



LIVRET D'ACCUEIL des patients

BIENVENUE

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous permettre de mieux connaître à la fois l'établissement dans lequel vous êtes hospitalisé(e), vos conditions de séjour ainsi que l'étendue de vos droits.

Vous y trouverez des informations qui pourront vous être utiles pour votre prise en charge et votre parcours de soins.

Les professionnels du Centre Hospitalier de Cadillac mettent tout en œuvre pour vous assurer un accueil et une prise en charge de qualité lors de votre hospitalisation. Ils sont disponibles pour vous accompagner et vous renseigner tout au long de votre séjour.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis à l'issue de votre hospitalisation. Merci de prendre quelques instants pour y répondre, votre avis nous intéresse et vos observations nous seront utiles pour contribuer à l'amélioration continue des soins et prestations proposés.



Christophe Mazin

Directeur
Groupe Hospitalier Sud Gironde



Luc Durand

Directeur délégué
Centre hospitalier de Cadillac

SOMMAIRE

1 VOTRE ÉTABLISSEMENT

1.1 Présentation	5
1.2 Les chiffres clés	6
1.3 L'Histoire	6
1.4 La sectorisation	6
1.5 Qualité et Gestion des risques	7
1.6 Votre prise en charge	8

2 VOTRE SÉJOUR

2.1 Votre admission	9
2.2 Prises en charge spécifiques	11
2.2 Pour vous soigner et vous accompagner	13
2.3 Votre vie quotidienne	14
2.4 Règles à respecter	16
2.5 Votre sortie	18

3 S'INFORMER

3.1 Vos droits	19
3.2 Vous exprimer et vous faire accompagner	22
3.3 Vos observations, propositions ou réclamations	23

4 RESSOURCES UTILES

4.1 Être soutenu(e)	25
4.2 S'informer sur la santé mentale	27

ANNEXES

Charte de la personne hospitalisée	29
Charte informatique et libertés	30
Charte de la laïcité dans les lieux publics	31



1

VOTRE ÉTABLISSEMENT

1.1 Présentation

Riche de ses 400 ans d'histoire, le Centre Hospitalier de Cadillac (CH) est un établissement public spécialisé dans la **prise en charge de la maladie mentale et de l'accompagnement des personnes en souffrance psychique** à tous les âges de la vie : de la périnatalité aux personnes âgées. Il prend également en charge un public vulnérable : des personnes porteuses de handicap(s), souffrant d'addiction(s), de traumatisme(s), sans ressources ou en réhabilitation ainsi que des détenu(e)s.

Il est un acteur majeur de psychiatrie, reconnu pour ses activités spécifiques de référence au niveau :

⌚ national avec son activité de psychiatrie médico-légale, comprenant notamment une Unité pour Malades Difficiles (UMD) et une Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA).

⌚ régional et départemental pour différentes prises en charge : Unité de Soins Intensifs Psychiatriques (USIP) départementale, Unité d'ElectroConvulsivoThérapie (ECT), réhabilitation psychosociale, filière d'addictologie, prise en charge des psychotraumatismes, etc.



Depuis 2016, le Centre hospitalier de Cadillac fait partie du Groupe Hospitalier (GH) Sud- Gironde avec les Centres hospitaliers de Bazas et Sud-Gironde, les Établissements et Services Publics d'Accompagnement et de Soins aux Séniors (ESPASS) de Podensac et le Pôle Public Médico-Social (PPMS) de Monségur.

Alliance de GIRONDE
GHT des hôpitaux publics

Le Centre Hospitalier de Cadillac est également membre depuis 2018 du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Alliance de Gironde qui vise à promouvoir la coopération entre les 10 établissements partenaires.

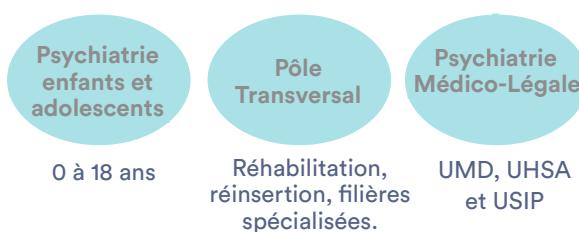
1. VOTRE ÉTABLISSEMENT
2. VOTRE SÉJOUR
3. S'INFORMER
4. ASSOCIATIONS

Le Centre Hospitalier est composé de 6 pôles cliniques :

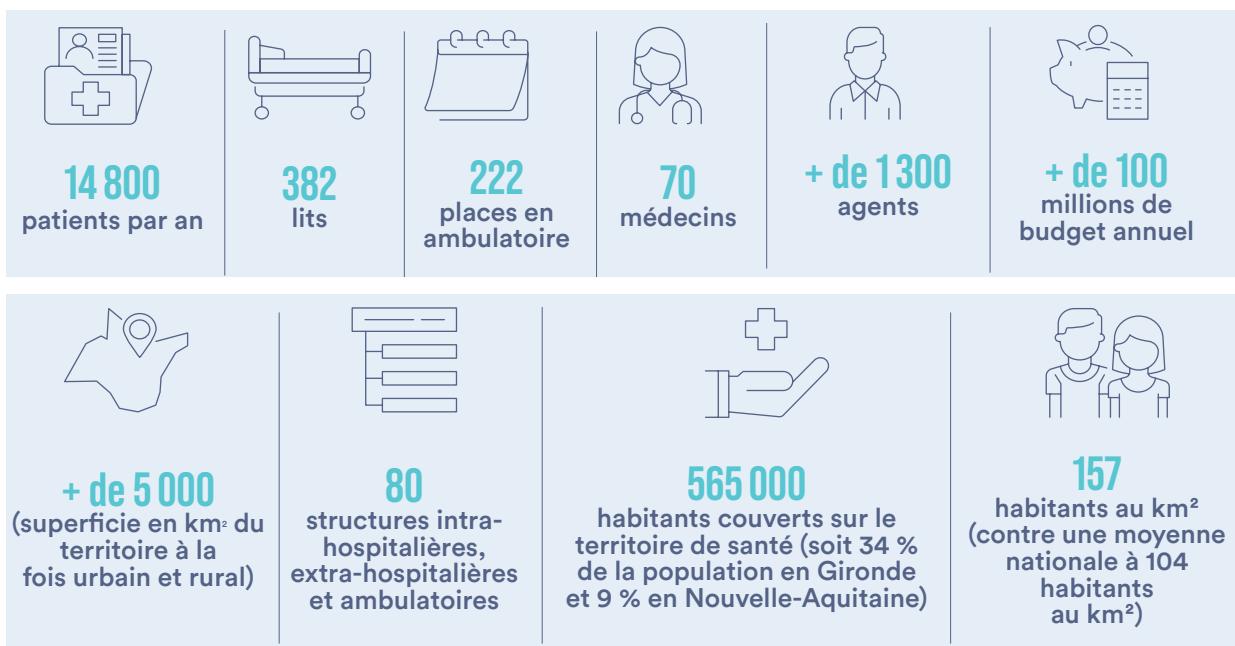
3 Pôles de psychiatrie adulte



3 Pôles intersectoriels



1.2 Les chiffres clés



1.3 L'histoire

C'est de la grande tradition des pèlerins de Saint-Jacques de Compostelle qu'est né le **Centre Hospitalier de Cadillac**. À son origine, l'**Hospice Saint-Léonard**, construit en dehors des remparts de la cité, donne asile aux pèlerins, aux passants, aux pauvres et aux infirmes.

Le **2 juin 1617**, Jean-Louis de Nogaret, marquis de La Valette, premier duc d'Épernon, fonde un nouvel hôpital par acte de donation. L'hospice Saint-Léonard est détruit et remplacé par l'hôpital Sainte-Marguerite, baptisé par le duc d'Épernon en souvenir de sa défunte épouse Marguerite de Foix-Candale.

À la suite de la loi de **1838**, l'établissement devient un asile d'aliénés dédié au traitement exclusif des malades mentaux. Cependant, l'hôpital Sainte-Marguerite continue d'exister par ailleurs et de dispenser des soins somatiques jusqu'en janvier 1972.

Le **8 juillet 1845**, les femmes hospitalisées sont transférées à l'asile Saint-Jean à Bordeaux. Cet asile déménagera en 1890 sur le terrain du château-Picon, aujourd'hui Centre hospitalier Charles-Perrens. L'asile de Cadillac accueillera majoritairement des hommes jusqu'en 1972.

La circulaire de **1937** relative à la réorganisation de l'assistance psychiatrique dans le cadre départemental, transforme l'asile public autonome d'aliénés en hôpital psychiatrique autonome.



L'Unité pour Malades Difficiles (UMD) est inaugurée en **1963** afin d'accueillir des patients dont les troubles du comportement ne permettent pas le maintien dans une unité classique.

À la suite de la loi portant sur la réforme hospitalière en **1970**, l'hôpital psychiatrique devient Centre Hospitalier spécialisé de Cadillac en 1974. Il ne prendra son nom actuel qu'en 1993.

Enfin en **2016**, la 8^e Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA) de France ouvre ses portes au CH de Cadillac pour les patients détenus pris en charge par l'administration pénitentiaire qui présentent des troubles psychiatriques.

Aujourd'hui, la devise de la ville de Cadillac-sur-Garonne, "Hospitalière par nature", atteste de l'histoire étroitement imbriquée entre la ville, le château ducal et le Centre hospitalier de Cadillac. Situé au cœur même de la cité, fort de plus de cinquante ans d'histoire d'une prise en charge de la maladie mentale déployée hors les murs, le Centre hospitalier de Cadillac est toujours resté un lieu de vie et d'histoire(s) résolument ouvert sur l'extérieur et tourné vers l'avenir.

1.4 La sectorisation

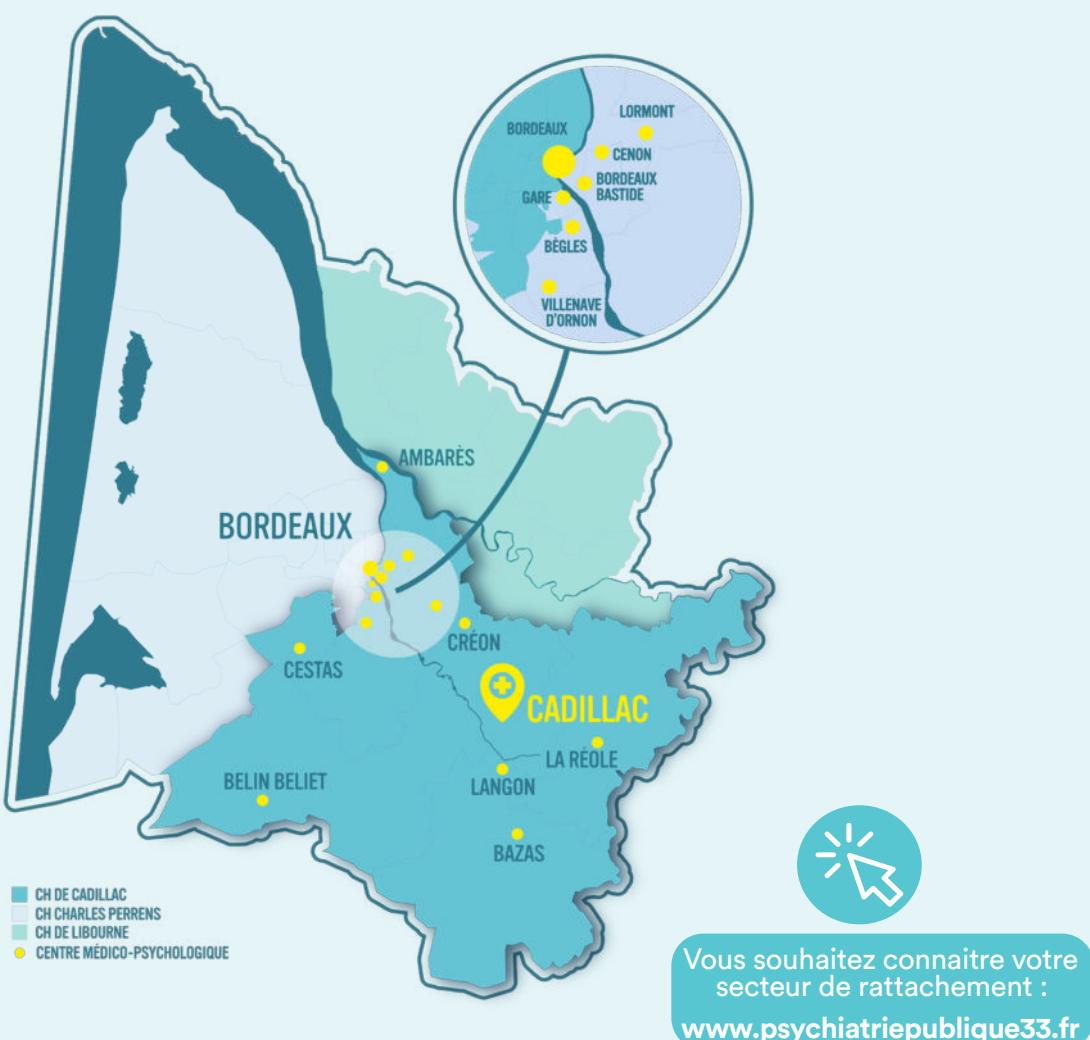
En France, la psychiatrie publique est organisée de façon sectorisée. Le lieu de résidence de la personne en demande de soins définit son secteur de rattachement et l'établissement de santé mentale qui a le devoir de la prendre en charge selon les modalités du service public.

En Gironde, trois établissements hospitaliers publics concourent à la prise en charge psychiatrique : Le Centre Hospitalier de Cadillac, le Centre Hospitalier Charles Perrens et le Centre Hospitalier de Libourne.

Le territoire de santé du Centre hospitalier de Cadillac s'étend de la métropole bordelaise (Bordeaux Rive Droite et Bordeaux Rive Gauche) et ses zones périphériques densément peuplées, jusqu'au territoire rural ou semi-rural du Sud Gironde.



Créé en 2015, sous l'impulsion de l'Agence Régionale de Santé Nouvelle-Aquitaine, le Groupement de Coopération Sanitaire Psychiatrie Publique 33 (GCS PP33) fédère les trois établissements publics de santé mentale de Gironde (CH Cadillac, Charles Perrens et Libourne) autour de la définition et de la mise en œuvre d'une stratégie commune pour améliorer les parcours de santé mentale des girondins.



*UMD : Unité pour Malades Difficiles - UHSA : Unité d'Hospitalisation Spécialement Aménagée - USIP : Unité Soins Intensifs Psychiatriques

1.5 Qualité et gestion des risques

Le CH de Cadillac est engagé dans une démarche d'amélioration continue afin de garantir la qualité, la confiance et la sécurité des soins qui sont apportés à nos patients.



Conformité vis-à-vis des exigences de la Haute Autorité de Santé

En 2023, l'établissement a été certifié avec un niveau "qualité des soins confirmée" et un score de 93,6 % de conformité.

Cela traduit l'engagement actif de la Direction et des professionnels pour maintenir le niveau de qualité et de sécurité des soins prodigués, garantissant la confiance des patients, de leur entourage et de nos partenaires institutionnels. Cela traduit aussi la capacité de l'établissement à répondre aux enjeux de santé publique et aux évolutions du système de santé.

Pour consulter le rapport de certification :

 www.has-sante.fr/jcms/1005_FicheEtablissement/fr/ch-de-cadillac

Prévention des risques somatiques et de la douleur

Notre établissement porte une attention particulière à la prise en charge somatique ainsi qu'au traitement de la douleur à la fois psychique et corporelle. Une équipe de médecins somaticiens est présente afin de renforcer les suivis des soins généraux dès l'admission et de renforcer la prévention des maladies et troubles associés aux traitements psychiatriques.

L'information et l'expression des patients sont deux éléments essentiels qui nous permettent de répondre aux questions qu'ils se posent dans le cadre difficile de ce qu'est la prise en soins.

Pour enrichir ce dialogue soignant-soigné au quotidien, l'établissement organise régulièrement des réunions entre patients et professionnels et distribue des questionnaires "d'expérience patient".

⊕ **Sécurité des soins** : l'établissement est engagé dans une démarche de signalement interne et externe des événements indésirables associés aux soins qui sont analysés collectivement (Comité de Retour d'Expérience).

⊕ **Sécurité du médicament** : les pharmaciens analysent systématiquement les prescriptions afin de prévenir les risques liés aux interactions médicamenteuses.

⊕ **Prévention des épisodes d'agitation** : un "plan de prévention" corédigé avec le patient et les professionnels permet de définir les souhaits et les conduites en cas de dégradation subite et importante de l'état de santé mentale du patient.

⊕ **Bientraitance** : des formations spécifiques sont proposées aux professionnels soignants chaque année.

Dans le cadre de sa démarche de qualité des soins, le Centre Hospitalier propose des programmes d'Education Thérapeutique du Patient (ETP). Ces programmes permettent au patient de développer, consolider et/ou d'enrichir ses compétences afin de gagner en autonomie pour mieux vivre avec sa maladie et de prévenir ou faire face à des complications. Chaque programme d'ETP est personnalisé en fonction des besoins du patient.

1.6 Votre prise en charge

Hospitalisation

En fonction de votre état de santé, vouserez pris en charge :

⊕ **à temps complet** :

L'hospitalisation à temps complet est une prise en charge spécialisée 24h/24. Les équipes médicales et paramédicales assurent le diagnostic, les soins et la surveillance.

⊕ **à temps partiel** :

En alternative à l'hospitalisation complète, les Centres de jour et Hôpitaux de jour proposent des soins polyvalents, individualisés et intensifs dans la journée.

Suivi ambulatoire

Les Centres Médico-Psychologiques (CMP) mènent des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile. Pour trouver votre CMP de rattachement :



www.psychiatriepublique33.fr/nos-secteurs



2

VOTRE SÉJOUR

2.1 Votre admission

Il existe trois modalités de soins pour les adultes :

Vous êtes sous le régime des soins libres

Le mode de prise en charge principal est l'hospitalisation en Soins Libres (SL), c'est-à-dire avec votre consentement.

Dans ce cadre, il est recommandé d'être muni d'un courrier de votre médecin traitant et des ordonnances de votre traitement habituel (documents non obligatoires).

Vous êtes sous le régime des soins sans consentement (loi du 5 juillet 2011 et du 27 septembre 2013)

Il existe dans ce cadre deux modalités principales d'admission définies par le Code de la santé publique :

Les Soins psychiatriques à la Demande du Directeur de l'Etablissement (SDDE)

Cette modalité de soins est prononcée lorsque *"les troubles mentaux rendent impossible le consentement du patient et que son état mental impose des soins immédiats assortis d'une surveillance médicale constante ou régulière"*. L'existence de ces conditions doit être attestée par des certificats médicaux et la prise en charge doit être demandée au directeur de l'établissement de santé par une personne proche de vous et qui agit dans votre intérêt, qu'on nomme le tiers.

On distingue ainsi :

⊕ **Les Soins à la Demande d'un Tiers (SDT)** qui nécessitent à l'admission une demande manuscrite d'un tiers et deux certificats médicaux circonstanciés dont le premier est établi obligatoirement par un médecin extérieur à l'établissement d'accueil.

⊕ **Les Soins à la Demande d'un Tiers en Urgence (SDTU)** qui nécessitent également à l'admission une demande manuscrite d'un tiers mais un seul certificat médical circonstancié.

⊕ **Les Soins en cas de Péril Imminent (SPI)** s'il s'avère impossible d'obtenir une demande d'un tiers, et qu'il existe un péril imminent pour votre santé, cette modalité de soins peut également être décidée sur la base d'un certificat médical uniquement.

La mesure peut prendre fin sur décision médicale, ou éventuellement à la demande du tiers ou de personnes habilitées.

Les soins psychiatriques Sur Décision du Représentant de l'Etat (SDRE)

Cette modalité de soins est prononcée pour les *"personnes dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte, de façon grave, à l'ordre public"*.

Cette mesure est prise par le préfet sous la forme d'un arrêté, au vu d'un certificat médical circonstancié.

En cas de danger imminent pour la sûreté des personnes, les maires peuvent, par arrêté, sur avis médical, prendre une mesure provisoire, qui devra être confirmée par le Préfet dans les 48h.

La mesure prend fin sur décision préfectorale, après avis médical.

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS



L'admission en soins psychiatriques sans consentement fait l'objet d'une période d'observation et de soins initiale sous la forme d'une hospitalisation complète :

- ⊕ dans les 24h suivant l'admission, un médecin réalise un examen somatique de la personne et un médecin psychiatre de l'établissement d'accueil établit un certificat médical constatant son état mental confirmant ou non la nécessité de maintien des soins.
- ⊕ dans les 72h suivant l'admission, un nouveau certificat médical est établi par un second psychiatre.

Forme de prise en charge

Les mesures de soins sans consentement peuvent se dérouler sous différentes formes :

- ⊕ sous la forme d'une hospitalisation complète.
- ⊕ sous une autre forme incluant essentiellement des soins ambulatoires, des soins à domicile ou à temps partiel (après une période minimale de 72h en hospitalisation complète).

Dans ce deuxième cas, les types de soins, les lieux de leur réalisation et leur périodicité sont définis **dans un programme de soins** établi par le psychiatre en charge de votre suivi.

À tout moment, le psychiatre peut proposer :

Pour un patient hospitalisé :

- ⊕ la sortie avec élaboration d'un programme de soins,
- ⊕ la fin complète de la mesure de soins psychiatriques sans consentement.

Pour un patient en soins ambulatoires :

- ⊕ la réintroduction en hospitalisation,
- ⊕ la modification du programme de soins,
- ⊕ la fin complète de la mesure de soins psychiatriques sans consentement.

Intervention du Juge des Libertés et de la Détenion (JLD)

Lorsqu'un patient fait l'objet d'une mesure de soins sans consentement sous la forme

d'une hospitalisation complète, un juge des libertés et de la détention contrôle systématiquement le bien-fondé de la mesure :

- ⊕ dans le délai de 12 jours suivant l'admission,
- ⊕ dans le délai de 12 jours suivant la réintroduction en hospitalisation complète (modification de la forme de prise en charge),
- ⊕ dans le délai de 6 mois suivant une précédente décision judiciaire.

Si vous vous trouvez dans l'une de ces situations, vous serez convoqué à l'audience par le juge afin que vous vous y présentiez, sauf raison médicale s'y opposant. Cette audience a pour objectif de vérifier que votre hospitalisation est bien justifiée par votre état de santé, et que vos droits sont bien respectés. Vous serez assisté d'un avocat de votre choix ou d'un avocat commis d'office si vous n'en désignez pas.

Une liste des avocats inscrits à la permanence du Barreau de Bordeaux est à votre disposition dans l'unité de soins ou peut vous être remise à la Direction des usagers et Droits des patients.

Le juge des libertés et de la détention rend une ordonnance qui a pour effet :

- ⊕ soit de maintenir la mesure de soins sans consentement en cours,
- ⊕ soit d'ordonner la mainlevée de la mesure d'hospitalisation complète, à charge pour le psychiatre d'établir, le cas échéant, un programme de soins permettant la poursuite de la mesure sous une autre forme que l'hospitalisation complète.

L'intervention systématique du juge des libertés et de la détention n'exclut pas la possibilité pour vous ou pour vos proches de saisir le juge à tout moment pour contester le bien-fondé de la mesure de soins sans



consentement, qu'elle se déroule sous forme d'hospitalisation complète ou non.

Informations sur vos droits

Lorsque vous êtes soumis à une mesure de soins sans consentement, vous êtes systématiquement destinataire d'un exemplaire de chacun des arrêtés ou décisions pris dans le cadre de votre admission en soins sans consentement. A l'occasion de la remise de cet arrêté ou de cette décision par un membre de l'équipe de soins, vous aurez à signer un récépissé qui atteste que ce document vous a bien été remis ; **votre signature ne signifie pas nécessairement que vous adhérez à cette mesure mais simplement que vous en avez été informé.**

Chaque arrêté ou décision précise les voies et délais de recours qui sont à votre disposition pour contester cette mesure ainsi que vos droits. Ces informations apparaissent également dans ce livret dans la partie "vos droits" (page 22).

Durant votre hospitalisation, vous recevrez également d'autres notifications concernant la mesure de soins sans consentement (modification de la forme de prise en charge, maintien de la mesure, levée de la mesure...), à chaque convocation devant le juge des libertés et de la détention puis lorsque vous recevrez l'ordonnance du juge.

L'équipe de soins qui vous prend en charge est à votre disposition pour répondre à vos questions et vous informer du déroulement de votre mesure de soins.

2.2 Prises en charge spécifiques

L'hospitalisation en Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA)

L'admission en Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA), accueillant des personnes détenues, peut être sous le régime de soins psychiatriques sans consentement (mesure de SDRE) ou en soins libres. Un livret d'accueil précisant les règles spécifiques à votre séjour en UHSA vous sera remis à votre arrivée.

L'hospitalisation en Unité pour Malades Difficiles (UMD)

Cette unité est destinée à recevoir et prendre en charge des patients en Soins sur Décision du Représentant de l'Etat (SDRE) ou sur décision judiciaire.

Une Commission du Suivi Médical (CSM) donne un avis sur le maintien et la sortie des patients et se réunit chaque mois. Le Préfet s'appuie sur cet avis pour prendre sa décision de maintien ou de sortie d'hospitalisation de l'UMD.

La CSM est composée de trois psychiatres hospitaliers et de leurs suppléants ainsi que d'un médecin inspecteur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui représente le Préfet. Cette commission est conçue de façon à être indépendante des médecins de l'UMD qui n'en font pas partie.

La CSM peut se saisir à tout moment de la situation d'un patient hospitalisé dans l'unité et examine au moins tous les 6 mois le dossier de chaque patient. Elle peut également être saisie par :

- ⦿ La personne hospitalisée, sa famille, son représentant légal ou ses proches,
- ⦿ Les procureurs de la République des départements d'origine ou d'accueil,
- ⦿ Les préfets des départements d'origine ou d'accueil,
- ⦿ Le psychiatre responsable de l'unité,
- ⦿ Le médecin généraliste ou le psychiatre privé traitant le patient,
- ⦿ Le psychiatre hospitalier responsable du secteur d'origine,
- ⦿ Le directeur de l'établissement d'implantation de l'UMD ou de l'établissement d'origine.

Si le psychiatre et l'équipe soignante estiment que vous pouvez sortir de l'UMD, vous serez inscrit à l'ordre du jour de la réunion de la CSM. Un ou plusieurs membres de la CSM viendront vous rencontrer pour un entretien.

Si l'avis de la CSM est favorable à une sortie de l'UMD, votre sortie peut être prononcée par le Préfet sous la forme :

- ⦿ D'un retour dans l'établissement de santé d'origine,
- ⦿ D'une levée de la mesure de soins ou d'une prise en charge sous la forme de soins ambulatoires avec programme de soins,
- ⦿ D'un transfert dans un autre établissement de santé.

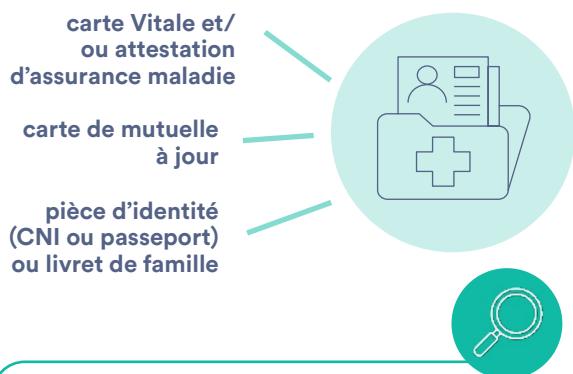




PRÉPARER VOTRE ADMISSION

DOCUMENTS A PRÉSENTER LORS DE L'ADMISSION

La prise en charge des frais de séjour sera facilitée si vous remettez lors de votre admission les pièces suivantes :



Pensez à présenter les documents utiles : courriers de votre médecin traitant, ordonnances prescrites pour votre traitement habituel...

Traitements médicamenteux personnels
Prévenez le médecin de votre unité de tout traitement en cours pour éviter tout risque d'association nocive de traitements. Sauf accord écrit de votre médecin, il ne devra être mis ou laissé à votre disposition aucun autre médicament que ceux qui vous auront été prescrits et dispensés dans l'établissement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Il vous sera également demandé au début de votre séjour de désigner une personne de confiance. Cette personne peut assurer les missions suivantes :

- vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord,
- vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement.

PERSONNE A PRÉVENIR

Au début de votre séjour, l'équipe soignante vous demandera de désigner la personne à prévenir en cas de transfert ou de difficulté.

Cette personne peut être distincte de la personne de confiance.

ADMISSION DISCRÈTE

Une personne qui souhaite que sa présence ne soit pas divulguée, notamment à l'occasion de demandes de mise en relation téléphonique, doit le signaler auprès de l'équipe soignante pour bénéficier d'une identité protégée.

FRAIS D'HOSPITALISATION

L'hospitalisation entraîne des frais qui se composent :

- ⊕ d'un tarif de prestations (ou prix de journée) fixé par arrêté du Directeur de l'ARS,
- ⊕ d'un forfait journalier fixé par arrêté ministériel, dont le montant est de 15 euros par jour depuis le 1^{er} janvier 2018. Il correspond à une partie des frais « hôteliers » liés à l'hospitalisation : l'hébergement, la restauration et l'entretien des chambres,
- ⊕ d'un forfait de majoration pour chambre particulière de 45 euros, qui s'applique si vous avez signé le formulaire de demande de chambre particulière, que vous occupez effectivement une chambre individuelle et que le contrat que vous avez avec votre mutuelle couvre cette prestation.

En règle générale, restent à la charge du patient ou de sa mutuelle 20 % du prix de journée et le forfait journalier.

Toutefois, le montant qui vous est facturé dépend de votre couverture sociale et de votre situation.

Contactez l'assistante sociale de votre unité ou le service facturation :



service.facturation@ch-cadillac.fr

A la réception de votre facture, vous devrez régler la somme due à la Trésorerie de Cadillac.

Les frais d'hospitalisation sont facturables, y compris en cas d'hospitalisation sans consentement (cf .Conseil d'Etat, 28 décembre 1992).

Les tarifs sont affichés dans les unités de soins et sur le site internet.

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS



2.3 Pour vous soigner et vous accompagner

Selon l'organisation du service, les profils professionnels à votre écoute peuvent varier :

L'équipe médicale est responsable de votre prise en charge médicale : diagnostic, prescription, traitement et suivi médical.

Le cadre de santé est responsable de l'organisation et de la qualité des prestations offertes par l'unité, coordonne les équipes et est à votre disposition tout au long de votre séjour.

Les infirmiers permettent une présence et une surveillance constante. Ils sont à votre écoute pour vous conseiller et vous dispenser des soins.

Les aides-soignants en collaboration avec les infirmiers, dispensent les soins d'hygiène et de confort quotidiens.

Les secrétaires médicales accueillent, guident et conseillent. Elles gèrent vos dossiers et sont en relation avec les médecins et les services administratifs.



Les psychologues veillent au soutien psychologique par des entretiens psychothérapeutiques.

Les agents de services hospitaliers veillent à l'entretien et à l'hygiène de l'unité afin d'assurer le confort.

Les assistantes sociales vous conseillent, vous orientent et vous accompagnent, avec votre accord, dans l'ensemble des démarches relatives à l'ouverture ou au maintien de vos droits sociaux. Elles vous soutiennent en collaboration avec l'équipe soignante, dans votre projet de sortie d'hospitalisation.

Les éducateurs spécialisés, les éducateurs techniques spécialisés, les moniteurs éducateurs, les éducateurs sportifs vous accompagnent dans une démarche éducative et sociale globale et dans le développement de vos capacités de socialisation, d'autonomie, d'intégration ou d'insertion.

Les étudiants futurs professionnels de santé, peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants.

2.4 Votre vie quotidienne

Les règles de fonctionnement de l'unité vous seront remises par l'équipe soignante à votre arrivée.

Visites

Les visites sont autorisées, sauf contre-indication médicale. Les heures peuvent être modulables selon les différentes unités de soins. Elles vous seront communiquées par un membre de l'équipe de soins lors de votre admission et sont indiquées dans le règlement de fonctionnement de votre unité.

Vous pouvez également signifier votre refus de recevoir des visites ou une personne en particulier.

Les visiteurs disposent d'un parking situé à l'extérieur du site de Cadillac pour garer leurs véhicules et à l'intérieur du site de la Clinique d'Ornon et du site de Lormont.

Aide d'un traducteur

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en français ou à le comprendre, vous pouvez demander à l'équipe de soins de faire appel à un traducteur.



Téléphone, ordinateur, portable et autres appareils sonores

Vous disposez d'un accès au téléphone dans la plupart des unités de soins.

L'usage des téléphones et ordinateurs portables est autorisé, sauf contre-indication médicale. Ces équipements sont sous votre responsabilité s'ils ne sont pas déposés en régie.

L'utilisation d'appareils sonores (enceintes, radio...) ne doit pas gêner votre repos et celui de vos voisins. Ces appareils ne peuvent être introduits dans l'établissement qu'après validation de l'équipe médico-soignante. L'utilisation d'un casque est recommandée.



Courrier

Il est distribué du lundi au vendredi dans les secrétariats médicaux des services de soins.

Pour expédier votre courrier, vous avez la possibilité de le remettre à un membre de l'équipe soignante ou de le déposer dans la boîte postale, située à la porte du bureau du vauquemestre à l'entrée du site de Cadillac. Votre courrier doit être affranchi avant son envoi. Si vous désirez recevoir du

courrier, précisez à votre expéditeur le nom de l'établissement et de l'unité de soin où vous êtes hospitalisé.

A votre sortie de l'hôpital, vous pouvez demander un contrat de réexpédition auprès de la Poste, sinon les courriers et colis qui vous sont destinés seront renvoyés à l'expéditeur.



Inventaire de vos biens et dépôts d'argent et de valeurs

Lors de votre admission, un inventaire est réalisé répertoriant les effets personnels qui vous accompagnent. **Il est vivement recommandé de déposer en régie les sommes d'argent que vous détenez et vos objets de valeur** (titres, livrets, chéquiers, cartes bancaires, bijoux...) afin de les préserver des risques de perte et/ou de vol. Pour cela, adressez-vous au cadre ou à un infirmier de l'unité. Un reçu vous sera remis.

Les régies vous permettent, après dépôt, de venir retirer de petites sommes en liquide ou des moyens de paiement pendant la durée de votre hospitalisation auprès d'un régisseur désigné, sous réserve de l'autorisation préalable de votre mandataire judiciaire le cas échéant.



Les objets que vous ne souhaitez pas déposer sont placés sous votre responsabilité dans votre chambre, dans une armoire fermant à clé. La direction décline toute responsabilité en cas de perte ou vol d'objets qui ne lui sont pas confiés.



Linge et nécessaire de toilette

Le linge hôtelier (en particulier draps et serviettes de toilette) est fourni et entretenu par l'établissement. L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge.

Toute personne hospitalisée doit se munir de son nécessaire de toilette (au minimum : brosse à dents, savon, shampooing, dentifrice).

En cas de besoin, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe soignante.



Chambre et repas

Une chambre individuelle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et des contraintes médicales.



Les repas vous seront servis à des horaires adaptés dans une salle à manger ou, pour des raisons de santé, dans votre chambre. Des modifications peuvent être apportées au menu en fonction de vos convictions religieuses, de vos préférences alimentaires ou de vos éventuelles contre-indications. Les régimes alimentaires sont prescrits par les médecins et suivis par la diététicienne de l'établissement.

Exercice du culte

Les différentes croyances des patients sont respectées au sein de l'établissement en faisant appel si besoin à un ministre du culte de votre choix. Une plaquette recensant les différents cultes et leurs coordonnées est disponible dans votre unité.

L'aumônier de l'hôpital peut également les contacter et relayer votre demande ou tenter de joindre d'autres cultes. L'aumônier est présent **les mardis et jeudis de 9h à 17 h et les mercredis de 9 h à 12 h.**



aumonier@ch-cadillac.fr

06 74 81 74 17

Service d'accompagnement et banque des usagers

Afin d'améliorer les conditions de séjour dans l'établissement, le **Service d'Accompagnement et d'Accueil Bancaire (SAAB)** est à la disposition des patients et de leur entourage pour les unités situées sur le site de Cadillac. Il permet de réaliser de menus

achats du quotidien (presse, produits d'hygiène...) ou de prendre un rendez-vous pour une prestation extérieure (coiffeur, esthéticienne...).

Ce service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h 15



saab@ch-cadillac.fr
05 56 76 54 88

Un catalogue illustrant les prestations proposées et les modalités de commande est disponible dans chaque unité. N'hésitez pas à solliciter l'équipe soignante ou l'équipe du SAAB pour faire part de vos besoins, nous rechercherons la réponse la plus adaptée.

Intervention d'un coiffeur

Les personnes hospitalisées peuvent solliciter la venue d'un coiffeur professionnel pour bénéficier d'une prestation de coiffure pendant la durée de leur hospitalisation. L'équipe du SAAB peut aussi être sollicitée comme intermédiaire pour organiser cette prestation pour les patients des unités du site central. Ces prestations sont à la charge des patients demandeurs.

Ateliers thérapeutiques et activités

Vous pouvez participer au sein de votre unité de soins ou à proximité à des ateliers thérapeutiques, des ateliers d'éducation à la santé et des activités d'ergothérapie. Votre participation à ces diverses activités est à évoquer avec l'équipe médico-soignante. Elle est déterminée en fonction de l'indication médicale posée dans le cadre de votre projet de

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS

soin individuel.

Sur le site de Cadillac, l'**Unité Intersectorielle d'Activité Thérapeutique (UAT)** Falret propose diverses activités sportives (marche nordique, tir à l'arc, football, basket, musculation, palet vendéen, yoga, ping-pong, randonnée, natation...) tout comme la participation à des évènements sportifs. L'unité propose également des activités thérapeutiques et ergothérapeutiques (activités créatives, médiation corporelle, d'expression, médiations animales...).

L'hôpital de jour de Regain, situé sur le site du Château Lassalle, propose de multiples activités (couture, encadrement de tableau, jardin...) sur décision de votre médecin, avec la mise à disposition d'une navette pour vous y accompagner.

Au sein de l'UMD, une unité d'ergothérapie propose également des activités qui vous seront présentées au plus proche de votre admission (activités manuelles cuir ou jardin, activités éducatives, activité gestion de la colère, art thérapie, médiation animale, sport, psychomotricité...).

Si vous êtes intéressé, veuillez prendre contact avec le personnel médico-soignant qui vous indiquera comment y participer.

Culture et santé

Dans le cadre de son projet culturel, l'établissement travaille en partenariat avec des artistes professionnels. Des ateliers et manifestations culturelles gratuites sont proposés dans l'enceinte hospitalière ou hors les murs. Elles font l'objet d'affichages dans les unités de soins : cafés-rencontres, expositions, concerts, fête de la Musique, séances de cinéma... N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante.

2.5 Règles à respecter

La vie hospitalière requiert le respect de certaines règles de vie en collectivité.

Conformément au règlement intérieur, vous êtes invité à adopter une attitude respectueuse et courtoise à l'égard des professionnels du centre hospitalier, ainsi qu'à l'égard des autres usagers. Vous devez également veiller à respecter le bon état des locaux et des objets qui sont à votre disposition, ainsi que les règles d'hygiène et de sécurité.

Les dégradations volontairement commises

entraineront l'indemnisation des dégâts causés. En cas de désordre persistant, le directeur de l'hôpital est habilité à prendre toutes les mesures appropriées.

Le règlement intérieur peut être consulté dans tous les services ainsi que sur le site internet de l'établissement.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites (article 433.3 et 222.8 du Code pénal).

Les interdits



Alcool, armes et substances illicites

Les objets dangereux, à fortiori les armes, ne sont pas admis.

De la même manière, l'introduction et l'usage des boissons alcoolisées et des stupéfiants sont strictement interdits.



L'équipe d'addictologie, dans ses missions d'évaluation, de suivi et de consultation, peut vous aider par rapport à vos consommations durant et après l'hospitalisation à ce sujet. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante et médicale si vous en ressentez le besoin.



Alimentation

Le stockage au réfrigérateur d'aliments périssables apportés par vous-même ou vos visiteurs ne peut pas être assuré au sein de l'unité de soins. C'est pourquoi, pour des raisons de sécurité alimentaire, l'introduction de nourriture nécessitant une conservation au réfrigérateur n'est pas permise. Dans votre intérêt, le personnel médico-soignant peut s'opposer à l'introduction d'aliments ou de boissons, même non alcoolisées.

Tabac et cigarettes électroniques

Le CH de Cadillac, dans le cadre d'une réglementation générale, est soumis à une interdiction totale de fumer dans ses locaux (chambres des patients incluses). Des cendriers et des auvents sont prévus à l'extérieur des locaux. Les mêmes règles sont applicables aux utilisateurs de cigarettes électroniques.



Un nouvel espace cafétéria a ouvert ses portes en avril 2024 sur le site de Cadillac.

Au-delà du respect de la réglementation, le CH de Cadillac, dans sa mission de service public, s'engage dans le soutien, l'évaluation, le suivi et l'accompagnement des personnes qui souhaitent intégrer une démarche d'abstinence par rapport au tabac : évaluation, suivi, consultation de tabacologie, prescriptions médicamenteuses adaptées aux besoins de chacun et ateliers d'éducation à la santé peuvent être proposés.

L'équipe médicale et soignante vous apportera toute précision utile à ce sujet.

Cette ligne téléphonique vous met en relation avec des professionnels de l'arrêt de tabac qui pourront également répondre à vos interrogations.



3989 de 8h à 20h

Photographies et films

Il est strictement interdit de réaliser et de diffuser des photographies ou des films faisant apparaître des patients, des professionnels ou des lieux de l'établissement, à partir de téléphone portable ou d'appareils de tout type.

1. VOTRE ÉTABLISSEMENT

2. VOTRE SÉJOUR

3. S'INFORMER

4. ASSOCIATIONS

Animaux

Les animaux ne peuvent être introduits dans l'hôpital (sauf chien pour personne malvoyante).

Cafétéria Grain de folie

Située à proximité de la Maison des Usagers et des unités de soins, ce lieu convivial équipé d'une terrasse extérieure est ouvert **du lundi au vendredi de 9h15 à 12h et de 12h30 à 16h30** et accueille les patients, leurs familles ainsi que les professionnels.

Il propose à la vente des boissons chaudes, froides, des glaces, des snacks sucrés et salés.

2.6 Votre sortie

LE MÉDECIN DÉCIDE AVEC VOUS DE VOTRE SORTIE.



Il transmet toutes les informations d'ordre médical au médecin traitant que vous aurez désigné et vous donne les ordonnances et les indications nécessaires pour la poursuite de votre prise en charge, ainsi que l'adresse du centre de consultation proche de votre domicile.

L'assistante sociale est à votre disposition pour toute aide complémentaire en lien avec votre situation sociale

En soins libres :

La fin de l'hospitalisation intervient en principe sur décision médicale. Vous pouvez, à votre demande, quitter l'établissement à tout moment, sauf circonstances particulières, après avoir rencontré un médecin psychiatre.

En cas de sortie contre avis médical, la situation sera assimilée à un refus de soin. Vous devrez signer une décharge confirmant votre volonté de sortir, malgré votre connaissance des risques éventuels qui vous auront été communiqués par le médecin. En cas de refus de signer ou d'une sortie avant l'arrivée du médecin, la mention « refus de signer » ou « sortie sans autorisation » sera dressée par deux membres de l'équipe soignante.

En hospitalisation sans consentement :

Après avis favorable du médecin, votre sortie est accordée soit par le directeur de l'établissement (SDDE) soit par le préfet (SDRE), éventuellement sous la forme d'un programme de soins. Dans l'attente de cette décision, vous ne pouvez pas quitter l'établissement.



Partagez votre expérience

Votre avis sur votre parcours de soins et l'expression de vos préoccupations contribuent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de l'établissement.

Vous pouvez partager votre expérience grâce au questionnaire auquel vous serez invité à répondre à votre sortie.

Ce questionnaire vous permet d'exprimer la manière dont vous avez vécu votre prise en soins au sein de l'établissement.

Vous pouvez également exprimer votre avis en faisant parvenir à la direction vos observations.

Formalités administratives

Il peut vous être remis un bulletin d'hospitalisation qui vous sera utile dans vos démarches auprès des organismes responsables de la prise en charge financière de votre séjour.

Paiement : vous recevrez par courrier un avis des sommes à payer pour les frais restants à votre charge.

Restitution des biens



Pensez à retirer vos objets et valeurs lors de votre sortie auprès de la régie.

Dans le cas où ce retrait n'aurait pas été effectué sans manifestation de votre part, les objets et valeurs seront conservés pendant une durée de 1 an à la Trésorerie. Il conviendra alors de prendre un rendez-vous avec la trésorerie hospitalière et de présenter votre bulletin de situation pour les récupérer.



th.cadillac@dgfip.finances.gouv.fr

05 57 55 43 50



3.1 Vos droits

Libre choix

Votre lieu de résidence détermine votre lieu de prise en charge. Néanmoins vous pouvez vous faire soigner par un médecin qui ne relève pas du secteur de votre domicile, sous réserve de l'accord du médecin que vous aurez choisi.

Information et consentement

Vous êtes régulièrement informé, tout au long de votre séjour, de votre état de santé et des soins qui vous sont prodigues, sauf urgence ou impossibilité. Ainsi vous prenez les décisions éclairées relatives aux actes médicaux pratiqués et aux traitements administrés. Les titulaires de l'autorité parentale et les tuteurs disposent des mêmes droits.

Si vous êtes pris en charge en soins sans consentement, les mesures nécessaires à votre état et à la mise en œuvre du traitement requis pourront être prises par le médecin sans votre accord. Cependant, votre avis sera recherché et vos observations seront prises en compte dans la mesure du possible.



Sauf opposition de votre part, les données recueillies dans le cadre de la prise en charge pourront être utilisées par l'équipe de soin à des fins de recherche dans le domaine de la santé, pour son usage exclusif visant à améliorer la prise en charge.



Pour toute recherche impliquant la personne humaine, une information spécifique complémentaire vous sera donnée, et le cas échéant, votre consentement sera préalablement demandé.

Contrat de soins



Le CH de Cadillac s'est engagé depuis plusieurs années dans une réflexion institutionnelle visant à la promotion des libertés individuelles et de la démocratie sanitaire.

Après chaque admission en psychiatrie, un contrat de soins est établi entre le médecin psychiatre et vous pour définir le cadre thérapeutique dans lequel peuvent se dérouler les soins. Ce cadre est individualisé et il est adapté en fonction de l'évolution de votre état de santé.

Votre adhésion à ce cadre est requise pour toute hospitalisation sous le régime des soins libres. Dans le cadre d'une mesure de soins sans consentement, la nécessité de ce cadre thérapeutique vous est expliquée, votre adhésion est recherchée, mais des restrictions adaptées, nécessaires et proportionnées pour l'amélioration de votre état de santé et la mise en œuvre du traitement requis peuvent vous être imposées par le médecin psychiatre.

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS

Confidentialité et droit au respect de la vie privée

Tout le personnel de l'établissement est soumis au secret professionnel pour l'ensemble des informations vous concernant venues à sa connaissance.

Afin de garantir le respect de votre vie privée durant votre hospitalisation, votre présence dans l'établissement ne sera pas révélée à des tiers sans votre accord.

Aucune captation d'image ou d'enregistrement vidéo ne sera réalisée sans votre accord écrit préalable.

Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. La 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. Elle n'aura pas accès à votre dossier médical en dehors de votre présence et sans votre accord.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou la modifier à tout moment.

Mesures d'isolement et de contention

Selon la loi, les mesures d'isolement et de contention sont des pratiques de dernier recours prises pour prévenir un dommage immédiat ou imminent sur le patient ou sur autrui. Avant la mise en oeuvre d'une mesure d'isolement ou de contention, des mesures alternatives moins restrictives sont recherchées par l'équipe médico-soignante (entretien, traitement, apaisement...).

Une plaquette d'information sur l'isolement et la contention est disponible au sein de votre unité

Protection des majeurs vulnérables

Toute personne majeure hospitalisée dispose du plein exercice de ses droits individuels.

Lorsque l'état de santé d'un patient le justifie, une mesure de protection juridique peut néanmoins être demandée par le médecin, la famille ou un proche (ex : sauvegarde de justice, mandat spécial, curatelle, tutelle, habilitation familiale...). L'altération des fa-

cultés devra obligatoirement être constatée par un certificat circonstancié établi par un médecin agréé (liste disponible auprès du procureur ou du juge des tutelles).

Après instruction du dossier, le juge des tutelles désigne un représentant légal (administrateur, tuteur, curateur) ou habilite un proche (habilitation familiale). La mesure de protection juridique permet d'accompagner et de protéger les intérêts personnels et patrimoniaux des personnes vulnérables.

Dans certains cas, le mandataire judiciaire préposé du CH de Cadillac peut être désigné en qualité de tuteur ou de curateur (art. 512 du Code civil) ; il se tient dans ce cas à votre disposition et à celle de vos familles pour tous renseignements.



Le service est ouvert tous les jours (sauf samedis, dimanches et jours fériés) de 8h30 à 16h15. Les majeurs protégés et/ou leur famille peuvent être reçus en entretien individuel sur rendez-vous. Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au service des majeurs protégés ou à l'assistante sociale de votre service de soins.



05 56 76 52 69

Le majeur protégé est informé des soins qui lui sont apportés. Il participe aux décisions concernant sa santé et exprime son consentement dès lors qu'il en est apte. Le mandataire judiciaire assiste ou représente le majeur dans les actes de la vie civile, en fonction de la décision du juge des tutelles.

Droit de vote

Au cours de votre hospitalisation, votre droit de vote est préservé. Le vote peut alors se dérouler par le biais d'une procuration que vous accordez à un tiers, si votre sortie n'est pas autorisée médicalement. Si vous ne pouvez pas vous déplacer pour établir une procuration, indiquez-le au cadre de santé qui se mettra en lien avec la Direction des usagers et droits des patients.

Droit de correspondre librement

Vous disposez du droit de correspondre librement pendant toute la durée de votre hospitalisation, sans que les courriers que vous émettez ou que vous recevez ne puissent être retenus (sauf contrôle exercé par la maison d'arrêt pour les patients détenus).

Quel que soit votre mode légal de soins, aucune restriction ne peut être apportée à vos correspondances.

Droit de consulter un médecin ou un avocat de son choix



À tout moment pendant l'hospitalisation, vous pouvez prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix sans aucune restriction.

Vie sexuelle durant l'hospitalisation

L'établissement applique une politique de tolérance vis-à-vis des relations sexuelles consenties durant l'hospitalisation, mais les usagers sont invités à faire preuve de discréction par respect des autres. L'accès à des moyens contraceptifs est proposé le cas échéant.

Tout geste ou propos déplacé fera l'objet d'un rappel à l'ordre. Dans son rôle de protection des personnes vulnérables et fragiles, l'établissement pourra être amené à apporter des restrictions individuelles.

Expression relative à la fin de vie

Vous pouvez rédiger des **directives anticipées** qui expriment par écrit votre volonté relative à la fin de vie pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Les directives peuvent concerner les conditions de la poursuite, de la limitation de l'arrêt ou du refus d'un traitement ou d'un acte médical. Le médecin devra en tenir compte pour toute décision d'investigation, d'intervention, de modification de traitement.

Si vous le souhaitez, l'équipe de soins peut vous proposer un formulaire pour faciliter leur rédaction. Ce document est modifiable à tout moment.

Accès au dossier médical

Après avoir adressé un formulaire ou un courrier de demande auprès de la direction de l'établissement, vous avez la possibilité d'accéder directement aux informations médicales vous concernant :

- ⊕ soit en les consultant sur place, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix,
- ⊕ soit en demandant la copie de tout ou partie du dossier. Dans ce cas, les frais de copies et/ou d'envoi en recommandé sont à votre charge à l'exception d'un premier envoi du dossier médical.

Exceptionnellement, pour les patients en soins sans consentement, le médecin peut

estimer que la communication de votre dossier doit avoir lieu en présence d'un médecin. Les titulaires de l'autorité parentale d'un patient mineur, le tuteur à la personne d'un patient majeur protégé et l'ayant droit, partenaire de PACS ou concubin d'un patient décédé ont également un droit d'accès au dossier médical, sous certaines conditions.

Les informations sollicitées doivent être communiquées au plus tard dans les huit jours à compter de la réception de la demande. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Une brochure d'information et des formulaires de demandes sont à votre disposition dans les unités de soins ou sur le site internet de l'établissement pour faciliter votre demande. Vous pouvez contacter la Direction des usagers et droits des patients pour obtenir tous les renseignements nécessaires :



direction.usagers@ch-cadillac.fr

Votre dossier est conservé pendant un délai minimum de 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour (27 ans pour les patients mineurs).

Traitements informatisés du dossier patient

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour.

Elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein de l'établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, ainsi qu'aux services administratifs en charge du suivi de votre dossier. L'établissement s'engage à garantir la confidentialité de ces données selon la réglementation en vigueur :

Règlement européen 2016/679, dit règlement européen sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016

Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée 2018

Décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978
Une demande de rectification des éléments portés dans le dossier médical est possible qu'en cas de correction d'inexactitudes fac-

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS

tuelles (erreur sur le nom, date de naissance, etc). Vos données de santé sont susceptibles d'être échangées ou partagées avec des professionnels extérieurs à l'établissement participant à votre prise en charge (votre médecin traitant, votre laboratoire de biologie, les médecins spécialistes que vous avez consulté...). Sauf opposition de votre part, ce partage peut se faire via le DMP (Dossier Médical Partagé) sur « Mon Espace Santé ».

3.2 Vous exprimer et vous faire accompagner

La Commission des Usagers (CDU)

Instituée par la loi du 26 janvier 2016, la CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. Elle contribue, par ses avis et propositions, à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle est informée et examine chaque fois que nécessaire les réclamations adressées par les usagers ou leurs proches.

Elle est composée, entre autres, du directeur de l'établissement ou son représentant et de représentants des usagers.

Le règlement intérieur de cette commission ainsi que la liste de ses membres sont disponibles à la Direction des usagers et droits des patients ainsi que sur le site internet de l'établissement.

Les représentants des usagers

Des représentants des patients et de leurs familles ont été désignés pour siéger à différentes instances de l'établissement (Conseil de Surveillance, Commission des Usagers, sous-commissions de la Commission Médicale d'Etablissement...) et porter la parole des usagers.

Ils sont nommés par le ministère ou l'ARS, en tant que membre d'une association agréée. **Les représentants des usagers sont garants de l'expression de vos préoccupations et du respect de vos droits à l'hôpital.** Vous pouvez les solliciter pour une information, un conseil ou une aide concernant vos droits. A votre demande, ils peuvent vous accompagner lors d'une médiation et réalisent des permanences d'accueil à la MDU les 2ème et 4ème mardi du mois de 14h à 16h.

Ils sont joignables aux coordonnées suivantes :



representants.usagers@ch-cadillac.fr
06 64 02 14 47

La Maison Des Usagers (MDU)

Située au cœur du site de Cadillac, elle est un lieu d'information et de citoyenneté et propose un accueil convivial aux patients et à leurs proches. Ce petit bâtiment composé d'un espace d'accueil prolongé d'une terrasse propose des ordinateurs, équipés d'un accès internet. Des activités y sont organisées à partir des envies et des idées exprimées par les usagers.

Les patients et les visiteurs peuvent y rencontrer les représentants des usagers institutionnels et les bénévoles d'associations. C'est également un lieu où vous pouvez vous retrouver avec vos familles.

Point d'Accès au Droit (PAD)

Il est proposé en partenariat avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit de la Gironde (CDAD) et l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Il vous permet, ainsi qu'à vos proches dans le cadre de leur accompagnement, d'avoir accès à une consultation gratuite auprès de professionnels du droit (avocats, juristes) et d'agir de manière éclairée face à une problématique juridique dans les actes de votre vie quotidienne.

Les entretiens se déroulent au sein de la MDU sur rendez-vous exclusivement.

Pour prendre contact, vous pouvez vous adresser au cadre ou à l'assistante sociale de l'unité, ou contacter directement la MDU au :



05 56 76 52 52

Un point d'accès au droit est également disponible sur le site de l'UMD. Vous pouvez vous rapprocher de l'équipe soignante afin de remplir un formulaire d'inscription pour en bénéficier.

Le Comité Éthique

Le Comité éthique du CH de Cadillac est une instance pluridisciplinaire qui a pour vocation d'être un lieu de questionnements, d'échanges et de réflexions sur le sens, les objectifs et les effets des pratiques de soins dans le respect de la dignité humaine.

Sans se substituer aux professionnels de santé, il peut vous apporter un avis consultatif sur la situation rencontrée pour vous accompagner dans votre réflexion. Vous pouvez saisir le comité :



liste_comiteethique@ch-cadillac.local

Vous pouvez solliciter l'équipe de soins pour vous aider dans la rédaction de votre demande.

3.3 Vos observations, propositions ou réclamations

Si vous souhaitez faire part de vos observations, propositions, réclamations ou plaintes, nous vous invitons dans un premier temps à vous adresser au personnel du service où vous êtes soigné, au cadre de santé ou au médecin responsable, et à nous en faire part dans le questionnaire de sortie.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez vous-même, vos proches ou toute personne de confiance susceptible d'agir dans votre intérêt, adresser une réclamation au directeur de l'établissement, par courrier ou par e-mail à l'adresse suivante :



direction.usagers@ch-cadillac.fr

Vous pouvez demander une aide auprès de l'équipe de soins, d'un proche ou d'un représentant des usagers pour rédiger un courrier en cas de difficulté à écrire ou si cette démarche vous est difficile.

La direction veillera à ce que celle-ci soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la santé publique (articles R1112-91 à R1112-94). Elle fera le lien avec la Commission des Usagers et pourra le cas échéant vous proposer une médiation avec un médiateur médical ou un médiateur non médical en fonction de l'objet de votre réclamation.



La médiation est un dispositif de communication éthique dans lequel un médiateur, impartial, indépendant et neutre favorise la recherche de solution amiable d'un conflit opposant différentes parties. Vous pouvez également saisir la Direction des usagers et droits des patients pour bénéficier d'une médiation.



1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS

Si vous souhaitez appeler l'attention sur des questions relatives à la sécurité, à la santé au bien-être des usagers, vous pouvez déclarer un événement indésirable à l'ARS Nouvelle-Aquitaine via le lien :



www.signalement.social-sante.gouv.fr

Droits des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement

En cas de soins psychiatriques sans consentement, toutes restrictions aux libertés individuelles doivent être adaptées, nécessaires et proportionnées à la situation clinique du patient. En cas de désaccord de votre part, vous ou vos proches susceptibles d'agir dans votre intérêt peuvent :

⊕ saisir le :

Juge des Libertés et de la Détention (JLD)
Tribunal Judiciaire
30 rue des Frères Bonie
33 000 BORDEAUX.

Le JLD est compétent pour tout litige relatif à la privation de liberté individuelle ; il peut en particulier être saisi pour contester le bien-fondé ou la régularité d'une mesure de soins sans consentement ou d'une mesure

d'isolement/contention et demander une levée de la mesure. Pour cela, vous pouvez envoyer directement votre requête (courrier simple) au juge, ou déposer votre requête à la Direction des usagers et droits des Patients qui se chargera de la transmettre au JLD.

⌚ saisir le :

Procureur de la République
Place de la République
33000 Bordeaux.

Le procureur peut notamment être saisi des plaintes relatives aux soins sans consentement ou de plaintes à caractère pénal.

⌚ écrire au :

Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté (CGLPL)
BP 10301
75921 PARIS cedex 19

Le CGLPL est une autorité indépendante chargée de contrôler les conditions de prise en charge des personnes privées de liberté, en s'assurant du respect de leurs droits fondamentaux. Il peut être saisi par courrier simple par toute personne privée de liberté, son entourage ou son avocat.

Si vous êtes hospitalisé en UMD, vous ainsi que votre famille, proche, représentant légal pouvez saisir à tout moment la CSM, dont le rôle et la composition sont détaillés à la page 12.

⌚ adresser une réclamation à :

Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)
103 bis, rue Belleville
BP 922
33062 Bordeaux Cedex.

La C.D.S.P. est compétente pour toute question relative au respect des libertés individuelles des personnes prises en charge en soins sans consentement.

⌚ Le cas échéant, vous pouvez solliciter la :

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation
50 rue Nicot
33 000 Bordeaux,

Elle peut être saisie d'une demande de conciliation et de recours amiable dans le but de permettre la réparation financière d'un préjudice que vous estimeriez avoir subi. Les conditions de saisine de la CRCI et la procé-

dure peuvent vous être communiquées par la Direction des usagers et droits des patients.



4. RESSOURCES UTILES

4.1 Être soutenu(e)

QUESTION PSY

C'est une ligne téléphonique qui propose information, conseil et orientation dans le champ de la santé mentale et de la psychiatrie. Elle s'adresse :

- aux personnes présentant une souffrance psychique ;
- aux proches qui les accompagnent (famille, entourage, aidants) ;
- à l'ensemble des professionnels (travailleurs sociaux, élus, professionnels de santé, etc...).



0 800 710 890

3114

Un numéro national de prévention du suicide accessible 24h/24 et 7j/7, gratuitement en France entière.



31 14

MON SOUTIEN PSY

Un accompagnement avec un psychologue conventionné qui s'adresse à tous les patients dès l'âge de 3 ans en souffrance psychique pris en charge par l'Assurance maladie dans la limite de 12 séances maximum.



www.ameli.fr/assure/actualites/sante-mentale-mon-soutien-psy

ASSOCIATION MAISON DU PARC

Association à but non lucratif, cogérée par des patients et des bénévoles, ayant pour objectif de favoriser la parole des usagers et leur permettre d'être acteurs de leur santé, de leur avenir et de leur vie citoyenne. Elle met en avant le droit à la parole, la gestion des activités et l'apprentissage des réunions. La Maison du Parc a signé une convention avec le CH de Cadillac et agit en autonomie financière grâce notamment à la subvention qui lui est versée par l'établissement.

Maison des Usagers
89, rue Cazeaux-Cazalet
3410 Cadillac-Sur-Garonne



maison.usagers@ch-cadillac.fr

GROUPE D'ENTRAIDE MUTUELLE (GEM)

Les GEM sont des associations portées par des usagers en santé mentale qui reposent sur le principe de pair-aidance et qui permettent de s'entraider, de créer des liens, d'organiser des activités visant au développement personnel, de se retrouver autour de moments conviviaux.

GEM "Entre acte"
73 Rue Cazeaux-Cazalet - 33410 Cadillac
sur Garonne
05.56.27.35.27
entreactcadillac@gmail.com

1.
VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2.
VOTRE
SÉJOUR

3.
S'INFORMER

4.
ASSOCIATIONS

GEM de Langon
29 Rue Biran - 33210 Langon
07.83.89.10.23
gemlangon@free.fr

GEM Le Phare
32 Rue Amaury de Craon - 33670 Crémon
05 54 49 13 11
gem.lephare33@gmail.com

GEM "Jeunes"
11 Rue des Bouviers - 33800 Bordeaux
05 35 54 05 60
gemj@arpeje33.fr

GEM "7e café"
173 Rue Georges Bonnac
33000 Bordeaux
05 56 24 03 71
gem.cafe@yahoo.fr

GEM Grain de café
6 Rue Ausone - 33000 Bordeaux
05 56 81 93 22
gemgraindecafe@gmail.com

GEM Paul Bert
02 Rue Paul Bert - 33000 Bordeaux
05 56 79 20 44
reseau.paulbert@wanadoo.fr

GEM Tertio
06 Rue Paul Verlaine - 33000 Bordeaux
05 57 99 47 23 et 07 62 52 52 15
tertio@ari-accompagnement.fr

GEM Le Club House
63 Rue Tivoli - 333000 Bordeaux
bordeaux@clubhousefrance.org

GEM Médiagora
60 QUai de Bacalan - 33000 Bordeaux
09 70 66 13 46
contact@mediagorabordeaux.fr

GEM O Palétuviens
13 Cours du Maréchal Foch
33720 Podensac
06.34.84.96.10
opaletuviensgem@gmail.com

GEM Attitude
Bâtiment 3, les Terrasses
Route de Monségur - 33190 La Réole
06 33 47 66 44
gemlareole@gmail.com

L'Union NAtionale de Familles et Amis de personnes Malades et/ou handicapées psychiques (UNAFAM)

Propose des groupes de paroles, des journées de formation sur les maladies psychiques ainsi que des ateliers psycho-éducatifs pour les familles et des conférences. Les bénévoles assurent des accueils sur toute la Gironde, à Cadillac ou au siège du département sur rendez-vous : UNAFAM - 196 rue Achard - 33200 Bordeaux

33@unafam.org
05 56 81 44 32 ou 07 61 94 06 86

L'Association Départementale des Amis et parents des PErsonnes en situation de handicap Intellectuel, psychique ou avec autisme (ADAPEI)

ADAPEI
Bureau du Lac II -Bât. R
39 rue Robert Caumont - 33049 Bordeaux cedex



siege@adapei33.com
05 56 11 11 11

PSY'HOPE

Pour les personnes souffrant de troubles bipolaires ou apparentés et leurs proches :



www.psyhopebordeaux.fr

ARGOS 2001

Pour les personnes souffrant de troubles bipolaires et leurs proches, (renseignements, soutien, accompagnement) :



www.argo2001.net
06 22 44 54 70 ou 07 49 95 30 66
argos2001.gironde@gmail.com

ESPOIR 33 (filiale UNAFAM Gironde)

Espoir 33 -20, cours Gambetta - 33150 Cenon



05 56 40 43 35
siege@espoir33.org

SCHIZO-OUI.COM

Accompagne les personnes souffrant de troubles schizophréniques et apparentés et leurs proches :



www.schizo-oui.com

PROMESSES

Pour changer le regard sur les schizophrénies, soulager les familles et informer les jeunes :



www.promesses-sz.fr

4.2 S'informer sur la santé mentale

Santé Mentale Info Service



www.santementale-info-service.fr

Psyc'com

Organisme public qui informe, oriente et sensibilise sur la santé mentale :



www.psyc.com.org

Santé Psy Jeunes



www.santepsyjeunes.fr

Plein Espoir

Site internet, média, dédié au rétablissement, construit par et pour les personnes vivant avec des troubles psychiques :



www.pleinespoir.co

Fondation Fondamental

Association pour trouver des informations sur les troubles schizophréniques et consulter les projets de recherche sur les maladies mentales (10 centres experts en France) :



www.fondation-fondamental.org

FRANCE ASSOS SANTÉ

Composé de plus de 70 associations du milieu de la santé, France assos santé est le nom choisi par l'Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé afin de faire connaître son action comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

France Assos Santé
10, Villa Bosquet - 75007 Paris



01 40 56 01 49 ou 01 53 62 40 30
contact@france-assos-sante.org

Union Régionale des Associations Agréées du Système de santé (URAAS)

URAAS
Espace Rodesse
103 ter, rue Belleville - 33000 Bordeaux



05 56 93 05 92 - 06 38 04 52 90
nouvelle-aquitaine@france-assos-sante.org

Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)

UDAF
25, rue Francis-Martin - 33075 Bordeaux Cedex



05 56 01 42 00
institution@udaf33.fr

1. VOTRE
ÉTABLISSEMENT

2. VOTRE
SÉJOUR

3. S'INFORMER

4. ASSOCIATIONS

ANNEXES

CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CH-4-015 Service com - février 2023



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quand à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participants à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée 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 recevrira.



Une personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droits en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Annexe à la circulaire ministérielle du 2 mars 2006

CHARTE INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

CH-4-081 Service com - Avril 2024

Charte à l'usage des patients de l'établissement



L'établissement dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion administrative et médicale des informations vous concernant (traitements de données à caractère personnel dans le domaine de la santé, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).



Les informations collectées sont soumises à la plus stricte confidentialité, elles sont enregistrées sauf opposition pour motif légitime. Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder à vos données de santé, ainsi que les professionnels qui assurent la conservation, l'archivage et la sécurité des données de santé à caractère personnel, dans le respect des exigences de confidentialité, de sécurité et de pérennité des données.



Vos données sont susceptibles d'être échangées ou partagées avec des professionnels extérieurs à l'établissement participant à votre prise en charge (radiologue, laboratoire, médecin spécialiste...). Ce partage sera facilité par la collecte de votre Identité Nationale de Santé (INS) dont l'utilisation est désormais obligatoire pour référencer vos informations de santé.



Vous disposez d'un droit d'accès aux données, de rectification, d'effacement, ou de limitation des informations, qui peut être exercé par vous-même ou votre représentant légal, auprès du Délégué à la Protection des Données joignable à l'adresse dpo@ch-cadillac.fr.

En cas de réclamation, vous pouvez saisir la Commission Nationale Informatique et Liberté.



Le dossier médical constitué dans l'établissement de santé est conservé pendant vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Ce délai est prolongé dans certains cas particuliers (mineurs, en cas de décès...).

CHARTE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

CH-4-086 Service com - Avril 2024

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'**égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion.

Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

Pour les agents du service public

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte **neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers** et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui **interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient.

Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La **liberté de conscience** est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

Pour les usagers du service public

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses.

Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont droit au **respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr



Service com / Novembre 2025 - CH - 5 -008



CENTRE HOSPITALIER DE CADILLAC

89 Rue Cazeaux Cazalet
CS 10089
33410 Cadillac-sur-Garonne
Tél : 05 56 76 54 54
www.ch-cadillac.fr

