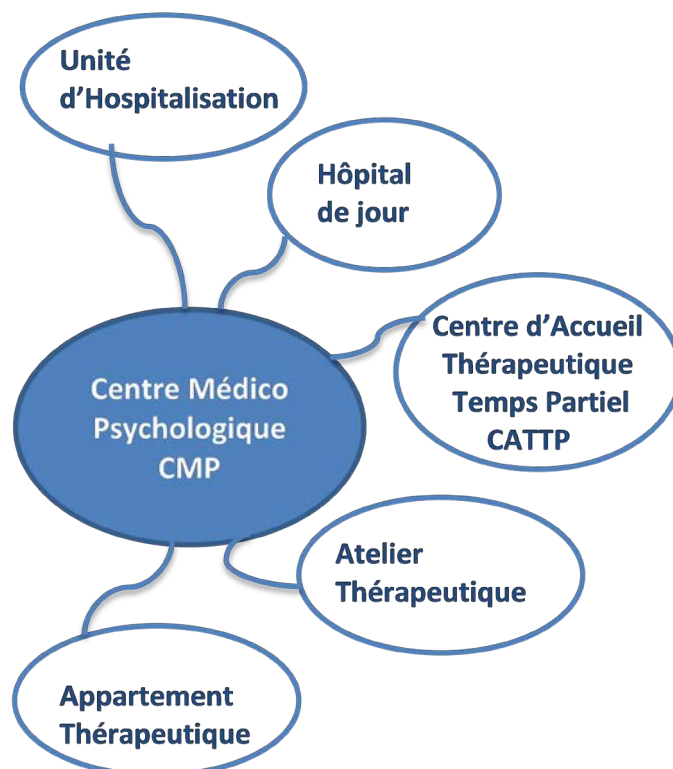
L'atelier thérapeutique est un tremplin pour la réinsertion dans le milieu professionnel : retrouver le rythme, les règles, les gestes de l'activité professionnelle.

L'appartement thérapeutique est une unité de soins à visée de réinsertion sociale, mise à disposition pour une durée limitée, avec une présence importante sinon continue des personnels soignants. La vie des patients doit tendre à se rapprocher d'une vie normale (organisation, gestion du quotidien à l'intérieur de l'appartement, participation à la vie locale).

Le centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien, de thérapies de groupe et d'activités thérapeutiques. Cet accueil et l'utilisation des activités adaptées ont pour but d'éviter l'isolement et la perte des capacités relationnelles, affectives ou cognitives.

Le centre médico-psychologique est le pivot de l'organisation des soins en articulation avec les unités d'hospitalisation et les partenaires.

Ces soins ambulatoires sont accessibles sur proposition d'un psychiatre et sans nécessaire hospitalisation au préalable.



Présentation des pôles d'activités du CHD « La Candélie »

Le CHD de La Candélie situé sur la commune de Pont du Casse reçoit des enfants, des adolescents, des personnes adultes et des personnes âgées. Il est organisé en pôles d'activités de soins comportant :

- **Un premier pôle intersectoriel « CASSIOPEE »** assurant :
 - . **des soins d'addictologie** au sein du Centre Pierre Fouquet avec des activités de médecine, de soins médicaux de réadaptation, de consultations et une Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)
 - . **des soins de psychiatrie** avec :
 - **le SIRA** (Service Intersectoriel de Régulation des Admissions) qui joue un rôle de régulation et d'évaluation des patients admis ;
 - **une Équipe de Médiation et d'Accompagnement (EMA)** qui intervient auprès des patients pour réguler les situations de tension ;
 - **un centre de référence** départemental pour les personnes présentant des troubles anxieux dépressifs aigus ;
 - **deux unités d'accueil des urgences** au CH Agen-Nérac et Pole de santé du Villeneuvois
 - . **des soins somatiques** prodigués par Handisanté 47 s'adressant à tout patient hospitalisé au sein du CHD ainsi qu'aux patients dont les handicap empêchent un suivi médical dans un parcours de droit commun.
- **3 pôles d'activités psychiatriques à destination des adultes :**
 - **sectorisés selon trois zones géographiques** délimitées :
 - « AGEN & ALBRET »,
 - « VALLEE DU LOT »
 - « GARONNE & CONFLUENT »
 - **non sectorisés au sein du pôle Agen et Albret :**
 - Fédération des activités de soins psychiatriques prolongés,
 - Service de Psychologie et Psychiatrie Légales (SPPL).
- **Un second pôle intersectoriel « PERSPECTIVES »** assurant plusieurs filières de soins
 - . **La réhabilitation psychosociale,**
 - . **Des soins intensifs à domicile,**
 - . **La gérontopsychiatrie** disposant d'une unité d'hospitalisation et une équipe mobile intervenant dans les EHPAD.
- **2 pôles d'activités psychiatriques à destination des jeunes publics** visant à accompagner pour l'un les enfants jusqu'à 12 ans et pour l'autre les adolescents de 12 à 18 ans ;

Par ailleurs, l'établissement dispose d'une **Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)** qui est un établissement médico-social géré par le Centre Hospitalier Départemental (CHD) La Candélie. Cette structure offre une capacité de 48 places d'hébergement complet pour l'accueil de personnes déficientes psychiques.

Elle dispose de son propre livret d'accueil où vous pourrez retrouver toutes les informations nécessaires
<https://www.chd47.com/presentation-du-chd/maison-daccueil-specialisee>.



Pôle Cassiopée

(Addictologie, Psychiatrie de l'adulte, Pharmacie
et médecine polyvalente et de santé publique)

Centre d'Addictologie «Pierre FOUQUET»

Secrétariat 05 53 77 67 53

Unité de médecine et de soins de suite et de réadaptation 05 53 77 67 53

Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) 05 53 77 69 61

Accueil Urgences Psychiatriques, Régulation des admissions, Centre de crise et Troubles anxio-dépressifs aigus

Urgences Psychiatriques CH Agen
Equipe Infirmière 05 53 69 71 96

Urgences Psychiatriques CH Villeneuve sur Lot
Equipe Infirmière 05 53 72 25 56

**Service Intersectoriel de Régulation des Admissions (SIRA) et
Centre de crise** 05 53 77 67 01
Secrétariat 05 53 77 67 14
Equipe soignante

**Unité d'hospitalisation « Centre de Référence Départemental
des Troubles Anxio-Dépressifs Aigus »** 05 53 77 67 02
Secrétariat 05 53 77 67 11
Equipe soignante

HandiSanté 47 (Soins somatiques)

Secrétariat 05 53 77 68 10

Pharmacie à usage intérieur

Pharmacien 05 53 77 68 13
ou 05 53 77 68 14

Service Information Médicale

Technicien(ne) information médicale 05 53 77 68 45

Pôle Agen et Albret

(Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 25
ou 05 53 77 67 21

Fédération des activités de soins psychiatriques prolongés

Unité d'hospitalisation

- Arthur Rimbaud

05 53 77 67 40

- Les Erables

05 53 77 67 52

Equipe Mobile Médico-Sociale (E.M.M.S.)

05 53 77 67 91

Unités d'hospitalisation

Lautréamont

05 53 77 67 92

Camille Claudel

05 53 77 67 96

Centre de soins et de consultations

Centre Antonin-ARTAUD (CMP - CATTP)

70, avenue d'Italie

47000 AGEN

Tél : 05 53 77 85 50

Centre Van Gogh (Hôpital de Jour - CATTP)

17-19 rue Léo Lagrange

47000 AGEN

Tél : 05 53 77 79 30

Consultations sur rendez-vous

Antenne CMP CATTP

Centre de soins de l'Albret

17 avenue du Maréchal Foch

47600 NERAC

Tél : 05 53 97 60 40

La zone géographique couverte par le pôle Agen et Albret comprend :

Les cantons de Agen, Astaffort, Francescas, Laplume, Mézin, Nérac, Puymirol et une partie des cantons de Beauville, Houeillès, Lavardac et Port-Sainte-Marie



Service de Psychologie et Psychiatrie Légales (S.P.P.L.)

USMP - Maison d'arrêt d'AGEN

05 53 77 43 90

USMP - Centre de détention d'EYSSES

05 53 41 25 81

Pôle Garonne et Confluent (Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 41
ou 05 53 77 67 58

Unités d'hospitalisation

Les Ambans
Les Merisiers

05 53 77 67 54
05 53 77 67 74

Centre de soins et de consultations

CMP Pivot Le Trec

35, rue Charles de Gaulle
47200 MARMANDE
Tél : 05 53 77 85 10

Centre de soins «Dr Jean-Luc GEOFFROY»

24 boulevard de Maré
47200 MARMANDE
Tél : 05 53 20 36 36

Consultations sur rendez-vous

Antenne CMP Casteljaloux

MSP 2, 14A, rue des Abeilles
47700 CASTELJALOUX
Tél : 05 53 77 85 19

Antenne CMP Miramont de Guyenne

Maison de Santé Pluri-professionnelle
Rue Henri CAILLAVET
47800 MIRAMONT DE GUYENNE
Tél : 05 53 77 85 37

CMP/CATTP «Le Suriray»

26, rue Jean Panno
47400 TONNEINS
Secrétariat : 05 53 77 85 40 (Lundi et jeudi)
Infirmiers : 05 53 77 85 45 (lundi au vendredi)

**Consultations CMP Garonne et Confluent pour Prayssas,
Cours, Frégimont, Lacépède, Laugnac, Lusignan-Petit,
Madaillan, Montpezat, Saint-Salvy, Saint-Sardos**

CHD la Candélie,
47916 AGEN Cedex 9 - Tél. 05 53 77 85 40

La zone géographique couverte par le pôle
Garonne et Confluent comprend :

**Les cantons de Bouglon, Casteljaloux,
Damazan, Duras, Lauzun, Marmande, Mas
d'Agenais, Meilhan sur Garonne, Prayssas,
Seyches, Tonneins et une partie des cantons
de Houeillès, Lavardac et Port-Sainte-Marie.**



Pôle Vallée du Lot

(Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 81
ou 05 53 77 67 90

Unités d'hospitalisation

Les Pruniers
Les Oliviers

05 53 77 67 76
05 53 77 67 94

Centre de soins et de consultations

Hôpital de Jour et CMP/CATTP
Les Jardins de Capel
1095 Route de Carabelle
47300 - BIAS
Tél : 05 53 77 85 65

Consultations sur rendez-vous

CMP - CATTP L'Ostal Dubert
4 rue du Baron de Langsdorff
47500 - FUMEL
Tél : 05 53 77 79 76

Atelier Thérapeutique Ramounot
1095 Route de Carabelle
47300 - BIAS
Tél : 05 53 77 85 75

La zone géographique couverte par le pôle
Vallée du Lot comprend :

**Les cantons de Cancon, Castelmoron,
Castillonès, Fumel, Laroque-Timbaut,
Monclar, Monflanquin, Penne d'Agenais,
Sainte Livrade sur Lot, Tournon
d'Agenais, Villeneuve sur Lot, Villeréal et
une partie du canton de Beauville.**



Pôle Perspectives (Psychiatrie de l'adulte)

Service de Réhabilitation Psycho-sociale

Secrétariat médical	05 53 77 68 19 ou 05 53 77 68 41
Unité d'hospitalisation Dali	05 53 77 67 39
Appartement Thérapeutique (ESHOP) 20 rue Roland Goumy - 47000 AGEN	05 53 77 01 89
Equipe ambulatoire de réinsertion spécialisée (EARS)	05 53 77 01 86 ou 06 82 68 70 98
Equipe mobile psychiatrie - précarité (EMPP)	05 53 77 01 87 ou 06 82 68 71 10
Equipe mobile d'Evaluation en Réhabilitation (EMER)	05 53 77 68 41

Service de Géroonto-Psychiatrie

Secrétariat médical	05 53 77 67 96 ou 05 53 77 69 65
Unité d'hospitalisation	
Equipe mobile de Géroonto-Psychiatrie	05 53 77 67 13 05 53 77 85 85

Soins Psychiatriques Intensifs à Domicile Secteur Agen et Albret

Secrétariat médical	05 53 77 67 02
Infirmiers	
Equipe IDE Matin	06 78 66 21 13
Equipe IDE Après-Midi	07 87 98 86 64

Pôle Départemental de Psychiatrie de l'enfant (0-12 ans)

Unité d'hospitalisation

➔ **Unité d'Hospitalisation** «*Centre d'Accueil Départemental de Semaine*» (CADS) 05 53 77 68 43

Centre de soins et de consultations sur trois secteurs géographiques

➔ Secteur Agen-Nérac

- CMPE/CATTP Agen 05 53 77 79 02
- Hôpital de Jour «Les 3 Rosiers» 05 53 77 79 03
- CMPE/CATTP Nérac 05 53 97 60 45
- Consultations Aiguillon 05 53 97 60 45

➔ Secteur Villeneuve - Fumel

- Hôpital de Jour «L'Araucaria» 05 53 77 85 80
- CMPE/CATTP Villeneuve 05 53 77 85 81
- EMPR Monflanquin 05 53 77 85 35
- Hôpital de Jour «Les Cafanilh» 05 53 77 79 99
- CMPE/CATTP «Las Limousines» 05 53 77 79 99

➔ Secteur Marmande - Tonneins - Casteljaloux

- Hôpital de Jour «Les Oyats» 05 53 77 85 34
- CMPE/CATTP Marmande 05 53 77 85 36
- CMPE Miramont de Guyenne 05 53 77 79 77
- CMPE/CATTP Casteljaloux 05 53 77 85 18

Equipes mobiles

➔ *Equipe d'Accompagnement Psychologique en Périnatalité (EAPP)*

- CMPE Agen 05 53 77 79 02
- CMPE Villeneuve 05 53 77 85 81
- CMPE Marmande 05 53 77 85 36

➔ **Equipe mobile Programme d'évaluation et de Suivi Individualisé du Développement des Enfants vulnérabilisés PSI-DEV (0-7ans)**

- Equipe PSI-DEV 06 35 53 74 96

➔ **Equipe mobile pour le Suivi Intégré et la Résilience des Enfants protégés Vulnérabilisés PSI-REV (7-12 ans)**

- Infirmière - Territoire Agen / Marmande 06 07 29 02 72
ou 06 07 31 39 56
- Infirmière - Territoire Villeneuve sur Lot / Fumel 06 07 31 16 57

Pôle Départemental de Psychiatrie de l'Adolescent (12-18 ans)

Unité d'hospitalisation

➔ Unité d'Hospitalisation Mozart

05 53 77 79 60

Centre de soins et de consultations

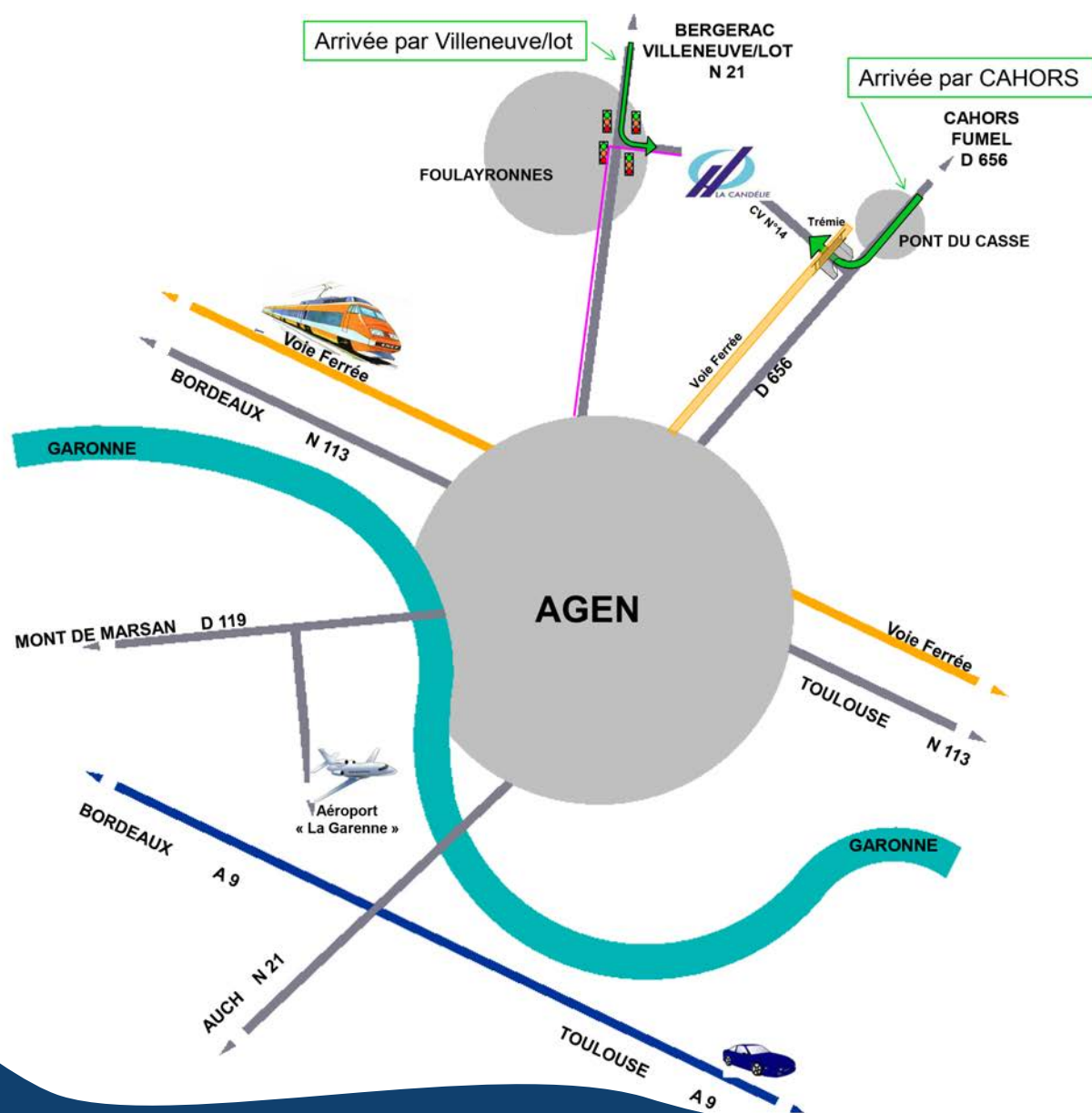
➔ Secrétariats médicaux :

- Hôpital de Jour pour Adolescents 05 53 77 79 16
- CMP «RESEDA» 32 Avenue Gal de Gaulle 05 53 77 85 33
47000 - AGEN
- Equipe «RESEDA Intensif » à domicile 05 53 77 85 33

Equipe mobile

➔ *Equipe mobile pour le Suivi Intégré et la Résilience des Enfants protégés Vulnérabilisés PSI-REV (12-18 ans)*

- Infirmière - Territoire Agen / Tonneins 07 86 11 54 67
Marmande / Nérac
- Infirmière - Territoire Agen / Villeneuve sur Lot 06 48 68 83 43
Fumel



Centre Hospitalier Départemental « la Candélie »
47916 AGEN Cedex 9
05 53 77 67 00



Mise à jour Juin 2023