

EPSM Lille-Métropole

Livret d'accueil



Votre accueil

Ce livret d'accueil est pour vous

Il contient des informations utiles à votre prise en soins. Nous vous invitons à le découvrir.

Les professionnels de santé de l'EPSM Lille-Métropole mettront tout en œuvre pour vous assurer un accueil et une prise en soins de qualité tout au long de votre séjour.

Ils se tiennent à votre disposition ainsi qu'à celle de vos proches pour vous accompagner et vous renseigner.

Votre avis nous intéresse !

Un questionnaire de sortie vous sera remis à l'issue de votre hospitalisation et fera l'objet d'une attention particulière. Il permettra de recueillir votre expérience et votre satisfaction et contribuera à l'amélioration constante des soins et des prestations.

Les résultats des questionnaires de sortie sont affichés au sein de chaque unité d'hospitalisation.

EPSM Lille-Métropole

**Votre
prise en
soins**

Votre admission

Modalités d'admission



À chacune des étapes de votre prise en soins, vous recevrez un document vous précisant votre situation juridique et vos droits. Vous pouvez à tout moment contester votre prise en soins sans consentement en saisissant le juge.

> Pour plus de renseignements, consultez la rubrique "Faire valoir vos droits" p.19

La réglementation prévoit que les données nominatives soient transmises aux services d'État (Commission Départementale des Soins Psychiatriques et Préfecture) dans le cadre du contrôle légal de ces informations.

Selon les circonstances, vous pouvez être admis en :

✓ Soins psychiatriques libres, à votre demande

→ Votre prise en soins peut se faire sous la forme, soit d'une hospitalisation à temps plein, soit en famille d'accueil, soit en appartement thérapeutique, soit en hôpital de jour.

✓ Soins psychiatriques sur décision du Directeur

✓ Soins psychiatriques sur décision du Préfet

→ Votre prise en soins se fera d'abord en hospitalisation complète pour une période d'observation.

→ Ensuite, plusieurs possibilités selon l'avis médical du psychiatre :

- ▶ Poursuite de l'hospitalisation complète. Dans ce cas, avant le terme de 12 jours, le contrôle de la mesure sera soumis à l'appréciation d'un magistrat du Tribunal judiciaire de Lille. Ce contrôle s'effectuera également en cas de réintégration après un programme de soins ou après une période de 6 mois d'hospitalisation complète. Vous serez à cette occasion

assisté par un avocat (de votre choix ou commis d'office) ou représenté par celui-ci si votre état de santé ne vous permet pas d'être présent à l'audience ou si vous ne souhaitez pas y participer.

- ▶ Poursuite de la mesure en soins ambulatoires. Un programme de soins sera établi par votre psychiatre après recueil de votre avis au cours d'un entretien
- ▶ Si vous exprimez votre consentement aux soins : poursuite en soins libres
- ▶ Si votre état le permet : sortie définitive



Les formalités administratives



Les équipes « Admissions-Frais de séjour »

Ces équipes sont à votre service pour vous aider à accomplir les formalités administratives relatives à votre hospitalisation et les démarches en vue d'obtenir la prise en charge de vos frais de séjour.

Elles se chargent de la création de votre dossier administratif qui comporte deux catégories principales d'informations permettant votre identification et la prise en charge de votre séjour.

Vous pouvez demander à l'équipe de soins les horaires d'ouverture des « Admissions-Frais de Séjour »

Les documents à fournir

Les documents à fournir pour l'admission sont :

- Papiers d'identité
- Carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation de Protection Universelle MALadie (PUMA) ou justificatif de revenu
- Carte Vitale ou attestation d'ouverture des droits

Dans le cadre de votre prise en soins, vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identité Nationale de Santé (INS) afin de permettre une identification certaine et une prise en charge dans les meilleures conditions. Une copie de vos papiers d'identité peut être conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

La qualification de votre INS permettra ensuite l'alimentation de votre Dossier Médical Partagé (DMP) dans « Mon Espace Santé » (voir page 18).

Les frais d'hospitalisation

À défaut de prise en charge par la Protection Universelle MALadie (mutuelle et/ou Complémentaire Santé Solidaire) ou si vous ne bénéficiez pas de l'exonération du ticket modérateur, vous serez amené à régler le ticket modérateur (20% du tarif) et/ou le forfait journalier.

Si vos droits ne sont pas ouverts, que vous êtes dans une situation particulière, vous serez orienté vers un travailleur social du service dans lequel vous êtes hospitalisé, ou accompagné dans vos démarches par la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) de l'établissement

Le tarif des prestations est affiché à l'accueil, disponible sur simple demande et consultable sur le site epsm-lille-metropole.fr

Les formalités de sortie

👉 **Votre avis nous intéresse ! Un questionnaire de sortie vous sera remis, merci de le rendre complété à l'équipe de soins**

👉 **Dans le cadre de l'enquête nationale e-Satis mesurant l'expérience et la satisfaction des usagers, votre adresse mail vous sera demandée lors de votre admission. 2 semaines après votre sortie, vous recevez un e-mail dans lequel se trouvera un lien sécurisé vers le questionnaire**

Transport sanitaire

Si votre état nécessite une ambulance, ce transport doit être prescrit par le médecin. Le choix du transporteur vous appartient, les frais éventuels étant à votre charge. L'équipe de soins peut vous accompagner dans vos démarches.

Bulletin d'hospitalisation

Avant de quitter la structure, pensez à contacter le bureau des admissions : vous pourrez obtenir votre bulletin d'hospitalisation et vous assurer que votre dossier est complet, ce qui vous évitera une avance de frais.

Courrier de sortie

À l'occasion de votre sortie, une lettre de liaison vous sera remise.

Afin d'assurer la continuité de vos soins et sauf opposition de votre part, elle sera également :

- transmise à votre médecin traitant,
- versée dans votre Dossier Médical Partagé (DMP) de « Mon Espace Santé ».



Votre séjour en pratique

👉 **L'établissement s'engage à garantir et à promouvoir le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux de toute personne accompagnée. Cela inclut notamment la liberté d'aller et venir, le respect de la dignité et de l'intimité**



Les professionnels sont identifiés pour vous permettre de savoir à quelle catégorie ils appartiennent. Ils sont à votre disposition pour vous fournir tout renseignement utile concernant votre séjour.

Pour garantir votre sécurité, identité et date de naissance vous seront demandées avant chaque soin ou administration de traitement.

Durant votre séjour, après avis médical, vous pouvez bénéficier d'autorisations de sortie de courte durée.

Votre arrivée dans l'unité de soins

À votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante qui vous aidera à vous installer, vous présentera les locaux et fera avec vous l'inventaire

de vos effets personnels. Le respect de votre intimité sera toujours recherché. Si vous êtes sous traitement médicamenteux, pensez à en informer l'équipe soignante.

La politique hôtelière hospitalière

L'EPSM Lille-Métropole s'engage à assurer des prestations de qualité (linge, repas, confort des locaux). Les repas seront adaptés à votre état de santé selon les indications médicales.

Vous pouvez préciser à l'équipe de soins vos aversions alimentaires ainsi que vos éventuelles exigences liées à votre appartenance confessionnelle.

Le service socio-éducatif

Dans chaque pôle médical, les travailleurs sociaux ont pour mission d'apporter une aide aux usagers et/ou à leur famille, en facilitant l'insertion ou la réinsertion sociale,

en complémentarité avec l'équipe soignante. Tous les travailleurs sociaux sont soumis au secret professionnel. Vous pouvez les contacter dès votre entrée, par le biais de l'équipe de soins du pôle.



Le droit à l'image

Il s'applique autant aux professionnels qu'aux usagers. Vous ne pouvez prendre en photo/vidéo toute personne sans son autorisation préalable. Il est interdit de conserver ou de diffuser des images sans autorisation écrite (réseaux sociaux, internet,...).

La religion

Les aumôniers, en lien avec l'équipe soignante, sont à votre disposition dans le plus grand respect de votre liberté et de vos convictions. Les noms et coordonnées des représentants de chaque religion sont affichés dans l'unité.

If you can't speak french, please ask a nurse who will help you to find a translator

إذا لم يكن بإمكانك التكلم بالفرنسية، اطلب من فضلك المساعدة من ممرضة للحصول على مترجم

Accès et sécurité

Argent et objets précieux

Nous vous recommandons de ne pas garder de bijoux, d'argent ou d'objets de valeur. Les moyens de sécurisation de vos effets personnels (coffre fort individuel ou dépôt auprès des professionnels) vous seront expliqués lors de votre admission. L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets non déposés auprès des professionnels.

Sécurité incendie

Conformément à la législation, l'établissement est aux normes de sécurité incendie. Consultez les consignes de sécurité affichées dans les services.

Moyens de communication

Téléphone et wifi

L'utilisation du téléphone portable, du téléphone fixe et/ou du wifi de l'unité est réglementée.

Interprète

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, ou si vous êtes porteur d'un handicap sensoriel auditif, demandez à l'équipe soignante de vous mettre en contact avec un interprète.

Stationnement

Des places de parking sont à votre disposition. Des emplacements sont réservés aux personnes à mobilité réduite.

Vidéosurveillance

Pour votre sécurité, cet établissement est placé sous vidéosurveillance. Pour tout renseignement, contactez le secrétariat de la Direction du Patrimoine, des Travaux et de la Sécurité au 03 20 10 21 02.

Courrier

Si vous désirez expédier du courrier, vous pouvez le remettre à l'équipe soignante. Pensez à l'affranchissement ! Pensez aussi à donner à votre correspondant votre adresse complète y compris le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé. L'équipe de soins vous communiquera cette adresse. Le courrier est distribué du lundi au vendredi.

Votre sortie

Si vous êtes admis en soins ambulatoires, votre sortie sera soumise à décision médicale

Votre prise en soins pourra être poursuivie, avec votre accord et sur proposition de votre médecin, en ambulatoire (suivi en Centre de Santé Mentale, Centre Médico-Psychologique, Hôpital de Jour,...)

Si vous avez été admis en soins psychiatriques sur décision du Directeur, un tiers ou l'un de vos proches peut solliciter votre sortie auprès de ce dernier. Votre sortie sera soumise à décision médicale



Soins libres

Si vous êtes hospitalisé avec votre consentement, votre sortie se fera sur avis médical.

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre avis médical, vous signerez une attestation, précisant que vous êtes informé des risques encourus.

Soins sans consentement

✓ La sortie est prononcée, sur avis médical, par le Préfet ou par le Directeur :

- en mettant fin à la mesure de soins psychiatriques
- en établissant un programme de soins : vous bénéficiez alors de soins sous une autre forme que l'hospitalisation complète (suivi en Centre de Santé Mentale, Centre Médico-Psychologique, Hôpital de Jour,...).

✓ La sortie est prononcée par le Juge, qui aura préalablement examiné votre situation :

- soit, à votre demande ou celle d'un proche,
- soit, à chaque échéance obligatoire (cf. rubrique « votre admission »).

Personnes mineures

Les mineurs ne peuvent être, pour leur sortie, confiés qu'à leur père, mère, tuteur, ou tierces personnes expressément autorisées par ceux-ci.

Qualité & sécurité des soins

Une démarche d'amélioration continue

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est régulièrement évaluée par des professionnels extérieurs à l'établissement. Elle associe à chaque étape les représentants des usagers de l'établissement. S'ajoutent de nombreuses évaluations internes dont celle du recueil et de l'analyse de la satisfaction des usagers. Les résultats des questionnaires de sortie sont affichés au sein de chaque unité d'hospitalisation.



.....
L'EPSM Lille-Métropole remplit

**Plus de 90%
des critères**

liés aux patients, aux équipes de soins et à l'établissement
.....

Consultez les résultats



has-sante.fr
(manuel 2021 - rapport juillet 2022)

Certification Haute Qualité des Soins

L'établissement est certifié haute qualité des soins. La HAS observe que l'EPSM « s'attache à promouvoir l'engagement des usagers tant au niveau individuel ou collectif qu'institutionnel ou organisationnel ». Elle constate que « l'établissement veille au respect des droits des patients » et que « la coordination et la continuité de la prise en charge sont soutenues par des organisations de soins et de travail en équipe ».

« Cette organisation permet à l'établissement de participer dans le cadre de nombreux partenariats, avec des acteurs du sanitaire, du médico-social et du social, à la définition et à l'opérationnalité de nombreux réseaux ou filières de soins destinés à favoriser le rétablissement des usagers ».



Les indicateurs nationaux

La qualité et la sécurité des soins sont également évaluées par des indicateurs nationaux calculés chaque année dont les résultats sont disponibles par voie d'affichage dans les services ou sur le site www.epsm-lille-metropole.fr ou sur l'espace QualiScope du site de la HAS.

Votre dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données dans le cadre du recueil de ces IQSS (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins - voir dans le livret Vos droits - Traitement informatisé des données).

Votre prise en charge médicamenteuse

Votre traitement habituel

Il est important de connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement à la maison quand vous arrivez à l'hôpital. Prenez avec vous vos dernières prescriptions médicales (ou une photocopie de vos ordonnances) que vous donnerez au médecin qui s'occupe de vous.

Un professionnel de la pharmacie pourra s'entretenir avec vous pour vérifier quel était votre traitement habituel au moment où vous avez été pris en charge à l'hôpital (conciliation médicamenteuse).

👉 **Veillez à remettre aux professionnels de santé votre carte vitale, elle contient des informations concernant votre traitement délivré en ville**

👉 **Si vous êtes venu avec vos médicaments personnels, vous les donnerez à l'infirmier qui les stockera sous clef à la pharmacie à votre nom**



Le matériel médical à la sortie

Il se peut que du matériel (pansements), des appareillages (lit médicalisé, béquilles,...) ou des prestations (oxygène, alimentation,...) remboursables par l'assurance maladie vous soient prescrits en vue de votre sortie.

Vous disposez du libre choix du prestataire qui vous fournira ces produits ou prestations. Si vous n'en connaissez pas, l'EPSM Lille-Métropole peut vous fournir une liste de prestataires qui ont adhéré à la charte de bonnes pratiques.



Le traitement prescrit au cours du séjour

👉 **Ne prenez aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin de l'hôpital, y compris l'homéopathie, les médicaments à base de plantes ou ceux apportés par votre entourage, car il peut exister des interactions qui pourraient entraîner de graves complications**

Le médecin qui s'occupe de vous pendant votre séjour adapte votre traitement à votre état de santé. Par conséquent, les médicaments qu'on vous donne peuvent être différents par le nom, la forme, la couleur, la présentation ou le nombre par rapport à ceux que vous preniez habituellement.

Pendant votre séjour, les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital ; il est possible que certains médicaments habituels soient remplacés par des médicaments équivalents ou génériques/biosimilaires, dont l'efficacité est comparable.

Exceptionnellement, vos médicaments personnels peuvent être utilisés si la pharmacie de l'hôpital n'en dispose pas et que le médecin de l'hôpital les prescrit.

Votre prise en charge thérapeutique bénéficie de l'expertise d'un pharmacien hospitalier exerçant au sein de l'établissement. Celui-ci réalise l'analyse de vos prescriptions. Il pourra, si nécessaire, les adapter en collaboration avec votre médecin, selon un protocole défini dans notre établissement (son détail peut vous être remis sur demande)

Vos médicaments à la sortie

Le médecin qui s'occupe de vous rédige un courrier de sortie tenant compte de votre état de santé et comportant une prescription de médicaments. Celle-ci peut être différente de celle que vous aviez lors de votre entrée. Ce courrier de sortie est à destination de votre médecin traitant que vous verrez rapidement à la sortie et qui vous rédigera une ordonnance.

Il est important de respecter votre prescription de sortie. Ne prenez pas d'autres médicaments sans avis médical (notamment ceux que vous preniez avant votre hospitalisation).

Si vous avez un doute, parlez-en à votre médecin traitant ou au médecin qui s'est occupé de vous pendant votre séjour et qui vous a prescrit le traitement de sortie. Vous pouvez également vous renseigner auprès de votre pharmacien habituel.

👉 **Vos médicaments personnels vous seront rendus lors de votre sortie s'ils restent prescrits et avec accord médical**



Qu'est-ce qu'un médicament générique ?

C'est un médicament conçu à partir de la même molécule que le médicament déjà autorisé dont le brevet est tombé dans le domaine public.

Il a la même composition qualitative et quantitative en principes actifs et la même efficacité thérapeutique.

La forme ou la couleur de la présentation peut parfois être différente de la forme originale.

Qu'est-ce qu'un médicament biosimilaire ?

Un médicament biosimilaire est un médicament biologique produit à partir d'une cellule, d'un organisme vivant ou dérivé de ceux-ci.

Son efficacité et ses effets indésirables sont équivalents à ceux du médicament biologique de référence.

Il est possible de changer un médicament biologique par un autre médicament biosimilaire. Ce changement doit être décidé entre le médecin et son patient.



Déclaration des événements indésirables associés aux soins

Vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant les événements indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé ou à un acte de soins (ex. : effet indésirable d'un médicament).

Rapprochez-vous de l'équipe soignante (médecin, infirmier, pharmacien) qui pourra vous accompagner dans votre démarche. Si besoin, elle vous aidera à compléter un signalement.

Vous pouvez également vous adresser à une association agréée de patients.



La prévention des infections associées aux soins

Une infection est considérée associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en soins d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en soins. Les infections associées aux soins, contractées dans un établissement de santé sont dites infections nosocomiales.



Une prévention organisée

L'Unité de Prévention du Risque Infectieux Associé aux Soins (UPRIAS) élabore un programme biennal d'actions.

L'UPRIAS réalise ces actions sur le terrain. Elles sont relayées par un réseau de correspondants médicaux et paramédicaux dans les services de soins.

Vous souhaitez en savoir plus ?
Contactez l'UPRIAS
au 03 20 10 21 92

Diminuer les risques

Les infections associées aux soins ne sont pas toutes évitables mais le respect par tous de règles simples d'hygiène permet de diminuer le risque

✓ Les usagers doivent :

- suivre les consignes d'hygiène données par l'équipe soignante.
- signaler s'ils sont porteurs d'une bactérie multi-résistante aux antibiotiques.
- avoir une bonne hygiène corporelle et se laver les mains après tout passage aux toilettes.

✓ Les professionnels :

- se désinfectent les mains à l'aide de solutions hydro-alcooliques avant et après chaque soin.
- portent des gants en cas de contact avec du sang ou tout autre produit d'origine humaine.
- nettoient et désinfectent le matériel et les surfaces entre chaque usager.
- portent un masque lorsqu'ils présentent des signes cliniques d'infection respiratoire (toux,...)

La prise en charge de votre douleur

Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD)

Vous souhaitez en savoir plus ?
Contactez le référent CLUD de votre unité en sollicitant l'équipe soignante

Il pilote les actions de sensibilisation et de formation des professionnels de l'établissement sur les différentes stratégies d'évaluation et de prise en charge de la douleur.

Des référents douleur sont présents dans chaque unité de soins. Les professionnels sont à votre écoute pour évaluer

votre douleur et vous proposer les méthodes les plus adaptées (traitement médicamenteux, méthodes alternatives de type relaxation, sophrologie, pleine conscience,...).

Leur efficacité sera évaluée avec vous et ajustée suivant votre ressenti.

Contrat d'engagement contre la douleur

Dans notre établissement, nous nous engageons à vous aider à mieux vivre avec votre douleur.

« La douleur n'est pas une fatalité »

- Prévenir, traiter ou soulager vos douleurs, c'est possible.
- Vous avez mal, venez nous en parler, nous sommes là pour vous accompagner.

« La dimension douloureuse, physique et psychologique de la prise en charge des personnes hospitalisées ainsi que le soulagement de leur souffrance constituent une préoccupation constante de tous les intervenants »*

*circulaire n°2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées



Vos droits / vos devoirs



Confidentialité / Droit à l'information

Information

Vous pouvez désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui pourra, avec son accord, vous accompagner dans vos démarches et qui sera consultée si vous n'êtes pas en capacité de manifester votre volonté.

Il vous sera également proposé de désigner une personne à prévenir. Celle-ci sera contactée par l'équipe en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif ou en cas de survenue d'un événement inattendu.

Les droits des mineurs ou majeurs sous tutelle sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

👉 **Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé de façon claire, loyale et appropriée afin qu'elle puisse donner un consentement éclairé aux examens et aux soins prodigués**

La Commission des Usagers

Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches en traitant leurs demandes et réclamations. Au sein de l'établissement, elle est composée de représentants des usagers, du Directeur ou de son représentant, de médiateurs titulaires (médecin et non médecin), de médiateurs suppléants,...

Si vous souhaitez porter à sa connaissance une réclamation particulière, vous pouvez :

- ✓ écrire au Directeur ou solliciter une aide à la rédaction auprès de l'équipe de soins,
- ✓ vous rapprocher des représentants des usagers (coordonnées affichées dans le service),
- ✓ contacter le secrétariat de la Commission (coordonnées téléphoniques affichées et disponibles auprès des équipes).

Si un médiateur est saisi, il demandera à vous rencontrer dans les huit jours afin d'étudier ensemble votre demande. Vous pouvez dès lors, vous faire accompagner si vous le souhaitez par un représentant des usagers. Un compte-rendu de cet entretien sera transmis à la commission, qui rendra un avis afin de vous aider à trouver une solution, vous informer de vos voies de conciliation ou de recours possibles.

👉 **À votre arrivée, vous pouvez demander au service des admissions ou à l'équipe de soins que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée**

Confidentialité

L'ensemble des personnels de l'établissement est astreint au secret professionnel et à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées dans la plus stricte confidentialité.

Traitement informatisé des données

Lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, des informations nominatives sont recueillies et font l'objet d'un traitement informatique afin d'améliorer votre prise en charge et la continuité des soins qui vous sont apportés. Ces informations, couvertes par le secret professionnel, sont réservées à l'équipe médicale et de soins qui vous suit ainsi qu'aux besoins administratifs et de facturations. Elles peuvent être également utilisées, sauf opposition de votre part, à des fins de recherche ou d'enseignement et dans le cadre d'enquêtes qualité et de satisfaction. Les traitements

informatiques sont réalisés conformément aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés⁽¹⁾ et du Règlement Général sur la Protection des Données⁽²⁾. Vous pouvez exercer vos droits concernant ces informations et bénéficier notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement. Vous pouvez, pour des motifs légitimes, vous opposer aux traitements de vos données. Vous avez le droit de donner des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.



Retrouvez toutes les informations relatives au Règlement Général sur la Protection des Données.

Le RGPD en détails



ghttpsy-npdc.fr

⁽¹⁾ Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

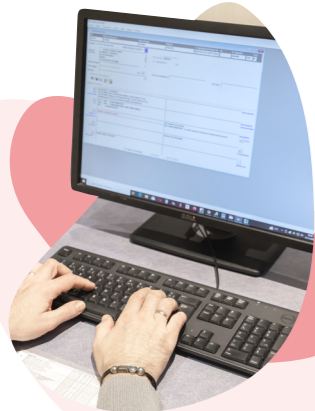
⁽²⁾ Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

☹️ **Pour toute question et pour l'exercice de vos droits, contactez-nous :**

Délégué à la Protection des Données (DPO)

GHT de Psychiatrie du Nord Pas-de-Calais
EPSM Lille-Métropole - Direction Générale
BP 10 59487 Armentières cedex
protection.donnees@ghttpsy-npdc.fr

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL www.cnil.fr



👉 **Durant votre hospitalisation, vous pouvez à tout moment solliciter votre médecin référent pour accéder aux informations vous concernant**

Droit d'accès

Pour consulter votre dossier, adressez votre demande par écrit au directeur de l'établissement, en précisant votre identité (pièce justificative). À réception de la demande, celui-ci dispose de huit jours (ou deux mois si les informations ont plus de cinq ans) pour vous répondre sauf situations particulières.*

**au-delà de 200 copies, le coût de reproduction vous sera facturé*

Durée de conservation

Le délai de conservation des dossiers médicaux est de 30 ans à compter de la dernière hospitalisation ou consultation externe au sein de l'établissement.

Mon Espace Santé est un espace numérique personnel et sécurisé qui permet de stocker et partager les documents et informations utiles à la continuité et à la coordination de votre parcours de soins.
monespacesante.fr

Les professionnels de santé contribuent à l'alimentation de votre Dossier Médical Partagé (DMP). Vous pouvez refuser cette alimentation pour un motif légitime. Cette opposition est à faire connaître aux professionnels.

L'équipe de soins a la possibilité de consulter votre Espace Santé dans le strict cadre de votre prise en soins. Les professionnels doivent au préalable vous en informer - vous pouvez vous opposer à la consultation de votre DMP.

>>> **Pour en savoir plus, consultez ameli.fr**



Votre dossier patient

Droit d'opposition

Si vous en faites la demande par écrit, vous pouvez vous opposer à ce que vos ayants droit accèdent à votre dossier après votre décès.

Droit par anticipation

✓ Les directives anticipées

- Vous pouvez préciser par écrit vos souhaits quant à votre fin de vie, dans le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.
- À tout moment et par tout moyen, vous pouvez modifier ou révoquer vos directives.

✓ Le don d'organes

- Des informations sont à votre disposition à la Direction des Relations avec les Usagers.

Faire valoir vos droits



Si vous souhaitez un renseignement juridique, un conseil

**Ordre des avocats au Barreau de Lille
Tribunal Judiciaire de Lille**
13 avenue du Peuple Belge
Lille
Tél. 03 20 12 16 90
www.avocats-lille.com

Permanence d'avocats dans l'établissement*

Consultations gratuites sur sites de 14h à 17h, sur rendez-vous au 03 20 10 20 48

Armentières
2^e jeudi du mois
Tourcoing
3^e jeudi du mois
Seclin
4^e jeudi du mois

*renseignements auprès du cadre de santé de votre unité

✓ Pour une demande de dossier médical, une réclamation

→ **EPSM Lille-Métropole**
Direction générale
Rue du Général Leclerc BP 10
59487 Armentières cedex
Tél. 03 20 10 20 10

✓ Si vous souhaitez contester votre hospitalisation

→ **Tribunal Judiciaire de Lille**
13 avenue du Peuple Belge
BP 729 - 59034 Lille cedex
Tél. 03 20 78 33 33

→ Commission Départementale des Soins Psychiatriques

556 avenue Willy Brandt
CS 39993 - 59031 Lille cedex
ars-hdf-cdsp59-62@ars.sante.fr

✓ Si vous avez un doute sur votre situation ou vos droits

→ **Défenseur des Droits**
Libre réponse 71120
75342 Paris cedex 07
(courrier sans affranchissement)
Tél. 09 69 39 00 00*
www.defenseurdesdroits.fr

→ Contrôleur Général des lieux de privation de liberté

Libre réponse 47002
93109 Montreuil cedex
Tél. 01 53 38 47 80
Saisie par voie électronique :
www.cgjpl.fr

✓ Pour tout renseignement sur le système de santé

→ **Agence Régionale de Santé**
556 avenue Willy Brandt
CS 39993
59031 Lille cedex
Tél. 0 809 402 032*

*coût d'un appel local

Assistance et représentation

Les décisions relatives à votre santé sont prises par vos parents. Vous êtes associé(e) à la prise de décisions selon votre degré de maturité

Personnes mineures

Les informations médicales vous concernant peuvent être transmises, à leur demande, à vos parents. Vous en serez informé(e) et avez la possibilité de demander que votre dossier médical ne leur soit pas adressé directement mais à un médecin intermédiaire.

Pour tout renseignement contactez le siège administratif
EPSM Lille-Métropole
rue du Général Leclerc
BP10 59487 Armentières cedex
ou le secrétariat de la Direction des Relations avec les Usagers
Tél. 03 20 10 20 48

Protection juridique

Comme le prévoit le Code de la santé publique, si vous avez besoin d'être protégé dans les actions de la vie civile, votre médecin ou un tiers peut en faire la déclaration au Procureur de la République. Celui-ci pourra prendre des dispositions pour vous protéger.

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos intérêts, vous pouvez être représenté ou assisté afin de sauvegarder ceux-ci. Les associations tutélaires ou le mandataire judiciaire vous accompagnent sous le contrôle du juge des contentieux de la protection.

Les régimes de protection sont :

- la sauvegarde de justice
- l'habilitation familiale
- la curatelle
- la tutelle

Le mandataire judiciaire de l'EPSM Lille-Métropole se tient à votre disposition et à celle de votre famille sur rendez-vous
Tél. 03 20 10 20 56

L'habilitation familiale

L'habilitation familiale permet à un proche* de représenter une personne. Cette habilitation est donnée par le juge lorsque la personne n'est pas en mesure d'exprimer sa volonté au quotidien, de faire ou de comprendre des actes de la vie courante. L'habilitation permet à celui qui représente la personne d'agir en son nom.

*parent, enfant, grand-parent, frère, sœur, époux(se), concubin(e), partenaire de Pacs

Les associations partenaires pour vous accompagner

Associations d'usagers/Maisons des usagers

Des associations œuvrent dans le champ de la santé mentale, de l'information et de la protection des intérêts des usagers. Contactez-les

UNAFAM NORD
Maison des usagers
4 rue de Quesnoy
59520 Marquette-lez-Lille
Tél. 03 20 56 70 70
unafam.nord@gmail.com
unafam.org

FRANCE ASSOS SANTÉ
10 rue Baptiste Monnoyer
BP 1234 - 59013 Lille cedex
Tél. 03 66 32 18 88
hauts-de-france-assos-sante.org
france-assos-sante.org

MGEN
Maison des usagers en santé mentale
5 rue d'Antin
59000 Lille
Tél. 07 85 43 69 65

Groupes d'Entraide Mutuelle

Amitié et Partage
2 Allée Lakanal, 59650 Villeneuve d'Ascq
Tél. 03 20 56 02 71
amitiepartagegem@gmail.com
gemamitiepartage.wordpress.com

Les Ch'tits Bonheurs
16 rue Jules Guesde
59790 Ronchin
Tél. 09 50 46 28 19
gemchitbonheur@gmail.com
leschtitsbonheur.over-blog.fr

GEM Revivre
5 rue de Lille
59200 Tourcoing
Tél. 03 20 11 12 76
revivretourcoing@gmail.com
gemrevivre.blogspot.com

La belle journée
10 rue de Wazemmes - 59000 Lille
Tél. 03 20 58 55 91
gembellejournee@yahoo.fr
gemlabellejournee.blogspot.com

Juste ensemble
104 rue du Gal Leclerc
USN 3^e étage
59280 Armentières
Tél. 03 20 07 61 51
gemjusteensemble@gmail.com

Les Groupes d'Entraide Mutuelle visent à encourager l'entraide, renouer des liens et favoriser la convivialité entre les personnes. Il ne s'agit ni de lieux de soins, ni de lieux d'information sur vos droits



Des chartes à votre disposition



Charte de la personne hospitalisée

Retrouvez ici l'intégralité de la charte

service-public.gov.fr



Charte de l'utilisateur en santé mentale

FNAPSY
Fédération Nationale des Associations d'(ex) Patients en Psychiatrie

Cette charte de l'utilisateur en santé mentale a été signée à Paris le 8 décembre 2000



Contactez la Direction des Relations avec les Usagers ou le cadre de votre unité de soins pour obtenir ces chartes gratuitement, dans les meilleurs délais



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD18/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une 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 de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sism 00042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Créteil, Avril 2006

Vos devoirs

Toute vie en collectivité nécessite le respect des biens et des personnes

Respect d'autrui

Il est indispensable d'éviter les comportements inadaptés ou les conversations trop bruyantes. Utilisez des propos respectueux vis-à-vis des autres (usagers et professionnels) veillez au respect des principes d'hygiène.

Droit à l'image

Nous vous rappelons que vous devez respecter le droit à l'image : pas de prise de photo ou d'enregistrement vidéo d'usager ou de professionnel, ni de mise en ligne sur les réseaux sociaux.

Au sein de l'établissement

- ✓ **Aucun animal ne peut être admis dans l'établissement (sauf chien d'aveugle).**
- ✓ **L'apport de nourriture personnelle doit être autorisé par l'équipe soignante.**
- ✓ **Le matériel mis à votre disposition est coûteux et toute dégradation volontaire engagera votre responsabilité.**
- ✓ **Il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans les locaux de l'établissement.**
- ✓ **L'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées, substances toxiques, objets dangereux, armes est formellement interdite dans le service.**
- ✓ **Le Code de la Route s'applique au sein des établissements publics de santé. Merci de le respecter.**





EPSM Lille-Métropole

104 rue du Général Leclerc - BP 10
59487 Armentières Cedex

Tél. 03 20 10 20 10

Guide de la psychiatrie
pour tous

