



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

CENTRE HOSPITALIER SPECIALISE AINAY LE CHATEAU

6^{bis} rue du Pavé - BP03
03360 Ainay le Château
tél 04 70 02 26 26 - fax 04 70 02 26 00
direction@chsi-ainay.fr
www.chsi-ainay.fr





Présentation...

2 plan de l'établissement

à votre service **4**

5 frais d'hospitalisation

vos services pendant votre séjour **6**

12 accueil familial thérapeutique

services de soins **13**

14 unité de soins long séjour

charte de l'utilisateur **15**

16 centre de vie & loisirs

ergothérapie **16**

17 commission régionale de conciliation

catégories professionnelles **17**

18 votre départ

Madame, Monsieur,

Ce livret vous est destiné.

Il vous permet de mieux connaître la vie de l'établissement et vous donne les informations nécessaires à votre quotidien. C'est également un guide pour votre famille et vos amis qui viendront vous rendre visite.

La vie en institution doit être un moment d'enrichissement et d'épanouissement où chacun apporte à l'autre sa diversité, sa sagesse et sa richesse.

Aussi, le Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay le Château vous propose une équipe dévouée, compétente et formée pour vous offrir les meilleures conditions d'hébergement et de soins.

Au nom de l'ensemble du personnel de l'établissement, je vous souhaite la bienvenue.

Les activités du CHS sont

La psychiatrie :

L'Accueil Familial Thérapeutique
Le Secteur Psychiatrique

La prise en charge des personnes âgées dépendantes :

L'Unité de Soins Longue Durée (USLD)

A Votre Service... du lundi au vendredi

Conditions Générales d'Admission

Soit vous avez consulté votre médecin traitant qui vous oriente vers nos services et vous serez hospitalisé dans le cadre du Secteur.

Soit avec l'équipe soignante qui vous prend en charge, vous avez demandé à bénéficier de l'Accueil Familial Thérapeutique.

Service des Admissions

Ce service gère votre dossier administratif, de votre entrée à votre sortie. Le bureau (n°2 sur le plan) est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h30 à 16h30. Il vous permettra d'obtenir plus d'informations concernant le montant, la prise en charge et les règlements des frais de séjour. En dehors de ces horaires, l'Unité d'Accueil se charge de vos formalités d'admission.

Contact : **04 70 02 26 06**

Assistants Sociaux

Deux assistantes sociales (n°6 sur le plan) sont à votre disposition durant votre séjour pour vous informer, vous conseiller, étudier avec vous vos problèmes d'ordre familial, social et professionnel, faciliter vos démarches et vous accompagner dans vos projets de sortie.

Dans les secteurs psychiatriques, les assistantes sociales font partie intégrante de l'équipe pluridisciplinaire et contribuent, dans le respect de la déontologie de chacun, au projet thérapeutique (circulaire n°93-37 du 20/12/93).

Contact : **04 70 02 26 15**

Protection Juridique des Majeurs

Le Centre Hospitalier Spécialisé dispose d'un bureau de mandataires judiciaires qui permet de gérer les principales mesures de protection juridiques des majeurs.

Principales mesures de protection :

Sauvegarde de Justice

La personne conserve l'exercice de ses droits, mais les actes juridiques (ventes, achats, etc.) peuvent être annulés si elle a été lésée. Elle résulte d'une déclaration faite par un médecin au Procureur de la République et est temporaire (2 mois renouvelables - 6 mois maxi).

Curatelle

C'est une mesure d'assistance et de conseils qui ne prive pas le majeur de ses droits juridiques.

Tutelle

La personne est déchargée de la gestion de ses biens. Elle est représentée par son tuteur et ne bénéficie plus de ses droits civiques.

Si vous êtes sous tutelle de l'établissement, le Service de Gestion des Biens est à votre disposition (n°2 sur le plan).

Contact : **04 70 02 26 98**

Documents à Fournir

- Pièce d'identité ou livret de famille
- Carte vitale
- Carte d'adhérent mutualiste
- Attestation de la Couverture Médicale Universelle
- Carte d'Aide Médicale Etat

D'autres documents justifiant de votre situation particulière pourront vous être demandés

Les Frais d'Hospitalisation...

Tarif Journalier

Un tarif de prestation est fixé chaque année par l'Agence Régionale de la Santé (ARS) pour :

l'ACCUEIL FAMILIAL THERAPEUTIQUE

l'HOSPITALISATION dans les services : Unité d'Accueil, Unité Médicalisée, Unité de Soins Psychiatriques Prolongés.

Ces tarifs sont pris en charge à 80% par les régimes obligatoires d'assurance maladie (général, agricole, travailleurs indépendants, régimes spéciaux).

Si votre pathologie est inscrite sur la liste des 30 maladies de longue durée, le praticien hospitalier peut demander à votre médecin traitant d'établir une demande d'exonération du ticket modérateur, auprès de la caisse dont vous dépendez. Le tarif journalier sera alors pris en charge à 100%.

Dans tous les cas, vous serez pris en charge à 100%, à partir du 31^e jour d'hospitalisation.

D'autres cas d'exonération existent pour les Anciens Combattants et Victimes de Guerre, pour les titulaires d'une pension d'invalidité, pour les accidents du travail et maladies professionnelles lorsque l'hospitalisation est en rapport avec la maladie.

Ticket Modérateur et Forfait Hospitalier

Le ticket modérateur est la part financière qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie. Son taux peut varier en fonction des actes et médicaments, de votre santé, ou du respect ou non du parcours de soins coordonnés.

Le ticket modérateur de 20% peut être pris en charge par votre mutuelle ou par la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC).

Le forfait journalier, institué par la loi du 19 janvier 1983, dont le montant est fixé chaque année par arrêté, peut également être couvert par votre mutuelle (nombre de jours variables selon les caisses), ou la Couverture Maladie Universelle Complémentaire. Depuis le 1^{er} janvier 2004, le montant journalier en psychiatrie est inférieur à celui fixé pour les disciplines MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique).

Quelques cas d'exonération sont prévus par la loi :

- Accident du travail reconnu
- Ancien combattant et victime de guerre
- Enfants bénéficiant de l'allocation d'éducation spéciale
- Régime local d'Alsace Moselle

L'Accès aux Soins pour Tous

Si vous disposez de faibles ressources ou êtes en situation de précarité, des dispositifs d'accès aux soins existent.

Le Code de la Santé Publique garantit l'égal accès aux soins pour tous, en particulier les personnes les plus démunies (articles L 1110-1 et L 1110-3). Ce droit est réaffirmé dans la "charte de la personne hospitalisée".

Il est en particulier interdit à tout professionnel de santé de refuser de délivrer des soins aux bénéficiaires de la couverture maladie universelle (CMU) et de l'aide médicale d'Etat.

Aucune personne ne peut faire l'objet d'une discrimination dans l'accès à la prévention et aux soins.



Votre Séjour... Informations, Droits, Obligations

Votre droit d'accès au Dossier Médical

cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition.

Les Directives Anticipées

cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

La Personne de Confiance

cf article L. 1111-6 du code de la santé publique

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre "personne de confiance", sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance (sauf majeur protégé), une fiche informative est à votre disposition.



Vos Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons 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 de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier Spécialisé
6^{bis} rue du Pavé - 03360 Ainay le Château

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la commission des usagers (CDU).

Art. R. 1112-91 - Tout usager d'un établissement de santé doit être 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.

Art. R. 1112-92 - 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 R. 1112-93 - 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, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisie. 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 R. 1112-94 - 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.

Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers (voir document joint en fin de livret).

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. Elle examine les plaintes et réclamations, et reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité.
- Une synthèse des réclamations et plaintes adressées à l'établissement par les usagers ou leurs proches au cours des douze mois précédents.
- Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes.
- Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sorties.
- Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers.
- Les actions correctives mises en place en cas d'événements indésirables graves, au cours des douze mois précédents, afin qu'elle puisse les analyser, qu'elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement et qu'elle puisse proposer un "projet des usagers".

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition.

Droits à l'Information sur votre État de Santé

Le patient est associé au choix thérapeutique le concernant. A cet effet – sauf urgence, impossibilité d'y procéder ou volonté expresse de la personne d'être tenue dans l'ignorance (sans risque pour des tiers) – une information appropriée, accessible et loyale doit être fournie à tout patient sur les éléments concernant son état de santé et les soins qui lui sont prodigués. Ainsi, aucune démarche ne peut être engagée et aucun traitement donné sans votre consentement libre et éclairé, à moins qu'en raison de votre état de santé vous ne puissiez porter un jugement sur ce qui est de votre intérêt, ou que l'absence de traitement puisse avoir pour vous des conséquences graves.

Si vous êtes sous tutelle, les informations concernant votre santé et les soins que vous devez recevoir peuvent être donnés à votre représentant légal, sans préjudice d'une information loyale et adaptée pour vous permettre de participer aux décisions vous concernant. Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risque de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Domage Lié aux Soins

Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, ou ses ayants droit si la personne est décédée, ou le cas échéant son représentant légal, doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.

Cette information lui est délivrée par un médecin au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix.

Le médecin de l'établissement informe le patient de l'existence de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI) qui est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales, ainsi que des autres litiges entre usagers et professionnels de santé ou établissement de santé.

Respect de votre Dignité et de votre Intimité

Le respect de votre dignité et de votre intimité doit être préservé par tous d'une manière générale, à tout moment de votre séjour hospitalier.

Vous ne pouvez être amené à participer à des représenta-

tions de cas destinées à des étudiants ou stagiaires sans avoir donné au préalable votre consentement. Il ne peut être passé outre votre refus.

Les personnels et les visiteurs frappent avant d'entrer dans votre chambre et n'y pénètrent, dans la mesure du possible, qu'après y avoir été invités par vous même.

Vous pouvez disposer de vos effets personnels, sauf si des raisons de sécurité s'y opposent.

Confidentialité

Le respect de votre vie privée vous est garanti ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales vous concernant. Le secret de votre hospitalisation peut être conservé si vous en faites la demande.

Information aux Proches

Les proches peuvent obtenir des informations auprès de l'équipe soignante et médicale, selon le domaine de chacune, sauf si vous vous y opposez et que vous avez exprimé cette volonté.

Informations et Libertés

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le séjour de ses patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service ou de l'établissement, ceci dans le strict respect du secret professionnel et du secret médical. Sauf opposition justifiée de votre part, les renseignements vous concernant, recueillis à l'occasion de votre consultation ou de votre hospitalisation pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage administratif et médical de l'établissement et dans la limite de leurs attributions à votre caisse d'assurance maladie, à votre mutuelle complémentaire, à votre médecin traitant ou aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi "informatique et libertés" (articles 26-34 et 40 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004), vous possédez un droit d'accès et de rectification sur ces renseignements. Vous pouvez demander à exercer ce droit par courrier au Directeur du Centre Hospitalier ou en vous adressant directement à la :

COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE
ET DES LIBERTÉS (CNIL)
8 rue Vivienne - CS 30223 75083 PARIS CEDEX
01 53 73 22 22 - www.cnil.fr

Hospitalisation

L'établissement met à votre disposition tant au sein des services hospitaliers qu'en Accueil Familial Thérapeutique, une chambre individuelle.

Dépôt de Valeurs et d'Effets Personnels

Vous êtes invité, lors de votre admission à effectuer le dépôt de vos valeurs et, si besoin, de vos effets personnels. Ne conservez avec vous que les objets qui vous sont indispensables. Il est en effet imprudent de conserver sur vous de l'argent, des bijoux ou des objets de valeurs. L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol, conformément aux dispositions de la loi n°92-614 du 6 juillet 92 et du décret d'application n°93-550 du 27 mars 93.

■ Dépôt de vos valeurs :

Le dépôt d'argent, chèquiers, cartes bancaires et petits objets précieux peut s'effectuer à la Régie du lundi au vendredi. En dehors des heures d'ouverture, le dépôt peut être effectué à l'Unité d'Accueil.

■ Dépôt de vos effets :

Le dépôt d'effets (petit mobilier, TV, hifi, vidéo, vêtements, objets personnels, etc.) s'effectue auprès du Service Valiserie ou Bureau de Protection Juridique des Majeurs si vous êtes sous tutelle de l'établissement.

■ Restitution de vos effets et valeurs :

Ils vous seront restitués sur production du reçu que vous aurez conservé et vous seront remis soit directement, soit à la personne qui vous représente.

Les valeurs non réclamées ou abandonnées sont transmises à la Trésorerie du Centre Hospitalier (27 avenue Jean-Jaurès 03350 Cérilly) et, un an après votre sortie, remises à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Les effets non réclamés ou abandonnés sont transmis à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Les bureaux étant fermés les week-ends et jours fériés, il vous est recommandé de récupérer vos effets et valeurs pendant les horaires d'ouverture.

Entretien du Linge

L'établissement fournit et entretient le linge. Il est conseillé aux familles d'entretenir le linge personnel. Cependant il est possible de recourir aux services de la lingerie, mais la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée en cas de perte de linge non identifié ou d'endommagement de linge fragile.

Repas

Les repas sont servis, sauf indication médicale particulière dans la salle à manger du service, aux horaires prévus dans chaque unité de soins. Renseignez vous auprès du personnel du service où vous êtes hospitalisé.

Radio - Télévision

Un salon télévision est à votre disposition dans tous les services. Pensez que vous êtes dans un lieu de soins, respectez le repos des autres patients et soyez discret. Le personnel veillera à ce qu'en aucun cas l'usage de radios ou autres appareils sonores ne gêne le repos des autres patients.

Téléphone

Les chambres des services de soins peuvent être équipées de postes téléphoniques à votre demande, sauf contre-indications médicales.

Visites

En accord avec votre médecin, et selon votre projet de soins, vous pouvez recevoir des visites. Les horaires vous seront communiqués par le service où vous êtes hospitalisé.

Vos visiteurs doivent se conformer aux règles de discrétion, de sécurité et d'hygiène en vigueur dans l'établissement (voir paragraphe sur les règles du respect de la vie collective page 12). Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines visites, nous respecterons et ferons respecter votre souhait. Votre famille peut rencontrer le médecin en demandant un rendez-vous au secrétariat médical.

Médicaments

Il vous est demandé de ne pas utiliser vos médicaments personnels. Si vous en possédez, vous serez invité, pour des raisons de sécurité, à les remettre à l'équipe soignante. La poursuite d'un traitement antérieur non confirmé par le médecin qui assure votre prise en charge dans l'établissement pourrait nuire à votre santé.

Permissions

Si votre séjour est long et que votre état de santé le permet, vous pouvez être autorisé par le directeur, sur avis du médecin, à bénéficier d'autorisation de sortie d'une durée limitée.

Courrier

Un vaguemestre est spécialement chargé, à l'intérieur de l'établissement, de la distribution du courrier, des colis, du paiement et de l'expédition des mandats.

Le courrier est distribué chaque jour dans les services. Pour que vos lettres et colis vous arrivent plus rapidement, demandez à vos correspondants d'indiquer le service dans lequel vous êtes hospitalisé. Pour vos envois, donnez votre courrier timbré à l'équipe soignante.

Faites adresser votre courrier à :

M.
 Service
 Centre Hospitalier Spécialisé
 6^{bis}, rue du Pavé - BP 03
 03360 AINAY-LE-CHÂTEAU

Tabac

Conformément à la réglementation en vigueur (décret 2006-1386 du 15 novembre 2006), il est INTERDIT DE FUMER dans les locaux de l'établissement.

Depuis 2003, l'établissement est engagé dans une politique de réduction du tabagisme. Si vous souhaitez arrêter de fumer, des moyens pour vous aider existent, n'hésitez pas à en parler avec un médecin.

Alcool - Substances illicites

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées et de substances illicites sont strictement interdites dans l'établissement.

Sécurité Incendie

Du matériel de lutte contre l'incendie est disposé dans toutes les circulations de l'hôpital. Le personnel est formé à son utilisation. La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans les services.

Des consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre. Gardez votre calme et suivez les instructions qui vous seront données par le personnel.

Qualité

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils veillent à soulager la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention toute particulière à la fin de vie. Ceci se concrétise notamment par la mise en place d'une procédure de certification (évaluation) des établissements de santé, le renforcement de la lutte contre les infections nosocomiales (infections contractées pendant le séjour à l'hôpital) ou encore l'amélioration de la prise en charge de la douleur et du droit de mourir dignement.

La démarche qualité concerne tous les professionnels et tous les services. Elle fait partie intégrante de l'ensemble de leurs missions de soins, de prévention, de réadaptation et de réinsertion.

Comme tout établissement de santé, le CHS est soumis à la procédure de certification. Il s'agit d'une procédure externe d'évaluation menée par la Haute Autorité de Santé (HAS), dont l'objectif est double :

- assurer la qualité et la sécurité des soins,
- promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité en la centrant sur le patient et son parcours au sein de l'établissement.

L'établissement poursuit sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins intégrant l'évaluation des pratiques professionnelles. Les comptes rendus des visites de certification sont consultables sur le site de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr). De plus, des questionnaires de satisfaction des usagers sont réalisés. Vous pouvez obtenir ces résultats auprès de notre Service Qualité **04 70 02 26 96**.

Laïcité du Service Public

La charte de la laïcité dans les services publics prévoit, entre autres, que les usagers :

- ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans le respect des limites de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.
- doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
- ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions des usagers dans le respect des règles auxquelles il est soumis et de son bon fonctionnement.
- ont le droit au respect de leurs croyances et peuvent participer à l'exercice de leur culte, sous réserve des contraintes liées au bon fonctionnement du service.

Un représentant du culte catholique est présent dans l'établissement à temps partiel, il est à la disposition des patients et des familles et assure le service d'aumônerie. Renseignez vous auprès du personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Vous pouvez recevoir la visite d'un représentant du culte de votre choix. Ces visites peuvent être soumises au principe d'autorisation par le médecin.

Principales Règles du Respect de la Vie Collective

La vie hospitalière requiert de chaque patient le strict respect d'une certaine discipline dans l'intérêt général sur divers plans :

- Comportement et propos n'apportant aucune gêne aux autres patients et aux visiteurs ; l'établissement a l'obligation d'assurer la sécurité des patients, du personnel et des visiteurs et son représentant peut être amené à saisir le Procureur de la République d'agissements répréhensibles par la loi.
- Respect des professionnels de l'établissement : toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du Code Pénal).
- Respect des consignes d'hygiène et des recommanda-

tions reçues dans le cadre de la prévention des infections nosocomiales (c'est-à-dire pouvant être acquises sur le site).

- Tenue vestimentaire décente dans le service et au cours de vos déplacements dans l'enclaustrée hospitalière.
- Souci de maintien en bon état des locaux et objets mis à votre disposition (des dégradations sciemment commises pourront entraîner une demande d'indemnisation des dégâts).

Les Visiteurs sont invités à

- respecter le repos des patients,
- éviter de gêner le fonctionnement du service,
- accepter les horaires de visites, les règles de sécurité et d'hygiène en vigueur et de se retirer des chambres des patients sur demande du personnel pendant l'exécution des soins,
- avoir une tenue correcte,
- éviter de provoquer tout bruit intempestif,
- respecter l'interdiction de fumer.
- Il est interdit aux visiteurs d'introduire dans l'hôpital des médicaments (sauf accord express du médecin), des boissons alcoolisées ou produits toxiques de quelque nature que se soit.

Don d'Organes

En matière de don et de greffe d'organes, la loi française prévoit que la volonté du défunt prime sur toutes les autres. Mais faute d'en avoir parlé ensemble, des familles touchées par le deuil brutal d'un être cher se trouvent dans la situation difficile de décider au nom de leur proche. Que vous soyez d'accord ou non pour donner vos organes, ce choix doit être connu de vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.

L'agence de la biomédecine met à votre disposition une carte de donneur si vous êtes pour le don, à conserver sur vous. Si vous êtes contre, un formulaire est disponible pour vous inscrire au registre national des refus.

Pour ces démarches, vous pouvez demander ces documents auprès du service des admissions ou en vous adressant directement à :

Agence de la Biomédecine
1 Avenue du Stade de France
93212 SAINT DENIS LA PLAINE CEDEX
0800 202 224
www.agence-biomedecine.fr

La Psychiatrie à l'Hôpital...

L'Accueil Familial Thérapeutique

C'est le plus souvent par cette activité que le Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay-le-Château est connu. Si cette activité est ancienne et importante, le mode de prise en charge qu'elle représente a beaucoup évolué ces dernières années.

Objectifs

L'Accueil Familial Thérapeutique vise à favoriser la réadaptation et la réinsertion. Il associe prise en charge dans une famille et prise en charge institutionnelle. Il offre à des patients ne pouvant vivre seul, mais ne justifiant pas pour autant de soins en milieu fermé, une prise en charge thérapeutique dans un milieu familial substitutif stable, en vue notamment d'une restauration de leurs capacités relationnelles, d'autonomie et de resocialisation.

Bénéficiaires

Le service d'accueil familial thérapeutique assure le traitement de patients adultes qui ont le statut d'hospitalisé. Seule l'hospitalisation libre permet ce type de soins.

Ce service s'adresse en priorité dans l'ordre suivant :

- Aux résidents de l'arrondissement de Montluçon
- Aux résidents des autres arrondissements de l'Allier
- Aux résidents de la région Auvergne
- Aux résidents de la France entière

Toute admission se fait après demande de l'établissement adresseur, avec accord du patient et après consultation auprès du médecin psychiatre du CHS d'Ainay-le-Château.

Le projet thérapeutique du patient détermine la durée de l'accueil, à plus ou moins long terme. Les modalités d'admission et le projet sont vus en concertation avec l'établissement adresseur et vous-même.

Processus de Soins de l'Accueil Familial

La durée de l'accueil est en fonction du projet de soins, qui est évalué suivant :

- Le degré d'autonomie,
- Les possibilités d'insertion ou de réinsertion sociale.

Le suivi est assuré par une équipe pluridisciplinaire.

Organisation & Moyens

Accueillant Familial Thérapeutique

Quelle que soit la durée de l'accueil, les moyens mis en oeuvre sont les mêmes.

L'accueil est réalisé par des familles agréées par l'établissement qui sont recrutées en fonction de leurs aptitudes à offrir un accueil de qualité. Elles bénéficient d'une formation et travaillent en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire.

Elles ont un statut de salarié. A ce titre, elles participent à la mise en oeuvre des projets thérapeutiques des patients qui leur sont confiés.

Les lieux d'accueil sont regroupés en zones dans un rayon de 30km dans les départements de l'Allier et du Cher.

Équipe soignante pluridisciplinaire

Spécifique à l'accueil familial thérapeutique.

- Interprofessionnelle, elle rassemble : médecins psychiatres, médecins généralistes, psychologues, assistantes sociales, infirmiers.
- Différents intervenants sont également présents au sein des unités de soins du Centre Hospitalier Spécialisé pour accueillir dans l'hôpital des patients qui souffrent d'une maladie somatique intercurrente ou qui subiraient une décompensation psychiatrique.

Les Services de Soins...

Secteur

La psychiatrie de secteur, mise en place par les ordonnances de 1960 prône l'accès aux soins au plus près du domicile.

En 1988, le schéma départemental d'organisation sanitaire de l'Allier a défini 7 secteurs de psychiatrie adulte, articulés autour de quatre axes principaux : Ainay-le-Château, Montluçon, Moulins et Vichy.

Le secteur imparti au Centre Hospitalier Spécialisé d'Ainay-le-Château, est un petit secteur de 22000 habitants qui comprend les trois cantons du nord du département : Vallon-en-Sully, Cérilly, Lurcy-Lévis.

Il permet une prise en charge assurée par des infirmiers et des psychologues, sur rendez-vous auprès du secrétariat médical de l'établissement : **04 70 02 26 93**

Unité d'Accueil UA

Ce service entièrement climatisé comprend 20 lits en chambres individuelles.

Il a pour mission :

- d'accueillir et de traiter les patients en hospitalisation libre dont la pathologie justifie d'un temps d'hospitalisation court ou moyen (inférieur à deux mois)
- d'organiser la prise en charge extra-hospitalière du secteur

Les patients accueillis sont originaires :

- du secteur O3G07
- mais également de localités hors secteur proches, dès lors qu'ils sont en hospitalisation libre
- d'autres établissements de soins spécialisés pour une période d'observation d'une semaine avant une prise en charge en Accueil Familial Thérapeutique
- de l'accueil familial pour des soins de courte durée

Unité de Soins Psychiatriques Prolongés USPP

Cette unité entièrement climatisée regroupe 30 lits en chambres individuelles.

Elle a pour mission :

- d'accueillir et traiter les patients justifiant de soins psychiatriques prolongés et susceptibles de bénéficier à plus ou moins long terme de structures intermédiaires,
- de permettre la continuité de l'Accueil Familial Thérapeutique en en assurant le relais,
- d'intervenir sur les zones d'AFT en dehors des heures de présence des infirmiers référents.

Les séjours de deux mois et plus sont indiqués aux patients d'AFT ou de secteur pour des soins plus ou moins longs et aux patients qui ne peuvent plus bénéficier de la prise en charge en Accueil Thérapeutique et pour lesquels il faut une autre orientation.

Unité Médicalisée UM

Ce service entièrement climatisé comprend 10 lits en chambres individuelles. C'est un service de psychiatrie qui s'adresse à des patients déjà en soins dans l'établissement.

- Elle a pour mission de prendre en charge des patients d'Accueil Familial Thérapeutique nécessitant une hospitalisation pour un problème somatique, une préparation d'examen, une observation ou des soins suite à une hospitalisation en hôpital général.

La Prise en Charge des Personnes Âgées...

Unité de Soins Longue Durée USLD

Structure tarification ternaire (soins, hébergement et dépendance), l'Unité de Soins Longue Durée a un statut différent des autres services de l'établissement. Elle possède son budget et son règlement de fonctionnement.

Créée en 1998, elle répond aux besoins de prises en charge des personnes âgées et peut accueillir 40 personnes de différents niveaux de dépendance.

Sa mission est d'assurer une prise en charge globale, médicale, sociale et psychologique de personnes âgées de plus de 60 ans, ayant perdu leur autonomie de vie et dont l'état de santé peut nécessiter une surveillance médicale constante ou un traitement d'entretien continu.

L'Unité de Soins Longue Durée est donc un lieu :

- de vie
- de prise en charge de la dépendance
- de soins et de prévention

Elle comprend 40 chambres individuelles climatisées. Ces chambres sont articulées toutes avec douches et sanitaires particuliers, lits médicalisés, prises de télévision et téléphone. Il est possible d'apporter du petit mobilier personnel et d'accueillir des proches, pour visites et repas. Eventuellement, et dans des conditions particulières, un membre de votre famille peut être autorisé à demeurer auprès de vous et un lit d'accompagnant pourra être mis à sa disposition pour la nuit.

L'équipe, se compose d'un médecin, d'un cadre de santé, d'infirmiers, d'aides-soignants, d'agents des services hospitaliers et d'un animateur. Des temps de psychologue, d'assistante sociale et de secrétaire médicale contribuent à compléter le suivi des résidents.

L'admission s'effectue sur acceptation d'un dossier médical et administratif préalablement constitué. Un contrat de séjour est signé sur les bases du règlement intérieur.

Les Frais de Séjour

Tarif Soins :

Pris en charge, en règle générale, intégralement par les Caisses d'Assurance Maladie

Tarif Hébergement :

A la charge du résident, de son représentant légal, de sa famille ou totalement ou partiellement du département dans le cadre de l'Aide Sociale.

Tarif Dépendance :

Variable selon les G.I.R. Le G.I.R. (Groupe Iso Ressources) représente le degré d'autonomie d'une personne.

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), versée par le Conseil Général pourra solvabiliser une partie de ce tarif. Le ticket modérateur restera toujours à la charge du résident.

Charte de l'Usager en Santé Mentale...

Une Personne à Part Entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine.

Une Personne qui Souffre

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

Une Personne Informée de Façon Adaptée, Claire et Loyale

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

Une Personne qui Participe Activement aux Décisions la Concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

Personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux ou de leurs doléances.

Personne qui sort de son isolement

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

Personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé, et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention

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

Vos loisirs, le Centre de Vie

Bibliothèque

ouverte du lundi au vendredi où vous pouvez consulter livres, magazines, journaux, etc.

Cafétéria

vous pourrez aussi consommer café, boissons non alcoolisées, viennoiseries et confiseries.

Salon de Coiffure

Du lundi au vendredi, sur rendez-vous.



L'Ergothérapie...

Ce service a été entièrement restructuré. Achievés en juillet 2008, les travaux réalisés ont doublé la surface par deux, permettant une prise en charge dans des locaux adaptés.

Des activités d'ergothérapie peuvent compléter votre prise en charge, selon votre projet thérapeutique et sur prescriptions médicales.

Différents types d'activités de création, d'initiative, de production, de mise en situation en vue d'une resocialisation sont proposés.

Un service de cars assure les transports entre le Centre Hospitalier Spécialisé et les lieux d'accueil. Le self de l'hôpital est mis à votre disposition.



Commission Régionale de Conciliation...

Et d'Indemnisation des Accidents Médicaux, des Affections Iatrogènes et des Infections Nosocomiales (CRCI)

La région Auvergne est dotée d'une Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisations des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales (CRIC) – (Loi du 4 mars 2002 relative au droit des malades).

Présidée par un magistrat de l'ordre administratif ou de l'ordre judiciaire, cette commission est composée de 20 personnes réparties en 7 catégories (représentants des usagers, professionnels de santé libéraux, praticiens hospitaliers, institutions et établissement de santé, Office national d'indemnisation des accidents médicaux, assureurs et personnes qualifiées dans le domaine de la réparation des préjudices corporels).

Ce dispositif spécifique offre une nouvelle possibilité de règlement des accidents médicaux, par la voie amiable, et vise à permettre une indemnisation rapide des victimes.

Toute personne s'estimant victime d'un accident médical, d'une affection iatrogène (due au traitement ou médicament) ou d'une infection nosocomiale (contractée dans un

milieu médical), que ce dommage résulte ou non de la faute d'un professionnel ou d'un établissement de santé peut saisir cette commission (si la victime ne peut agir elle-même, son représentant légal ou si la victime est décédée, son ou ses ayants droit).

Contact

Pour l'Auvergne, c'est l'Agence Régionale de Santé qui accueille les réunions de cette commission dont le siège administratif est à LYON.

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation Auvergne

119 avenue du Maréchal de Saxe

69003 LYON

04 72 84 04 50

www.oniam.fr

www.commissions-crci.fr

Téléphone d'information générale sur le dispositif :

0 810 600 160

Les différentes catégories professionnelles

Votre prise en charge est assurée par un personnel qualifié :

Médecins	Directeur
Directeur des soins	Directeur Adjoint
Cadres supérieurs de santé	Assistants sociaux
Cadres de santé	Accueillants familiaux thérapeutiques
Infirmiers	Kinésithérapeute
Aides soignants	Pharmaciens
Agents de services hospitaliers	Personnel administratif
Psychologues	Personnel des services logistiques

Le Directeur est le représentant légal de l'établissement et à ce titre, l'ensemble des professionnels est sous son autorité.

Votre Départ...

- Avant votre départ, le médecin vous donnera toutes les indications nécessaires pour la poursuite de votre traitement. Il pourra vous prescrire des consultations, des visites à domicile, ou un traitement médicamenteux.
- La date de sortie est fixée par le médecin du service. Si vous demandez à sortir définitivement contre avis médical, vous signerez une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité.
- Votre médecin traitant ou l'équipe soignante qui vous suit recevra un compte-rendu de votre hospitalisation.
- A votre demande, votre médecin traitant peut prendre contact avec les médecins hospitaliers qui vous ont soigné et recevoir des informations complémentaires.
- Présentez vous au Service de Admissions pour régulariser votre dossier et obtenir éventuellement des bulletins de sorties pour votre employeur ou votre caisse d'assurance maladie.
- N'oubliez pas de retirer les valeurs et effets personnels que vous auriez pu déposer lors de votre admission.
- En ce qui concerne les moyens de locomotion utilisés lors de votre sortie, le médecin vous prescrira le mode de transport le plus adapté à votre santé. La prise en charge par les organismes d'assurance maladie est à étudier au cas par cas, la législation évoluant très rapidement.
- Merci de remplir le questionnaire de satisfaction ci-joint.



