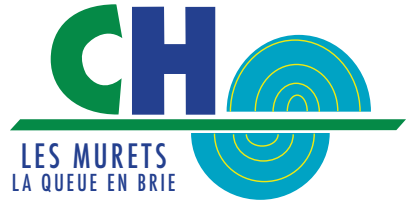


Services de Psychiatrie
et Unité de Soins
longue durée

Livret
d'accueil
des patients





Bienvenue

Votre état de santé nécessite un accueil au sein de notre établissement.

L'ensemble de l'équipe du Centre Hospitalier Les Murets s'efforcera de rendre votre séjour le plus satisfaisant possible.

Ce livret d'accueil a pour but de faciliter votre séjour en vous apportant toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin, concernant l'organisation des soins et de votre prise en charge, vos droits, les formalités administratives, et le fonctionnement de l'hôpital.

Nous vous invitons à exprimer votre avis au moment de votre sortie dans le questionnaire joint à ce livret afin d'optimiser la qualité des prestations d'accueil, des soins et d'hôtellerie et à le remettre au personnel de l'hôpital.

Nous vous remercions par avance pour le temps que vous y accorderez.

La direction du Centre Hospitalier Les Murets

Sommaire

Présentation	3
Les pôles	4
L'offre de soins	6
Les équipes	8
Admission	9
Qualité	14
Séjour	15
Sortie	21
Charte de la personne hospitalisée	22
Droits	23



Créé en 1963, le Centre Hospitalier Les Murets (CHM) est l'un des six établissements publics de santé qui couvrent les 17 secteurs de psychiatrie générale du Val-de-Marne.

Présentation

Le CHM répond aux besoins en santé mentale des patients adultes du nord-est du Val-de-Marne (soit environ 326 000 habitants de plus de 20 ans sur 14 communes) et gère cinq secteurs de psychiatrie générale.

Il est situé à 23 km de Paris, sur un domaine de 17 hectares dans un parc boisé, autour d'un château construit à la fin du XIXème siècle.

Il est membre du GHT 94 Nord depuis le 3 janvier 2017 avec les Hôpitaux Saint Maurice, établissement support. Il est en direction commune depuis le 1er mars 2017 avec les Hôpitaux de Saint Maurice.

Le CHM dispose d'un Institut de formation en soins infirmiers (IFSI « Séraphine de Senlis ») qui accueille 80 étudiants par promotion.

L'organisation du centre hospitalier

Les établissements publics de santé sont dotés :

- d'un Conseil de surveillance qui détermine les orientations stratégiques et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la « santé financière » des établissements,
- d'un Directoire chargé de conseiller le directeur dans la conduite et la gestion de l'établissement, d'approuver le projet médical et de préparer le projet d'établissement.

Le directeur, en concertation avec le Directoire, et assisté d'une équipe de direction, dirige l'établissement et assure la mise en œuvre des projets.

Des instances consultatives participent à la vie de l'hôpital : la Commission médicale d'établissement (CME), la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-technique (CSIRMT), le Comité technique d'établissement (CTE), le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), et la Commission des usagers (CDU).





Une organisation par pôles

Le Centre Hospitalier Les Murets est constitué de différents pôles cliniques, administratifs et médico-techniques.

La plupart des services publics de psychiatrie sont sectorisés.

Un secteur est une zone géographique qui regroupe une ou plusieurs communes et qui est rattachée à un Centre Hospitalier. Le patient est ainsi pris en charge dans son cadre de vie habituel ou à proximité, et demeure suivi par les mêmes équipes quel que soit le type de soins qu'il nécessite.

Cinq pôles de

Psychiatrie

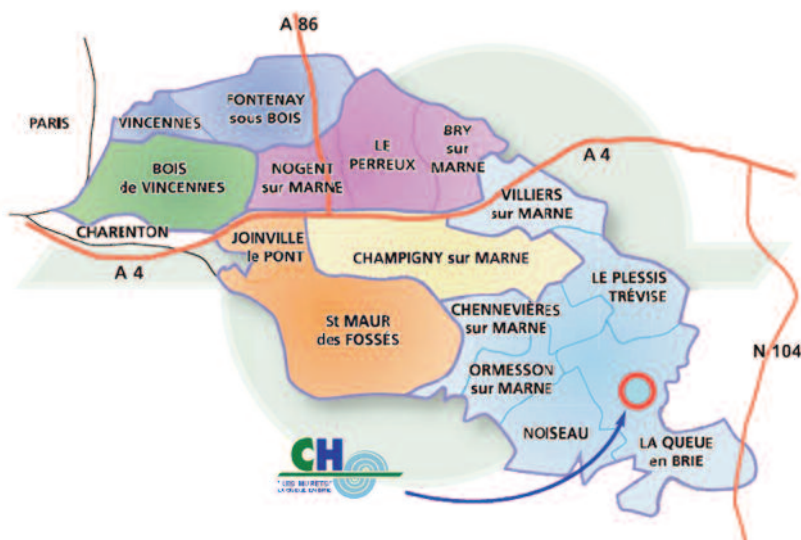
- ➔ Pôle 94G01 : Fontenay-sous-Bois, Vincennes
- ➔ Pôle 94G02 : Bry-sur-Marne, Nogent-sur-Marne, Le Perreux-sur-Marne
- ➔ Pôle 94G03 : Champigny-sur-Marne
- ➔ Pôle 94G04 : Chennevières-sur-Marne, Noisieu, Ormesson-sur-Marne, Le Plessis-Trévisé, La Queue-en-Brie, Villiers-sur-Marne
- ➔ Pôle 94G05 : Joinville-le-Pont, Saint-Maur-des-Fossés



Secteurs et structures

L'établissement offre un dispositif de soins au plus près de la population desservie, avec environ 357 lits et places en psychiatrie générale comprenant 20 structures ambulatoires et d'hospitalisation à temps partiel sur l'ensemble des secteurs :

- 8 centres médico-psychologiques (CMP),
- 5 centres d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP),
- 5 hôpitaux de jour,
- 1 foyer de post-cure intersectoriel,
- 1 maison thérapeutique,
- 5 équipes de soins à domicile (visite à domicile et hospitalisation à domicile),
- 1 équipe de médecins somaticiens ayant pour mission la prise en charge des patients hébergés dans les secteurs de psychiatrie.



**Bassin d'intervention
du Centre Hospitalier
Les Murets**
14 communes
du Nord-est
du Val-de-Marne



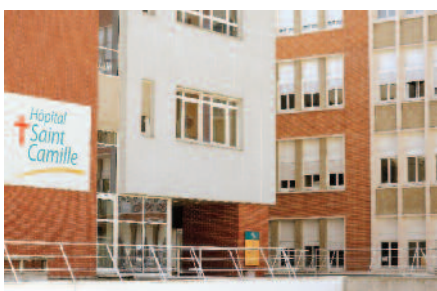
L'offre de soins

USLD géro-psycho-geriatrique

- ➔ L'unité de soins de longue durée (USLD) géro-psycho-geriatrique départementale, destinée aux patients vieillissants souffrant de troubles psychiatriques, dispose de 42 lits

SSR gériatrique

- ➔ Implanté au sein de l'hôpital Saint-Camille (Bry-sur-Marne)
- ➔ 40 lits
- ➔ 5 places d'hôpital de jour
- ➔ Des consultations gériatriques dont une consultation mémoire labellisée
- ➔ Coordination de la filière gériatrique
- ➔ Centre d'appel téléphonique de la filière gériatrique : 01 49 83 37 37





Soins proposés aux patients en complément de l'hospitalisation complète

Equipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) – Permanence d'accès aux soins de santé (PASS PSY).

Ses missions sont de favoriser l'accès aux soins psychiatriques de personnes en grande précarité et/ou en rupture de soins, et d'apporter une expertise dans le domaine de la pathologie mentale aux partenaires du réseau social et médico-social.

Les appartements associatifs et les appartements relais sont des lieux de vie, à visée de réinsertion, loués à des patients. Les locataires sont associés, dans le cadre d'un contrat de soins, à l'organisation et à la gestion quotidienne de l'appartement.

La résidence communautaire est une structure d'hébergement locatif durable mis à la disposition des patients sur des indications contractuelles de maintien du soin et du suivi médico-social sur le secteur.

Les accueils familiaux sociaux constituent une alternative ou une suite à l'hospitalisation à temps complet. Ils s'adressent à des patients pour qui une prise en charge socio-familiale est indispensable en complément du suivi thérapeutique.

La maison thérapeutique s'adresse aux patients fragilisés mais stabilisés, peu autonomes, peu habitués à vivre seul mais familiarisés à la vie en communauté du fait d'hospitalisations prolongées antérieures. L'objectif est de surmonter la difficulté à habiter un lieu.

Equipe de liaison de soins en addictologie (ELSA)

Elle propose des consultations pour les patients hospitalisés et/ou suivis au Centre Hospitalier Les Murets.

Le Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) JET 94 s'adresse aux personnes confrontées à une problématique d'addiction (drogue, alcool, tabac, médicament, jeu, cyberaddiction, etc.) souhaitant entreprendre une démarche de soins et bénéficier d'un soutien médico-psychologique et/ou social.

Les urgences psychiatriques

Des unités de psychiatrie d'urgence et de liaison ont été mises en place au sein des services d'urgence de l'Hôpital Saint-Camille et du GHU Henri Mondor - Albert Chenevier. Les patients peuvent s'adresser directement à ces services.

Les Centres médico-psychologiques assurent des consultations gratuites pour toutes personnes en souffrance psychique et organisent les orientations éventuelles vers des structures adaptées.

Les Centres d'accueil thérapeutique à temps partiel proposent aux patients des actions de soutien et de thérapeutique de groupe visant à maintenir ou favoriser une existence autonome. Le CATTTP organise des activités en séquences d'une demi-journée qui s'appuient, entre autres, sur la musique, la peinture, l'expression corporelle, le théâtre. Il favorise, par le biais de ces médiations, les approches relationnelles, la communication et l'affirmation de soi.

Les Hôpitaux de jour s'adressent à des patients dont l'état de santé nécessite des soins pendant la journée. Les séjours peuvent être continus ou discontinus (une à plusieurs journées par semaine).

L'unité intersectorielle de thérapie familiale est une consultation qui a pour but de favoriser les échanges entre les membres d'une famille rencontrant des difficultés relationnelles.

Le Foyer de post-cure intersectoriel est une structure de soins psychiatriques, intermédiaire entre l'hospitalisation à temps plein et d'autres formes d'hébergement individuel, social ou associatif.

Les soins à domicile sont destinés à la prise en charge au domicile sous forme **d'hospitalisation à domicile** (HAD) ou de **visites à domicile** (VAD) de patients suivis sur le secteur et qui ont donné leur consentement à l'intervention de l'équipe dans leur domicile. Les prises en charge consistent en la délivrance de soins médicaux et paramédicaux (l'hospitalisation à domicile permet notamment la délivrance du traitement médical par l'équipe de soins), en un soutien psychothérapeutique et des actions d'aide à la vie dans la communauté. Le psychiatre référent du patient prend contact avec l'équipe concernée qui établira le cadre de soins et assurera le suivi.



Les équipes

L'équipe médicale

Le médecin chef de pôle est responsable de l'organisation générale du service où vous séjournerez ainsi que des structures ambulatoires. Il est assisté d'une équipe médicale composée de praticiens hospitaliers, d'assistants, de praticiens attachés et d'internes.

L'équipe paramédicale

Le cadre de pôle assure le fonctionnement et l'organisation du service.

Le cadre de santé est responsable de votre accueil et de la coordination des soins au sein de votre unité de soins.



L'infirmier assure une présence permanente et dispense tous les soins nécessités par votre état de santé.

L'aide-soignant assure en collaboration avec l'infirmier, les soins d'hygiène et de confort. L'agent de service hospitalier assure l'entretien et la prestation hôtelière des services de soins.

Le diététicien intervient sur votre prise en charge nutritionnelle.

L'ergothérapeute, le kinésithérapeute, le psychomotricien ainsi que d'autres professionnels peuvent intervenir dans votre prise en charge.

Les psychologues assurent le soutien psychologique des personnes en souffrance psychique. Ils peuvent, en fonction de leur formation, mener des thérapies individuelles ou de groupes, des psychanalyses, de la relaxation, des thérapies familiales, ou des thérapies comportementales.

L'équipe socio-éducative

L'assistant social fait partie de l'équipe pluridisciplinaire. Il peut vous aider à élaborer un projet de vie adapté à vos besoins en tenant compte de votre état de santé. Il pourra vous rencontrer si vous souhaitez bénéficier d'une orientation, d'un avis, d'un conseil ; connaître et faire-valoir vos droits sociaux que vous soyez hospitalisé ou suivi en consultation.

L'équipe médico-technique

La pharmacie est responsable de la sécurisation du circuit du médicament et de la délivrance des médicaments.

L'équipe du service PIAS

L'équipe du service PIAS (Prévention des Infections Associées aux Soins) garantit les bonnes pratiques en matière d'hygiène hospitalière et de prévention des infections associées aux soins.

Les équipes administratives, techniques et logistiques

Au cours de votre séjour, vous pourrez être amené à rencontrer d'autres professionnels : administratifs, vagemestres, agents d'accueil, de restauration, de lingerie, de transport et des services techniques. Ils œuvrent pour améliorer la qualité de votre séjour.

Admission





Admission

Modalités de soins

En soins libres

Toute personne hospitalisée avec son consentement pour des troubles mentaux est dite en **soins libres**.

Les soins sans consentement

Il existe deux modes de prise en charge en soins sans consentement :

- **Soins psychiatriques sur décision du directeur**
 - Soins à la demande d'un tiers (SDT)
 - Soins à la demande d'un tiers en urgence (SDTU)
 - Soins en cas de péril imminent (SPI)
- **Soins psychiatriques à la demande du représentant de l'Etat (SDRE)**

Les soins libres sont privilégiés dès que votre état de santé le permet.

Toute personne faisant l'objet de soins psychiatriques sans son consentement est informée :

- de la décision d'admission et de chacune des décisions ultérieures
- de sa situation juridique, de ses droits, des voies de recours qui lui sont ouvertes



Le contrôle du JLD

Toute hospitalisation complète continue de 12 jours est soumise au contrôle systématique du Juge des Libertés et de la Détenition qui vous convoquera.

- **Votre état de santé vous permet d'assister à l'audience** : vous pouvez alors avoir recours à un avocat de votre choix, à défaut un avocat commis d'office vous assistera.
- **Votre état de santé ne vous permet pas d'assister à l'audience ou vous refusez de vous y rendre** : votre situation sera examinée et vous serez représenté par un avocat de votre choix ou un avocat commis d'office.

Les voies de recours

Le Juge des Libertés et de la Détenition (JLD) peut être saisi à tout moment afin d'ordonner la mainlevée immédiate d'une mesure de soins sans consentement.

Le JLD peut également se saisir d'office, à tout moment.

Toute personne agissant dans votre intérêt peut porter à la connaissance du JLD les informations qu'elle estime utiles sur la situation d'une personne faisant l'objet d'une telle mesure.

La saisine peut être formulée par :

1. la personne faisant l'objet des soins
2. les titulaires de l'autorité parentale si la personne est mineure
3. la personne chargée de sa protection si, majeure, elle a été placée en tutelle ou en curatelle
4. son conjoint, son concubin, la personne avec laquelle elle est liée par un pacte civil de solidarité
5. la personne qui a formulé la demande de soins
6. un parent ou une personne susceptible d'agir dans l'intérêt de la personne faisant l'objet des soins
7. le procureur de la République



Formalités d'admission

Afin d'assurer au mieux la prise en charge de votre séjour, vous devez présenter :



- **Une pièce d'identité,**
- **Votre carte vitale** ou son attestation, ou le cas échéant, votre attestation PUMA (protection universelle maladie),
- Si vous en bénéficiez, votre carte d'adhérent à une complémentaire santé, ou le cas échéant, votre attestation CMU complémentaire (couverture maladie universelle).

En cas de difficultés, n'hésitez pas à vous adresser au service des admissions ou au service social de votre unité de soins. L'ensemble du personnel est là pour assurer la qualité de vos soins et des services offerts dans le respect de vos droits.

Transport

Psychiatrie

Au cours de votre hospitalisation, les transports sur prescription médicale vers d'autres établissements de santé sont à la charge du CHM (sauf transports spécifiques : dialyse, chimiothérapie, radiothérapie). A l'issue de votre hospitalisation, un transport peut être prescrit si nécessaire par un médecin lors du retour au domicile. Ce transport n'est pas à la charge du CHM. Une demande de prise en charge des frais de transport devra être adressée à votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM). A défaut de prescription médicale, le transport est à la charge du patient.

USLD

Les USLD sont considérées comme des lieux de résidence et assimilables au domicile du patient. A ce titre, les prescriptions médicales de transports pour des examens ou consultations en dehors du CHM sont à la charge de la CPAM du résident à laquelle une demande de prise en charge des frais de transport doit être adressée. A défaut de prescription médicale, le transport est à la charge du patient.

Pensez à désigner une personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir l'information sur votre état de santé.

Cette désignation se fait par écrit auprès du médecin ou avec l'équipe infirmière lors de l'admission ou des premiers jours de votre séjour. Vous restez libre de modifier cette désignation au cours de votre séjour.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Dans cette hypothèse, toutefois, le juge des tutelles peut confirmer ou révoquer la mission de la personne antérieurement désignée.

Une borne de mise à jour
de votre carte vitale est
à votre disposition au
service des admissions.

Admission

Frais d'hospitalisation et d'hébergement

Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits.

Les frais comprennent :

- **Les frais d'hospitalisation** correspondant au tarif journalier de prestation du service où vous êtes hospitalisé, multiplié par le nombre de jours pendant lesquels vous séjournez à l'hôpital
- **Le forfait journalier** (qui correspond aux frais d'hébergement) dû pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie

Les frais d'hospitalisation

80 % du tarif journalier de prestation sont généralement pris en charge par la Sécurité Sociale. Les 20 % restants, appelés « ticket modérateur » ne sont pas remboursés par la Sécurité Sociale. Ils peuvent être couverts par une complémentaire santé.

Dans certains cas, et après avis du contrôle médical de la Sécurité Sociale, certaines pathologies peuvent faire l'objet d'une exonération du ticket modérateur et d'une prise en charge à 100 % (affection de longue durée, à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation, etc).

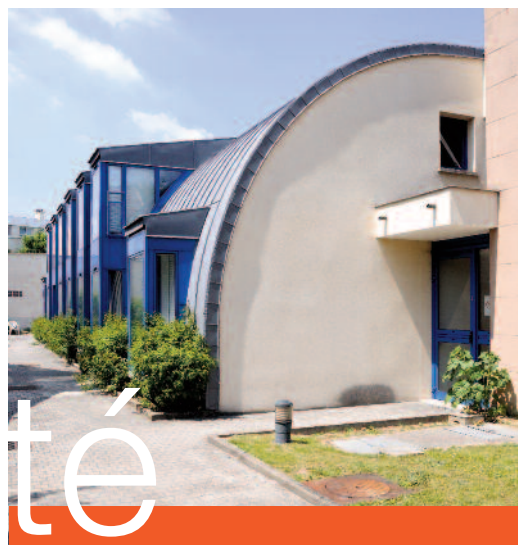
Le forfait journalier

C'est une participation forfaitaire à la charge des patients qui n'est pas remboursée par la Sécurité Sociale.

Vous devez l'acquitter même si vous êtes pris en charge à 100%.

En revanche, il peut être couvert par votre complémentaire santé. Dans certains cas, vous êtes exonérés du forfait journalier.





Qualité

Une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins

Le Centre Hospitalier Les Murets est engagé dans la procédure de certification menée par la Haute Autorité de Santé. Vous pouvez consulter les rapports issus de cette démarche sur www.has-sante.fr. Par ailleurs, les résultats des indicateurs obligatoires de qualité et de sécurité des soins retenus par le ministère de la Santé sont affichés dans les services de soins et disponibles sur le site www.platines.sante.gouv.fr.

Le développement durable

Le Centre Hospitalier Les Murets a initié une démarche de développement durable. Des actions sont menées sur les volets environnemental, économique et social. Notre engagement dans le développement durable passe bien entendu par votre citoyenneté. Des gestes simples comme éteindre les lumières dans vos chambres en journée, faire attention à votre consommation d'eau, etc, vous permettront de participer à la qualité de notre établissement.

L'accès au système de santé

Le droit d'accès au système de santé est garanti pour tous. La Permanence d'Accès aux Soins et à la Santé (PASS) a pour mission d'orienter et d'informer la personne et les familles, d'assurer l'ouverture des droits sociaux et de permettre la continuité des soins au sein mais aussi à l'extérieur de l'établissement.

La lutte contre les infections liées aux soins

Les infections nosocomiales, ou infections associées aux soins, sont des infections contractées au cours ou à la suite d'une hospitalisation. Le Centre Hospitalier Les Murets s'est engagé de longue date dans une démarche de lutte contre ces infections. Pour prévenir ce risque, il a mis en place un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN). Ses objectifs sont de prévenir les infections en réalisant auprès des professionnels et des services de soins des actions de prévention, de surveillance, d'évaluation et de formation. Quelques règles et consignes élémentaires d'hygiène concernant, entre autres, le lavage des mains sont diffusées auprès des personnes hospitalisées. Les résultats de nos indicateurs sur la lutte contre les infections associées aux soins sont affichés dans les services et consultables sur le site www.platines.sante.gouv.fr.

Le contrat d'engagement contre la douleur

Le Centre Hospitalier Les Murets développe une politique de prévention et de traitement de la douleur, quel que soit le service.

Recevoir des soins visant à soulager la douleur est un droit. Même si vos douleurs physiques et psychiques ne peuvent pas toujours totalement être supprimées, les médecins et le personnel soignant sont à votre écoute pour les prévenir, les traiter et les soulager le mieux possible.

« Si vous avez mal, n'hésitez pas à exprimer votre douleur. Prévenez l'équipe soignante. »

Séjour





Séjour

Votre quotidien à l'hôpital

L'hôpital est un lieu de soins où vous allez rencontrer des professionnels de santé et d'autres patients. Vivre ensemble à l'hôpital, en bonne intelligence, requiert courtoisie, respect et considération de part et d'autre.

Durant votre séjour, pour préserver votre repos et celui de votre voisinage, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, de limiter les communications téléphoniques tard dans la nuit et de respecter les heures de visite. Informez vos visiteurs qu'ils ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement du service.

La vie quotidienne à l'hôpital est rythmée par les soins qui vous seront prodigués tout au long de la journée, les repas et les visites de vos proches.

Le plan de l'établissement est affiché dans le parc et disponible dans les services de soins.



Votre installation

À votre arrivée, vous êtes accueilli par le cadre de santé ou un membre de l'équipe soignante qui veille à votre installation et vous présente les locaux.



Un inventaire des effets personnels est réalisé lors de votre admission.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets que vous avez conservés avec vous.

Vos traitements

À l'admission, vos médicaments personnels seront confiés aux soignants. Durant votre séjour, l'ensemble de vos traitements vous sera dispensé par la pharmacie de l'hôpital. À votre sortie, vos médicaments personnels vous seront restitués, après avis favorable du médecin. Tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé au médecin qui en tiendra compte dans sa prescription.



Si votre état de santé le permet, de nombreux services au sein de l'hôpital pourront agrémenter votre séjour, vous permettre de vous détendre et de garder un contact avec l'extérieur. En cas de difficultés d'expression liées à la langue ou à un handicap, l'établissement est à même de vous proposer des modalités spécifiques.



Visites
tous les jours
de 13h30 à 19h

La restauration

Les repas sont servis dans la salle à manger à des heures précises dans chaque unité de soins. Si votre état de santé le nécessite, ils peuvent être servis sur un plateau dans votre chambre. Les menus peuvent être élaborés en tenant compte de vos contraintes alimentaires, médicales et religieuses, tout en prenant en compte votre état de santé. Adressez-vous à l'équipe soignante dès votre arrivée. Les petits-déjeuners sont servis entre 8h30 et 9h, le déjeuner à 12h et le dîner à 19h.

Le courrier

Les correspondances qui vous sont adressées vous seront transmises directement dans les unités de soins. Nous conseillons qu'aucune somme d'argent ne soit envoyée par courrier. Pour une meilleure efficacité dans l'acheminement du courrier, précisez à vos correspondants l'adresse complète à laquelle ils peuvent vous écrire :

M./Mme
 Pôle n°
 ou nom du service
 Centre Hospitalier Les Murets
 17, rue du Général Leclerc
 94510 La Queue-en-Brie

Pour tous les courriers que vous souhaitez envoyer, une boîte aux lettres est à votre disposition à côté de la cafétéria. Il vous appartient d'affranchir votre courrier, des timbres étant disponibles à la cafétéria. Vous pouvez également remettre votre courrier affranchi au cadre de santé de votre unité.

Les visites

Sauf dispositions particulières vous pouvez recevoir des visites tous les jours de 13h30 à 19h. Les visites peuvent être limitées sur prescription médicale. Votre médecin vous en informera et vous expliquera la raison. Si vous souhaitez refuser des visites, prévenez l'équipe soignante.

Les visites ne sont pas autorisées dans les chambres.

Les enfants de moins de 15 ans ne sont, en principe, pas admis dans les unités de soins.

La Parent'aise

Un lieu d'accueil adapté pour les rencontres des parents et de leurs enfants pour soutenir la continuité du lien.





Le téléphone

Un point phone est disponible dans chaque unité d'hospitalisation.

Vous pouvez recevoir des communications téléphoniques dans la mesure où celles-ci ne gênent pas le fonctionnement des services.

Toutefois, cette liberté peut être restreinte pendant une durée limitée pour des raisons thérapeutiques, sur décision du responsable médical qui vous informe de cette restriction, de ses motifs et de sa durée.

Il en va de même pour l'usage des téléphones mobiles. Cette décision est consignée dans votre dossier.



Votre linge

Des armoires sont à votre disposition pour ranger vos vêtements. Pour votre séjour, prévoyez d'apporter ou de vous faire apporter du linge personnel ainsi que votre nécessaire de toilette.

Vous êtes responsable de l'entretien de votre linge personnel.

L'hébergement de vos proches

L'Établissement n'est pas en mesure de proposer un hébergement pour vos proches. Cependant, une liste des hôtels ou résidences hôtelières les plus proches peut être communiquée par les admissions de l'hôpital, sur demande et à titre purement indicatif.

Les boissons alcoolisées et les substances illicites

L'introduction dans l'hôpital et la consommation de boissons alcoolisées et de produits stupéfiants sont formellement interdites dans l'enceinte de l'hôpital.

Le tabac

En vertu de la loi Evin relative à la lutte contre le tabagisme, il est formellement interdit de fumer dans les chambres et dans les services.

Le règlement intérieur

L'établissement dispose d'un règlement intérieur qui définit le fonctionnement et l'organisation de l'hôpital et rappelle les règles à respecter. Vous pouvez demander à le consulter en vous adressant à l'équipe de soins. Il est disponible dans chaque secrétariat des unités de soins.



La télévision

Tous les services sont équipés d'une salle de télévision et de pièces de détente en accès libre.

Séjour



Le dépôt de valeurs

Nous vous proposons, dès votre admission, de confier au personnel soignant votre argent (espèces, chèquiers, cb) et vos objets de valeur (bijoux, etc) afin que ceux-ci soient déposés en lieu sûr à la caisse de l'hôpital.

Lors de votre départ sur présentation d'un bon de retrait et d'une pièce d'identité, votre dépôt vous sera restitué personnellement ou à défaut à une autre personne avec sa pièce d'identité et une procuration de votre part ainsi que votre pièce d'identité.

Le retrait se fera à la caisse de l'hôpital (Bâtiment annexe) si le dernier dépôt date de moins de 90 jours. Au-delà de cette durée, vous devrez vous rendre à la :

Trésorerie Principale

9 - 11 rue de Valenton
94470 BOISSY SAINT LEGER
Tél. 01 45 94 75 75

Ouvert le lundi - mercredi - vendredi
de 9h à 12h - 13h à 16h
le mardi - jeudi
de 9h à 12h

La caisse de l'établissement peut conserver jusqu'à 760 € afin que vous puissiez disposer d'argent pour vos dépenses personnelles. Nous vous conseillons également de confier vos papiers d'identité, vos clés, votre téléphone portable et tout autre objet important à vos proches ou de les remettre à l'équipe soignante lors de l'inventaire de vos effets personnels.

Au regard de la loi, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol, au cas où ces formalités n'auraient pas été respectées.

Photos et enregistrements

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos ou vidéos des patients ou des soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type.

Consignes en cas d'incendie

Le personnel du Centre Hospitalier Les Murets reçoit régulièrement des formations sur les mesures à prendre en cas d'incendie. Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de l'établissement et dans les unités de soins et rappellent les mesures de prévention, la conduite à tenir en cas de début d'incendie, les règles d'évacuation et l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie :

- gardez votre calme
- prévenez immédiatement le personnel soignant
- conformez-vous à ses directives

La télévision

Tous les services sont équipés d'une salle de télévision et de pièces de détente en accès libre.



Séjour



Le dépôt de valeurs

Nous vous proposons, dès votre admission, de confier au personnel soignant votre argent (espèces, chèquiers, cb) et vos objets de valeur (bijoux, etc) afin que ceux-ci soient déposés en lieu sûr à la caisse de l'hôpital.

Lors de votre départ sur présentation d'un bon de retrait et d'une pièce d'identité, votre dépôt vous sera restitué personnellement ou à défaut à une autre personne avec sa pièce d'identité et une procuration de votre part ainsi que votre pièce d'identité.

Le retrait se fera à la caisse de l'hôpital (Bâtiment annexe) si le dernier dépôt date de moins de 90 jours. Au-delà de cette durée, vous devrez vous rendre à la :

Trésorerie Principale

57 rue Maréchal Leclerc
94410 SAINT MAURICE
Tél. 01 43 96 60 89

Ouvert le lundi - mercredi - vendredi
de 9h à 12h

La caisse de l'établissement peut conserver jusqu'à 760 € afin que vous puissiez disposer d'argent pour vos dépenses personnelles. Nous vous conseillons également de confier vos papiers d'identité, vos clés, votre téléphone portable et tout autre objet important à vos proches ou de les remettre à l'équipe soignante lors de l'inventaire de vos effets personnels.

Au regard de la loi, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol, au cas où ces formalités n'auraient pas été respectées.

Photos et enregistrements

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos ou vidéos des patients ou des soignants à partir de téléphone portable ou d'appareils de prises de vue de tout type.

Consignes en cas d'incendie

Le personnel du Centre Hospitalier Les Murets reçoit régulièrement des formations sur les mesures à prendre en cas d'incendie. Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs de l'établissement et dans les unités de soins et rappellent les mesures de prévention, la conduite à tenir en cas de début d'incendie, les règles d'évacuation et l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie. Nous vous conseillons d'en prendre connaissance et de les respecter.

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie :

- gardez votre calme
- prévenez immédiatement le personnel soignant
- conformez-vous à ses directives



Séjour

L'Espace socio-culturel et sportif UTOPIA

UTOPIA est un lieu de vie au cœur du dispositif de soin de l'hôpital. C'est un espace de rencontres, de dialogue et d'information auprès des patients et leurs proches. Il offre une qualité d'accueil et de confort à travers plusieurs espaces.

Le programme des activités proposées est affiché dans chaque unité de soins, aux admissions et au sein de l'espace UTOPIA.



La cafétéria et sa mini-boutique

La cafétéria propose des collations et des boissons, ainsi que des produits d'hygiène et de première nécessité. Elle est ouverte : du dimanche au vendredi de 9h30 à 11h30 et de 13h à 16h. Le personnel soignant organise très régulièrement des activités : loto, barbecue.



La bibliothèque et son cybercafé

La bibliothèque est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 11h30 et de 13h à 16h. Elle est fermée le mercredi après-midi.



Le cybercafé offre un accès internet aux patients, selon une charte établie. Les utilisateurs du cybercafé peuvent ainsi utiliser l'ordinateur pour se rendre sur internet, effectuer des démarches administratives, consulter leur compte bancaire, effectuer des recherches.



Le salon de coiffure

Un salon de coiffure est à disposition des patients dans l'enceinte de l'établissement. Cette prestation est gratuite. Les patients peuvent prendre rendez-vous par l'intermédiaire de l'équipe soignante.



Les cultes

La pratique de votre religion est respectée. Nous vous demandons, dès votre arrivée, de signaler les règles alimentaires qui peuvent y être liées. Les horaires de l'aumônerie sont affichés dans les unités de soins. Vous pouvez rencontrer le représentant de votre culte en vous adressant à l'équipe soignante de votre service.



La salle de sport

Plusieurs équipements sportifs sont à disposition : vélos d'appartement, vélos couchés, vélos elliptiques, rameurs, tapis de sol et tapis de course à pied. Chaque jour des activités sportives sont proposées : marche rapide, gym en salle, VTT et randonnée.

La maison des usagers

La maison des usagers est un lieu d'accueil, d'information et d'écoute ouvert à tous. La maison des usagers permet donc des permanences physiques et téléphoniques d'associations de représentants d'usagers et d'associations de bénévoles et de patients, à destination des patients, de leur entourage et des professionnels de santé du CHM. Le calendrier des permanences est affiché dans les unités de soins.

Les ateliers intersectoriels culturels

L'espace UTOPIA accueille également une salle d'exposition, une salle d'activités à médiation culturelle et une salle d'arts plastiques, permettant ainsi de diversifier l'offre culturelle proposée aux patients. Un espace Vet' ouvert tous les mardis de 9h30 à 11h30 et de 14h à 16h, les patients choisissent des vêtements dans un espace convivial. Un espace Dom' ouvert tous les premiers jeudis du mois de 14h à 16h, destiné aux patients qui auraient besoin d'équipement pour leur habitation.



Où vous adresser ?

Bureau des admissions :
du lundi au vendredi
de 9h à 17h

La caisse :
du lundi au vendredi
9h15 - 13h00

Sortie

La décision de sortie

Elle dépend de votre état de santé et s'établit selon des règles en fonction de votre mode d'hospitalisation :

- S'il s'agit d'une hospitalisation libre, vous pourrez quitter l'hôpital après en avoir convenu avec votre médecin référent. Il vous indiquera l'opportunité de votre sortie, en fonction de votre état de santé.
- Lors d'une admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat, la levée de votre hospitalisation sera prononcée par le préfet, sur proposition de votre médecin référent.
- Lors d'une admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers, la levée de votre hospitalisation sera prononcée par le directeur sur proposition de votre médecin référent.



Formalités administratives

Vous devez vous présenter au bureau des admissions afin de compléter et/ou de régulariser votre dossier administratif.

Nous vous demanderons, au moment de votre départ, de restituer les livres éventuellement empruntés à la bibliothèque ainsi que toute autre fourniture prêtée par l'établissement (clé d'armoire, vêtements, etc).

Pensez à récupérer auprès de la trésorerie ou de la caisse, les objets et valeurs que vous avez déposés au moment de votre admission.

Votre avis nous intéresse

Un questionnaire d'avis sur séjour est disponible à la fin de ce livret, nous vous remercions de nous le remettre à votre sortie. Votre avis permettra à l'établissement de continuer à améliorer la qualité des prises en charge.





La Charte

de la personne hospitalisée

- 1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- 2 Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- 3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- 4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- 5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- 6 Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- 7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- 8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- 10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- 11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral est accessible sur demande et sur le site internet www.sante.gouv.fr.
Il est également affiché dans les unités de soins.

Droits





Vos droits

Le traitement informatique de vos données nominatives

Les informations vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978) et modifiée par la loi du 4 mars 2002.

L'hébergement des données médicales se fait conformément à la loi du 4 mars 2002.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement. Ce médecin est le garant du respect de la confidentialité de ces informations.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification de deux façons :

- soit directement
- soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous à cet effet.

Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du médecin ayant constitué votre dossier.

Vous pouvez, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant dans la limite des obligations légales.

Le CHM respecte la réglementation en matière de protection des données informatiques, vous pouvez, en cas de besoin, contacter le responsable D.P.O, M. Eric PRUNIER (eric.prunier@ght94n.fr).

La consultation de votre dossier administratif et médical

Vous disposez du droit de consulter votre dossier médical. Cette demande doit être formulée par écrit et adressée au directeur de l'établissement. Vous recevrez une réponse dans un délai de :

- 8 jours à compter de la date de réception de la demande pour les dossiers ayant moins de 5 ans ;
- 2 mois pour les dossiers ayant plus de 5 ans (cette période de 5 ans courant à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée).

Votre dossier peut-être consulté dans votre unité de soins. Selon votre situation et votre mode d'hospitalisation, vous pouvez :

- consulter votre dossier lors d'un entretien avec un médecin du service,
- vous faire accompagner du médecin de votre choix,
- vous faire accompagner d'une tierce personne.

Si vous êtes dans l'impossibilité de vous déplacer, des copies de votre dossier pourront être adressées à un médecin de votre choix.

La consultation du dossier médical sur place est gratuite. La réalisation de copies est facturée ainsi que les frais d'envoi postaux en recommandé avec accusé de réception.



En tout état de cause, vous disposez du droit de :

- communiquer avec les autorités (représentant de l'Etat, procureur de la République, président du Tribunal de Grande Instance), TGI : rue pasteur Valery rado - 94011 CRETEIL, Préfet du Val de Marne : 21 - 29 avenue du général De Gaulle - 94000 CRETEIL
- saisir la Commission départementale des soins psychiatriques (CDSP), 25 rue Chemin des Bassins - CS 80030 - 94010 CRETEIL
- saisir la Commission des usagers (CDU)
- demander la communication de votre dossier médical (cf.p24)
- porter à la connaissance du Contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits relevant de sa compétence, 16 - 18 Quai de la Loire - BP 10301 - 75921 PARIS CEDEX 19
- prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix
- émettre ou recevoir du courrier
- consulter le règlement intérieur de l'établissement
- exercer votre droit de vote
- pratiquer l'activité religieuse ou philosophique de votre choix
- désigner une personne de confiance (cf.p12)

Durée et mode de conservation des dossiers

Votre dossier complet est conservé au moins 20 ans. Ce délai court à partir de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Directives anticipées

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 avis non médical. Elles sont valables sans limitation de durée et sont modifiables ou révocables à tout moment.

Pour que ces directives puissent être prises en compte, confiez-les au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement ou signalez-lui leur existence et indiquez-lui les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Rapprochez-vous également de l'équipe soignante, si vous souhaitez avoir des informations relatives au don d'organes.

La protection juridique des majeurs

Lorsque vos facultés mentales sont altérées par une maladie ou une infirmité, ou si vous n'êtes pas en mesure d'assurer la gestion de vos biens, vous pouvez être représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts. Les mesures d'accompagnement vous seront expliquées par l'assistant social. Il peut s'agir de mesures d'accompagnement social personnalisé ou de mesures d'accompagnement judiciaire. Il en existe différentes formes pouvant répondre à chaque situation : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle. Le service des majeurs protégés de l'établissement peut assurer cette mission. Le mandataire judiciaire, ainsi que son équipe, se tiennent à votre disposition et à celles de vos proches pour tout renseignement concernant la gestion des biens.

Le consentement éclairé aux soins

Il sera fait appel à votre consentement pour les soins que vous recevez en fonction de votre état de santé et de votre mode d'hospitalisation. Toute question se rapportant à ce droit pourra être évoquée avec l'équipe médicale du secteur.



Réclamation

Toute réclamation peut être adressée aux responsables médicaux ou administratifs de l'établissement, et par tout moyen, en cas de litiges, à la Commission des usagers (CDU).

La CDU facilite l'expression des patients et de leur famille. Elle est composée de représentants des usagers, de représentants de la direction et de deux médiateurs. La liste nominative de ses membres est en annexe de ce livret.

Elle veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé des suites données à votre réclamation.

Cette commission interne à l'établissement peut être saisie par courrier :

Commission des usagers
Centre Hospitalier Les Murets
17, rue du général Leclerc
94510 La Queue-en-Brie



Les associations d'usagers et de familles d'usagers

Des associations travaillent dans l'intérêt des patients et de leurs proches. Ces associations ont pour objectif la représentation, tant individuelle que collective, des intérêts des patients. Voici, de façon non exhaustive, plusieurs associations représentatives et indépendantes qui siègent aux différentes instances de l'hôpital :

- l'UNAFAM Val-de-Marne (Union nationale des amis et familles de malades mentaux)
9, rue Viet - 94000 CRETEIL
Tél. 01 41 78 36 91 - www.unafam.org
- l'UDAF Val-de-Marne (Union départementale des associations familiales)
3, avenue Charles de Gaulle - 94475 Boissy-Saint-Léger Cedex
Tél. 01 45 10 32 32 - www.udaf94.fr



Ce livret est imprimé sur un papier composé de fibres blanches recyclées et de fibres vierges issues de bois de forêts gérées.
Les encres utilisées sont d'origine végétale.



Par le RER

Ligne E : Station Villiers-sur-Marne, direction Tournan
Puis prendre le bus n°207, direction Hôpital de La-Queue-en-Brie

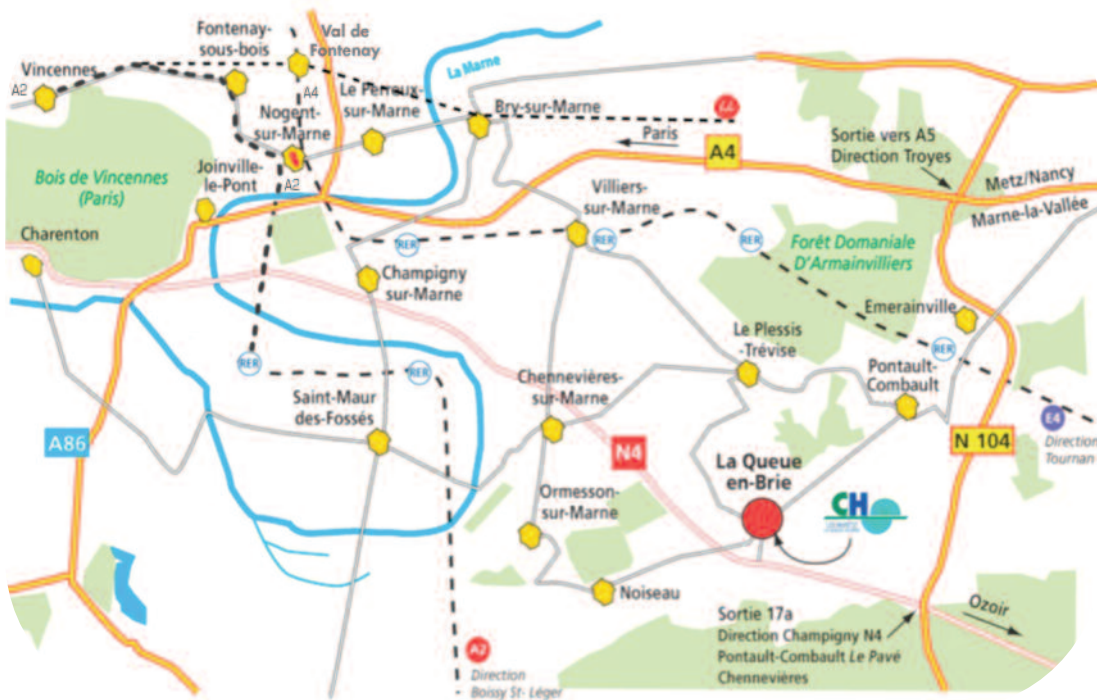
Ligne A : Station Sucy-en-brie ou Champigny-sur-Marne ou Noisy-le-Grand puis prendre le bus n°206 ou 207 ou Optile 201-014, direction Les Murets

Par la route

A4 Paris-Reims
Sortie vers A5 direction Troyes, puis sortie 17a Champigny-sur-Marne direction Paris par la RN4, puis La-Queue-en-Brie

Accès

Moyens d'accès



17, rue du Général Leclerc - 94510 La Queue-en-Brie
Tél. 01 45 93 71 71 - www.ch-les-murets.com