

Livret d'accueil

Enfants /Adolescents
Adultes
Personnes âgées

Mars 20
25



SOMMAIRE

- 3 Mot du directeur
- 4 Le Centre Hospitalier Esquirol vous accueille
- 5 Présentation de l'établissement
- 6 Le Centre Hospitalier Esquirol est structuré en pôles
- 7 Situation géographique
- 8 Les aires de stationnement - Parking
- 9 Votre admission
- 10 Plan du site
- 12 Le régime des soins
- 14 Vos droits
- 19 En cas de soins sans consentement, vous disposez du droit
- 22 Votre prise en charge
- 23 Les professionnels
- 26 Les services qui concourent à votre prise en charge
- 27 Votre séjour
- 34 La place des usagers
- 36 Charte de la personne hospitalisée
- 38 Charte de bientraitance
- 39 La démarche qualité
- 40 Les frais d'hospitalisation
- 41 Les Infections Associées aux Soins (IAS)
- 42 Informations
- 43 La prise en charge de la douleur
- 44 Le don d'organes
- 45 La Recherche
- 46 Votre sortie

MOT DU DIRECTEUR



Madame, Monsieur,

Au nom de tous les professionnels du Centre Hospitalier Esquirol, je vous souhaite la bienvenue.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous-même et vos proches dans l'objectif d'anticiper les réponses aux questions que vous vous posez peut-être, et de vous guider dans vos démarches.

Vous trouverez dans ces pages des informations pratiques sur les conditions de votre séjour, notamment l'accueil, les repas, et le confort. Y figurent aussi des informations au sujet des formalités, des frais de séjour, et de vos droits et obligations.

Les médecins, les personnels paramédicaux, sociaux, techniques et administratifs assurent une haute qualité de prise en charge au Centre Hospitalier Esquirol. L'ensemble des professionnels mettent leurs compétences et leur savoir-faire à votre service pour vous accueillir, répondre à vos questionnements et vous accompagner au quotidien.

Nous sommes engagés dans l'amélioration constante de la qualité du service rendu. C'est pourquoi, un questionnaire de satisfaction vous sera ainsi remis dans votre unité de soins. Votre contribution est importante pour nous aider à améliorer nos prestations et le fonctionnement de l'hôpital.

François-Jérôme AUBERT,
Directeur



LE CENTRE HOSPITALIER ESQUIROL VOUS ACCUEILLE

Votre état de santé nécessite votre hospitalisation au Centre Hospitalier Esquirol de Limoges.

Ce livret vous est destiné afin de vous donner les informations pour être acteur de votre prise en charge.

Il vous permettra de mieux connaître les conditions du déroulement de votre séjour et sera aussi un guide pratique pour les proches qui viendront vous rendre visite.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est à votre écoute pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Engagé dans l'amélioration continue de la qualité, le Centre Hospitalier Esquirol de Limoges est certifié par la Haute Autorité de Santé.

Un questionnaire d'évaluation vous sera remis lors des formalités de sortie.

Nous vous remercions de bien vouloir le compléter afin de nous aider à améliorer la qualité des soins et des prises en charge.

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier Esquirol est un Etablissement Public de santé mentale à vocation départementale.

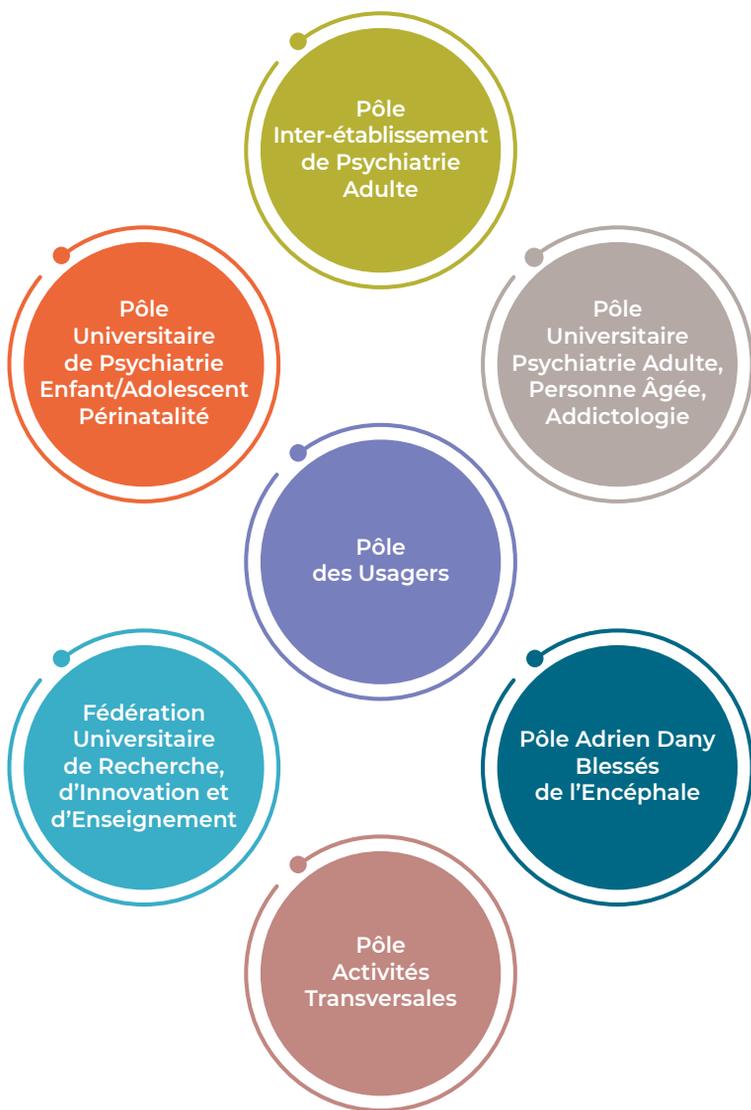
Son activité couvre le département de la Haute-Vienne et le territoire régional pour certaines filières de soins.

Le Centre Hospitalier Esquirol de Limoges est dirigé par un directeur qui conduit la politique générale de l'établissement.

L'établissement est en direction commune avec le Centre Hospitalier La Valette de Saint-Vaury et l'EHPAD la Chapelaude à La Chapelle Taillefert depuis le 1^{er} janvier 2020.



LE CENTRE HOSPITALIER ESQUIROL EST STRUCTURÉ EN PÔLES



SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Le Centre Hospitalier Esquirol est situé dans la partie sud-ouest de Limoges, à proximité du CHU Dupuytren.

LES TRANSPORTS EN COMMUN



Les lignes de transport en commun 2, 10, 12 et 14 desservent les différentes entrées du Centre Hospitalier Esquirol, rue du docteur Marcland et rue Pierre et Marie Curie.

Reportez-vous au plan du réseau ci-contre ou consultez le site internet - www.stcl.fr



LES ENTRÉES

L'entrée principale se situe rue du Docteur Marcland.

Une autre entrée piétonne existe rue Pierre et Marie Curie.

L'entrée du Centre de psychiatrie de la personne âgée Jean-Marie Léger est située rue du Docteur Marcland.

Les entrées pour le Pôle Universitaire de Psychiatrie Enfant - Adolescents sont situées 34 et 39 rue Jean-Baptiste Ruchaud.



LES AIRES DE STATIONNEMENT - PARKING

Parking rue du Docteur Marcland



Parking rue Pierre et Marie Curie



AUTORISATION D'ACCÈS

Une autorisation (pour vous et vos visiteurs) pourra éventuellement vous être délivrée au bureau des admissions si vous rencontrez des difficultés à vous déplacer, si vous êtes enceinte ou accompagné(e) d'enfants en bas âge ou dans certains cas particuliers (renseignements au bureau des admissions).

VOTRE ADMISSION

Que vous soyez admis en hospitalisation complète ou à temps partiel, vous devez vous présenter au bureau des admissions (Centre Administratif) pour établir votre dossier administratif.

Vous devez vous munir des documents suivants, indispensables pour votre admission :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte d'assuré social ou carte vitale si vous êtes assuré social
- Votre carte d'affiliation si vous adhérez à une mutuelle santé ou le cas échéant une attestation de CSS (Complémentaire Santé Solidaire)
- Un certificat médical (conseillé)
- Le livret de famille pour les mineurs qui ne possèdent pas de carte d'identité

HORAIRES

Bureau des Admissions

Lundi au Vendredi de 8h à 17h30
Le Samedi de 8h35 à 16h15

En dehors des horaires d'ouverture, vous devez vous adresser à l'accueil Marcland, à l'entrée de l'hôpital.



PLAN DU SITE



21

La ligne 21 du réseau TCL de nuit dessert également plusieurs arrêts à proximité du Centre Hospitalier Esquirol.



10

Vers arrêt bus
Ligne 10

Entrée
Centre de psychiatrie
de la personne âgée

Accueil Marcland

Entrée piétonne
et véhicules avec
autorisation

Rue du Dr Marcland



14

Arrêt bus
Ligne 14



Parking
Marcland

Centre administratif
Bureau des admissions

Restaurant
pour les visiteurs





12

Arrêt bus
Ligne 12

Parking
Curie



2

Arrêt bus
Ligne 2

Entrée
piétonne
et sortie
véhicules



SOINS LIBRES

La personne hospitalisée consent à son hospitalisation et dispose des droits liés à l'exercice des libertés individuelles.

Il s'agit du régime d'accès aux soins le plus courant.

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, référez-vous au médecin référent.

SOINS SANS CONSENTEMENT

Le régime des soins psychiatriques sur décision du directeur d'établissement (SDDE), à la demande d'un tiers

Cette procédure d'admission est réservée aux personnes dont l'état de santé nécessite des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier spécialisé.

Les troubles mentaux dûment constatés sur les certificats médicaux rendent impossible le consentement de la personne.

Le régime des soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (SDRE)

Ils relèvent d'une décision administrative prise pour les personnes dont les troubles mentaux compromettent gravement l'ordre public ou la sûreté des personnes et dont l'état de santé impose des soins immédiats en milieu spécialisé alors même que le patient ne consent pas aux soins.

Cas des mineurs

Le mineur peut être soumis à une décision d'admission en soins psychiatriques à la demande du Préfet. Hormis cette procédure, seuls les titulaires de l'autorité parentale, le tuteur ou le Juge aux affaires familiales

peuvent demander, à l'encontre du mineur, une admission en soins psychiatriques ou la levée d'une telle mesure.

Si vous êtes **hospitalisé(e) sans votre consentement**, en application de la loi du 5 Juillet 2011 et de la loi du 27 Septembre 2013, les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles pourront être limitées compte tenu de votre état de santé et de la mise en œuvre de votre traitement.

Vous serez informé(e) dès l'admission, et par la suite à chaque décision, de votre situation juridique et de vos droits.

Vous avez la possibilité de consulter le règlement intérieur de l'établissement ainsi que le règlement interne de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé.

Si vous avez besoin d'aide pour effectuer certaines démarches administratives, n'hésitez pas à faire appel à l'assistant(e) de service social de l'unité.

Tous les renseignements nécessaires vous seront donnés par les professionnels du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Vous pouvez vous adresser au service des admissions.



DROIT À L'INFORMATION

A chaque étape de votre prise en charge, les médecins et les personnels paramédicaux vous donneront, dans le respect des règles déontologiques qui leur sont applicables, les informations sur votre état de santé et sur les traitements et soins qui vous sont prodigués.

Avec votre accord, les médecins reçoivent votre famille soit sur rendez-vous, soit aux jours et heures qui sont portés à votre connaissance dans le règlement interne propre à chaque unité de soins.

En toute circonstance, les soins sont réalisés dans le respect de la **Charte de la personne hospitalisée**.

Vous pouvez demander qu'aucune indication sur votre présence dans l'établissement ou sur votre état de santé ne soit fournie à un tiers.

Pour toute information complémentaire, les professionnels de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) peuvent répondre à vos questions.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Si vous êtes majeur et que vous ne faites pas l'objet d'une tutelle, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, cette dernière devra donner son accord.

Cette personne peut être un proche (famille, ami, voisin...) ou votre médecin traitant. Elle vous assistera dans vos démarches et pourra être consultée par l'équipe hospitalière si vous êtes dans l'incapacité de formuler votre avis.

La personne de confiance communique vos souhaits, mais elle ne peut en aucun cas prendre de décision pour vous.

Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision en dernier lieu.

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment de l'hospitalisation.

La désignation n'est valable que pour la durée de l'hospitalisation, mais si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il vous suffit de le préciser par écrit.

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées dans votre dossier médical.

LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il est également recommandé de désigner à l'équipe soignante et médicale la personne que vous souhaitez prévenir dans le cadre de votre prise en charge. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être 2 personnes différentes.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours. Le médecin doit en prendre connaissance. Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris celui de la personne de confiance.

Elles peuvent être modifiées à tout moment, totalement ou partiellement.

Le document doit être écrit personnellement, être authentifiable, daté et signé avec la précision des noms, prénoms, date et lieu de naissance de la personne intéressée. Si la personne concernée ne peut ni écrire ni signer elle-même ses directives, elle peut faire appel à deux personnes majeures.

LA COMMISSION DES USAGERS

Selon la réglementation, la Commission Des Usagers veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle est composée des membres suivants :

- Le Directeur de l'établissement ou son représentant,
- Le Médiateur médecin et ses suppléants,
- Le Médiateur non médecin et ses suppléants,
- Le Président de la Commission Médicale d'Établissement,
- 2 Représentants des usagers et leurs suppléants,
- 1 Représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et son suppléant.
- 1 Représentant du personnel et son suppléant,
- 1 Représentant du Conseil de surveillance et son suppléant.

Siègent avec voix consultative aux séances de la Commission :

- Le Responsable de la Qualité et de la Gestion des Risques,
- Le chargé des affaires juridiques.

Vous pouvez consulter la liste nominative :

- dans le hall du Central Administratif,
- au Pôle Des Usagers
- sur le site internet de l'établissement

DEMANDE OU RÉCLAMATION :

- Vous pouvez exprimer oralement votre demande ou mécontentement à l'un des responsables de l'unité qui vous prend en charge.
- En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous avez la faculté d'adresser vous-même une réclamation écrite à :

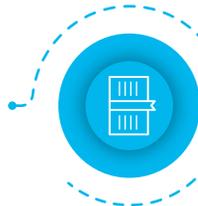
Mme ou M. le Président de la CDU
Centre Hospitalier ESQUIROL
15 rue du Docteur Marcland
87025 LIMOGES CEDEX

- Par voie postale
- Ou par mail :
[**secretariat.commissiondesusagers@ch-esquirol-limoges.fr**](mailto:secretariat.commissiondesusagers@ch-esquirol-limoges.fr)
- Le médiateur médecin peut aussi vous recevoir sur rendez-vous au 05 55 43 11 56
- Les représentants des usagers à la Commission des Usagers sont également à votre écoute et joignables à l'adresse mail :
[**representantsdesusagers.cdu@ch-esquirol-limoges.fr**](mailto:representantsdesusagers.cdu@ch-esquirol-limoges.fr)
- Votre courrier sera étudié après examen lors de la plus proche séance de la Commission des Usagers et une réponse vous sera systématiquement apportée avec un accusé de réception dans les 15 jours.

Informations sur l'utilisation des données personnelles

Vos données médicales informatisées sont essentielles pour la qualité et la sécurité des soins assurés par les équipes médicales qui vous prennent en charge.

VOUS ÊTES SOIGNÉS, NOUS VOUS INFORMONS



RECUEIL DES DONNÉES

Dans le cadre de sa mission de service public, le CH-Esquirol traite vos données personnelles dans le strict respect du secret médical et professionnel.



DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les données médicales sont transmises aux professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge et au médecin responsable de l'information médicale.



AUTORISATION CNIL

Ces données peuvent donner lieu à un traitement anonyme dans le cadre de statistiques d'activité ou, sauf opposition de votre part, à des fins de recherches épidémiologiques ou biomédicales.



DRIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez consulter ou demander copie de votre dossier médical personnel, par simple courrier au chef d'établissement accompagné d'une copie de votre pièce d'identité ou par mail, avec copie de votre pièce d'identité à l'adresse dpo@ch-esquirol-limoges.fr



DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Votre dossier médical est conservé sur une durée de 20 ans après votre dernier passage au sein de l'établissement.



AUTRES

L'article 107 de la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé prévoit la mise en place d'un dossier patient permettant une prise en charge coordonnée des patients au sein des établissements d'un Groupement Hospitalier de Territoire.

Le Centre Hospitalier Esquirol a ainsi signé une convention d'engagement dans le cadre du GHT Limousin pour l'utilisation d'un serveur de rapprochement d'identifiés, autour d'un identifiant patient unique.

UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En application du RGPD et dans les conditions qu'il prévoit, vous disposez du droit d'accès, de rectification ou effacement et de portabilité de vos données personnelles, et du droit de limitation ou d'opposition à leurs traitements. Vous pouvez exercer ces droits auprès du DPO du CH-Esquirol, par courrier postal ou par courriel (dpo@ch-esquirol-limoges.fr). Le responsable du traitement est le CH-Esquirol. Les recueils et traitements de vos données personnelles ont pour objectif d'assurer la gestion administrative, soignée et sécurisée de vos soins. Les traitements effectués dans le cadre de votre prise en charge sont soumis à une obligation légale, d'une mission d'intérêt public, ou d'un intérêt légitime. Si vous souhaitez exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande au service des admissions et de l'orientation du patient. Donner son attestation de tiers payant au bureau des admissions entraîne automatiquement le consentement du traitement des données personnelles du patient dans le cadre du dispositif ROCC. En cas de refus, le tiers payant sur la part complémentaire ne pourra être mis en place.

EN CAS DE SOINS SANS CONSENTEMENT, VOUS DISEPOSEZ DU DROIT

- De communiquer avec le Préfet ou son représentant, le Juge du Tribunal d'Instance, le Président du Tribunal de Grande Instance ou son délégué, le Maire de la commune ou son représentant et le Procureur de la République,
- De saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques,
- De porter à la connaissance du Contrôleur des lieux de privation de liberté des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence,
- De prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix. Une liste d'avocats est affichée dans l'unité.
- D'émettre ou de recevoir du courrier,
- D'exercer votre droit de vote,
- De pratiquer l'activité religieuse ou philosophique de votre choix.



LES SOINS SOUS UNE AUTRE FORME

Les lois du 5 juillet 2011 et du 27 Septembre 2013 permettent la mise en place de soins sous une autre forme que l'hospitalisation complète :

- Hôpital de jour,
- Soins à domicile,
- Consultations,
- Courtes périodes d'hospitalisation complète,
- Etc.

Le Praticien hospitalier devra établir un certificat médical circonstancié et l'accompagner d'un programme de soins détaillé. Le patient sera informé afin de pouvoir émettre un avis sur les modalités de prise en charge contenues dans ce programme.

LA SAISINE DU JUGE DES LIBERTÉS ET DE LA DÉTENTION

Le Juge des Libertés et de la Détention est obligatoirement saisi :

- dans les 12 jours suivant l'hospitalisation,
- puis tous les 6 mois si l'hospitalisation se prolonge.

Les audiences ont lieu 2 fois par semaine.

Le Juge des Libertés et de la Détention se déplace à l'hôpital, dans une salle spécialement aménagée. Les patients se rendent donc dans la salle d'audience au sein de l'hôpital.

Le patient est obligatoirement assisté par un avocat. Si un avocat est commis d'office, l'aide juridictionnelle est garantie. Si le patient fait le choix de désigner un avocat, l'aide juridictionnelle est automatique sur critères de ressources du patient. Des renseignements peuvent être pris auprès de l'avocat qui vous représente ainsi qu'auprès du service social.

Si l'état de santé ne permet pas au patient de se rendre dans la salle d'audience, il sera représenté par un avocat.

LES SORTIES DE COURTE DURÉE

Pendant la durée des soins psychiatriques en hospitalisation complète et afin de favoriser sa guérison, sa réadaptation ou sa réinsertion sociale, le patient peut bénéficier de sorties de courte durée.

Sortie de moins de 12h

Le patient sera obligatoirement accompagné par des personnels soignants, des membres de sa famille ou de sa personne de confiance.

Sortie de moins de 48h

Le patient ne sera pas accompagné.

Les mineurs devront être accompagnés de leurs parents ou de la personne désignée par ces derniers.

RECOURS

- Auprès du Juge – sous la forme d'une requête
Tribunal Judiciaire - 23 Place Winston Churchill - 87000 LIMOGES
- Possibilité de faire appel de l'ordonnance du Juge des Libertés et de la Détention, auprès du Président de la Cour d'Appel dans un délai de 10 jours suivant l'ordonnance.

CONTACTS

- Le Préfet ou son représentant
Préfecture - Rue de la Préfecture
87000 LIMOGES
- Le Maire de la commune ou son représentant - Mairie de Limoges
87031 LIMOGES Cedex 1
- Le Président de l'Ordre des Avocats
17 Place d'Aine - 87000 LIMOGES
- La Commission Départementale des Soins Psychiatriques
24 rue Donzelot
B. P. 3108 - 87031 LIMOGES Cédex 1
- Le Président de l'Ordre des Médecins
Ordre des Médecins
19 rue Cruveilhier
87000 LIMOGES

L'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Le patient est pris en charge 24h/24, dans les unités de soins du Centre Hospitalier Esquirol de Limoges.

L'HOSPITALISATION PARTIELLE

Hospitalisation de jour (intra et extra-muros)

L'hôpital reçoit la journée, dans des structures appropriées, à l'hôpital ou hors de ses murs, des patients pour lesquels un soutien thérapeutique facilite une réinsertion familiale et sociale tout en favorisant le maintien sur le lieu de vie.

Hospitalisation de nuit

Le patient exerce son activité habituelle la journée et vient recevoir les soins qui lui sont nécessaires le soir et la nuit.

LES SOINS AMBULATOIRES

Les équipes mobiles

Des équipes soignantes, sociaux éducatives et de rééducation interviennent sur les lieux de vie ainsi que dans d'autres établissements (Centres hospitaliers, Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes...).

Les consultations

Il existe différents lieux de consultations à l'hôpital ou répartis sur l'ensemble du département.

Ces consultations sont assurées principalement par des médecins, des psychologues ou des infirmiers.

Certains médecins de l'hôpital effectuent des consultations privées sur rendez-vous en plus de leurs consultations publiques.



L'ÉQUIPE MÉDICALE

Elle est composée du médecin Chef du pôle, du Responsable médical de l'unité, de praticiens hospitaliers, d'assistants, de praticiens attachés, d'internes (médecins en formation) et d'étudiants hospitaliers.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE ET DE RÉÉDUCATION

L'équipe soignante se tient à votre disposition :

Les Cadres de santé sont responsables du bon fonctionnement et de la qualité des soins proposés par l'unité médicale tout au long de votre séjour.

Les Infirmiers assurent une présence permanente auprès de vous et dispensent tous les soins infirmiers nécessaires pour maintenir ou restaurer votre santé et vous accompagner durant votre séjour.

Les Aides-Soignants assurent, en collaboration avec les infirmiers, les soins d'hygiène et de confort.

Les Agents des Services Hospitaliers assurent l'entretien des unités et des locaux.

Les Masseurs-Kinésithérapeutes réalisent des soins visant à soulager certaines douleurs musculaires et maintenir le mouvement et les capacités fonctionnelles sur prescription médicale.

Les Ergothérapeutes réalisent des activités de rééducation, de réadaptation et de réinsertion pour favoriser votre autonomie sociale, professionnelle et votre intégration dans l'environnement.

Les Orthophonistes réalisent des activités de rééducation pour les personnes présentant des troubles de la voix, de l'articulation, de la parole et des troubles associés à la compréhension du langage oral ou écrit et à son expression.

Les Psychomotriciens réalisent des soins et des activités de rééducation et de stimulation sensorielle auprès des patients présentant des troubles neuromoteurs et psychomoteurs.

Les Diététiciens veillent à la qualité et à l'équilibre de votre alimentation. Sur prescription médicale, ils interviennent directement auprès de vous pour une prise en charge diététique spécifique ou pour vous donner des conseils alimentaires.

LES PSYCHOLOGUES

Ils assurent votre soutien psychologique, réalisent des bilans, des tests, participent au diagnostic... afin de promouvoir votre autonomie.

LES PERSONNELS SOCIO-ÉDUCATIFS

Les Éducateurs, les Moniteurs Éducateurs, les Accompagnants Éducatifs et Sociaux organisent des activités quotidiennes visant à assurer une plus grande autonomie et à développer la capacité d'adaptation et de socialisation au sein d'un groupe.

Les Assistants socio-éducatifs (Assistants de service social et Conseillers en économie sociale et familiale) ont pour missions de vous conseiller, de vous orienter vers des partenaires et de vous soutenir dans la résolution de vos problèmes sociaux.

LES ASSISTANTS MÉDICO-ADMINISTRATIFS (Secrétaires médicales)

Ils vous accueillent et gèrent le dossier patient, que vous soyez hospitalisé(e) ou consultant.

Le Service Social et ses professionnels pourront vous aider si besoin dans vos démarches en matière de droits sociaux.

LE SERVICE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Les personnes majeures qui nécessitent d'être représentées de manière continue dans les actes de la vie civile (altération des facultés mentales et/ou corporelles empêchant l'expression de leur volonté) peuvent bénéficier d'une **mesure de protection**.

Pour cela, le juge des tutelles peut décider, à la demande de la famille ou d'un tiers et sur production d'un certificat médical, une mesure de protection. Selon l'importance de la protection à assurer, il nomme un **curateur ou un tuteur**.

Dans certain cas, le mandataire judiciaire à la protection des majeurs (agent de l'établissement) est investi de cette mission.

Les mandataires judiciaires de l'hôpital se tiennent à votre disposition et à celle de votre famille pour tous renseignements au 05.55.43.10.25.

LES ÉTUDIANTS

Au cours de votre séjour, vous pourrez rencontrer des étudiants en stage, qui peuvent être amenés à vous prodiguer des soins. **Ils sont encadrés par un membre de l'équipe soignante**. Vous en êtes alors spécifiquement informé et vous conservez la possibilité de refuser leur présence.

D'autres étudiants peuvent participer à votre prise en charge.

Comme tout le personnel de l'établissement, ils sont **soumis au respect du secret professionnel et à l'obligation de réserve**.

LES SERVICES QUI CONCOURENT À VOTRE PRISE EN CHARGE

LES SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES

Ils participent à votre prise en charge avec :

L'Équipe de Transport et d'Accompagnement des Patients en Psychiatrie

Transport et accompagnement des patients hospitalisés à l'intérieur du site du Centre Hospitalier Esquirol et vers d'autres structures également.

Le Laboratoire d'Electroencéphalographie et d'Explorations Electrophysiologiques

LES CONSULTATIONS

Les Consultations spécialisées

Gynécologie et Stomatologie : une prise en charge spécifique.

La Radiologie

La Neurologie

L'Orthopsie

LES SERVICES ADMINISTRATIFS, LOGISTIQUES ET TECHNIQUES

Ils concourent à la bonne gestion de l'établissement et à son fonctionnement efficace au service des patients.

LA PHARMACIE

Elle assure la gestion, l'approvisionnement et la dispensation des médicaments pour les patients hospitalisés.

Les représentants des usagers sont aujourd'hui devenus les porteurs de la parole des usagers dans certaines commissions et instances de l'hôpital, comme le Conseil de surveillance, le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN), le Comité d'éthique, etc.

A VOTRE ARRIVÉE

A votre arrivée dans l'unité de soins, un membre de l'équipe soignante vous accueille. Il veille à votre installation et vous présente les professionnels et les locaux. Un inventaire de vos effets personnels et de vos biens est réalisé en votre présence.

LES DÉPÔTS DE VALEUR



Une régie de dépôt est installée au bureau des admissions pour vous permettre de déposer vos objets de valeur (du lundi au vendredi de 8h à 16h).

En dehors des horaires d'ouverture, vous pouvez vous adresser à l'accueil Marcland pour procéder au dépôt.

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou du vol des biens que vous conserverez lors de votre séjour.

LES CHAMBRES

Le Centre Hospitalier Esquirol est doté de chambres individuelles équipées (sanitaires, douches, TV...).

Des chambres spécialement aménagées sont en mesure d'accueillir des patients quel que soit le handicap.

LE TÉLÉPHONE

Selon votre état de santé, vous pouvez recevoir et envoyer des appels depuis les téléphones qui sont installés dans les chambres.

LE COURRIER

Selon votre état de santé, vous pouvez recevoir et adresser vos courriers (timbrés au tarif en vigueur).

LE LINGE

Durant votre hospitalisation, vous devrez apporter le linge et les effets personnels dont vous aurez besoin au cours de votre séjour (vêtements et produits d'hygiène). Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est interdit d'apporter des équipements de lit personnels (oreillers, draps, couvertures...).

LES INTERPRÈTES

Il est possible d'avoir accès à un service d'interprétariat, y compris en langue des signes française (LSF).

Un partenariat avec des interprètes en langue des signes a été mis en place afin de faciliter la prise en charge des patients sourds et / ou malentendants.

LES MÉDICAMENTS PERSONNELS

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

Pour votre sécurité et une prise en charge thérapeutique optimale, il convient de prévenir le médecin de tout traitement en cours et de remettre tous vos médicaments personnels à l'équipe soignante dès votre arrivée.

LES VISITES

Vous pouvez recevoir des visites (sauf avis médical contraire) tous les jours sans exception selon les horaires définis dans chaque unité.

Dans des cas particuliers, vous pouvez obtenir, après entente avec le médecin ou le cadre de santé, l'aménagement de cet horaire, voire l'autorisation qu'un accompagnant reste auprès de vous.

Vous pouvez également refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.

LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR ET LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES UNITÉS DE L'HÔPITAL



Les règles fixées pour assurer le bon fonctionnement des services hospitaliers et le respect des droits et obligations des usagers sont consultables sur demande.

Un règlement spécifique est établi pour chaque unité de soin de l'hôpital. Ce règlement est consultable au sein des unités.

CONSIGNES EN CAS D'INCENDIE



Le personnel a reçu des formations sur les mesures à prendre en cas d'incendie.

Si vous êtes témoin d'un début d'incendie, gardez votre calme, prévenez un professionnel et conformez-vous à ses directives.

Les plans d'évacuation sont affichés au sein des unités. Nous vous invitons à en prendre connaissance.

LA BIBLIOTHÈQUE DES PATIENTS

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 14h00 à 16h00. La bibliothèque des patients se situe à proximité de la cafétéria.

Vous ou un membre de l'équipe soignante pouvez vous rendre à la bibliothèque pour emprunter gratuitement des livres (choix parmi plus de 5000 ouvrages).

Une bibliothèque est également installée au sein de l'Unité Roger Garoux pour les enfants et adolescents hospitalisés.

LA CAFÉTÉRIA

La cafétéria assure un service aux usagers et à leur proche avec un espace détente, c'est aussi un lieu de stage.

Au coeur de l'hôpital, la cafétéria est ouverte du lundi au vendredi, le samedi, dimanche et jours fériés (cf horaires affichés sur la porte).

Des boissons non alcoolisées (chaudes ou froides) ainsi que divers articles de dépannage sont disponibles à la vente.

CROYANCES ET CONVICTIONS

Il existe une aumônerie de culte catholique située à proximité de la cafétéria.

Pour garantir la liberté de conscience et de culte, l'Aumônerie catholique assure le lien avec des représentants de diverses religions et leur communique les demandes de ceux qui souhaitent les rencontrer.

Si vous-même ou un proche désirez recevoir la visite d'une personne de l'Aumônerie vous pouvez laisser un message au 05 55 43 22 12.

LE TABAC, LE VAPOTAGE, L'ALCOOL, LES SUBSTANCES ILLICITES



Dans le cadre de la lutte contre le tabagisme, il est interdit de fumer et vapoter dans les locaux des établissements hospitaliers. Il est demandé aux fumeurs de **fumer dans les lieux dédiés et de jeter leurs cigarettes dans les cendriers.**



L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées et de substances illicites sont strictement interdits.



L'introduction, la détention et la consommation de toute drogue et de tout produit toxique sont interdites et constituent, pour les substances illicites, un délit.

LES OBJETS DANGEREUX



Pour des raisons de sécurité, il est interdit d'introduire et de garder lors de l'hospitalisation un objet dangereux (arme à feu, couteau, briquet...).

TÉLÉPHONE



L'usage du téléphone portable reste soumis au respect de la tranquillité des autres usagers et de votre état de santé..

LE RESPECT D'AUTRUI, DU MATÉRIEL, DES LOCAUX

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

Il va de soi que la plus grande courtoisie à l'égard du personnel, comme des autres patients, est demandée, ainsi qu'envers les visiteurs. Toute agression physique ou verbale envers le personnel est passible de poursuites judiciaires.

Le respect des personnes et des biens est indispensable pour garantir la qualité du séjour de chacun.

Les locaux sont des lieux de soins. Ils doivent être respectés, tout comme les objets et le matériel mis à votre disposition. Le matériel de l'hôpital et le mobilier ont un coût. De ce fait, nous vous invitons à respecter le matériel mis à votre disposition par l'hôpital. L'établissement peut vous demander le paiement des frais relatifs à la réparation des dommages causés.

LES PHOTOGRAPHIES



Pour des raisons de confidentialité et de respect de chacun, la prise d'images et de son sont strictement interdits dans l'enceinte de l'hôpital sous quelque forme que ce soit et ce en vertu de l'Art. 226.1 du Code pénal (appareil photo, téléphone portable...).

LES RÉSEAUX SOCIAUX

« ... Il est rappelé, que la loi considère les réseaux sociaux comme un espace public dans lequel le droit à l'image s'applique, et sur lequel les contenus publiés engagent la responsabilité de leur éditeur. Sur les réseaux sociaux, les propos portant atteinte à l'honneur, à la vie privée, à la réputation, les injures ciblées, la diffamation ainsi que les propos incitant à la haine ou qui font l'apologie des crimes contre l'humanité, sont interdits et illicites. »

LA PLACE DES USAGERS



Depuis novembre 2014 a été créé un Pôle des Usagers au sein de l'établissement. Il a notamment vocation à fédérer les associations d'usagers.

DES ASSOCIATIONS POUR VOUS AIDER, VOUS ET VOTRE ENTOURAGE !

Plusieurs bénévoles d'associations d'usagers se tiennent à votre disposition au Pôle Des Usagers. Une permanence gratuite d'avocats et de psychologues est également organisée sur une demi journée par semaine, ils pourront vous conseiller et vous aider dans vos démarches.

Toutes ces personnes sont tenues au secret professionnel. Vous pouvez donc entrer en relation avec elles en toute confidentialité.

Les horaires des permanences sont affichés dans les unités ou disponibles sur demande auprès de l'équipe soignante et médicale, au bureau des admissions et sur le site internet du Centre Hospitalier Esquirol.

LES MISSIONS DU PDU

Il œuvre aussi en faveur de :

- La formation des professionnels et des aidants
- La déstigmatisation de la Santé Mentale avec la coordination du Collectif des Semaines d'Information sur la Santé Mentale (Collectif SISM 87)
- L'alliance thérapeutique Usagers Professionnels
- Le déploiement du Dispositif d'Expertise d'Usage
- La démocratie sanitaire

VOUS POUVEZ JOINDRE

la Maison des Usagers au

05 55 43 10 35

(ou au poste 1035 dans l'enceinte du Centre Hospitalier)

le Pôle des Usagers au

05 55 43 10 95

Répondeur en dehors des heures de permanences

CHARTRE 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 oeuvre 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.



Charte complète disponible sur demande auprès de l'équipe soignante et au bureau admissions.
Charte également consultable sur le site : www.sante.gouv.fr en plusieurs langues et en braille.

Une charte de la bientraitance a été rédigée et adoptée dans le cadre d'un travail réalisé en partenariat avec les associations d'usagers de l'hôpital.



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

La Bientraitance : notre Priorité

1. **Accueillir** la personne, la famille et l'entourage dans une prise en soins de qualité
2. **Rassurer** en établissant une relation de confiance
3. **Respecter** chacun dans son individualité, son intégrité physique et psychique, dans sa dignité et son intimité
4. **Aller** au devant des attentes des usagers
5. **Accompagner** et soutenir les usagers dans une relation d'aide
6. **Ecouter** d'une manière active et empathique en prenant le temps nécessaire
7. **Echanger** en garantissant à l'utilisateur la co-expertise de son projet de soins
8. **Valoriser** la personne pour favoriser son mieux-être
9. **Améliorer** d'une façon continue les pratiques professionnelles dans une dynamique de bientraitance
10. **Rechercher** la satisfaction des usagers dans une démarche constante d'alliance thérapeutique.



La politique qualité au sein du Centre Hospitalier d'Esquirol

La politique qualité est portée par une démarche globale, collective, organisée et suivie. Elle est définie dans le projet d'établissement 2019-2023 autour de 3 axes :

- Axe 1 : La poursuite de la démarche Qualité Gestion Des Risques à tous les niveaux de l'organisation
- Axe 2 : Favoriser le développement de la culture de la sécurité des soins
- Axe 3 : Garantir la sécurité et la pertinence des prises en charge à chaque étape du parcours de santé

LES INDICATEURS DE LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS

Ils sont affichés dans les unités, au bureau des admissions et sont consultables sur le site internet de l'hôpital. Ces indicateurs témoignent de la qualité des prises en charge mises en œuvre dans l'établissement.



Ils sont également consultables sur le site internet de la Haute Autorité de Santé
https://www.has-sante.fr/jcms/3137_FicheEtablissement/fr/centre-hospitalier-esquirol

DÉCLARER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Patient, usager, vous avez la possibilité de déclarer tout événement indésirable associé à vos soins. Vous pouvez ainsi participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail www.signalement-sante.gouv.fr, les événements sanitaires indésirables pouvant être liés aux produits de santé, aux produits de la vie courante et aux actes de soins. Votre signalement sera analysé par l'Agence Régionale de Santé en lien avec les Centres d'expertises régionaux.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% (Affection Longue Durée) par l'Assurance Maladie dont vous relevez :

- Celle ci prend en charge le coût de l'hospitalisation, mais pas le forfait journalier, exception faite des accidentés du travail et des pensionnés militaires.
- le forfait journalier sera à la charge de votre mutuelle, selon votre contrat, ou de la Complémentaire Santé Solidaire ou de vous-même.

Si vous n'avez pas de prise en charge à 100% par l'Assurance Maladie :

- Celle ci prend en charge 80% du coût de l'hospitalisation pendant 30 jours consécutifs, puis 100% au delà.
- La partie restante sera prise en charge par votre mutuelle (selon votre contrat), par la Complémentaire Santé Solidaire ou par vous-même. Il s'agit du ticket modérateur (=20% du prix de journée) et du forfait journalier.

Les tarifs peuvent être consultés sur le site internet du Centre Hospitalier Esquirol, ou demandés au bureau des admissions qui pourra dans ce cadre donner des informations relatives au coût du séjour.

En cas de difficultés ou pour obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à faire appel à l'assistant de service social de l'unité où vous êtes hospitalisé(e) ou au bureau des admissions.

LA PRÉVENTION, LA SURVEILLANCE ET L'ÉVALUATION

La prévention, la surveillance et l'évaluation du risque infectieux font partie des priorités du Centre Hospitalier Esquirol de Limoges.

Avec l'appui du CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) et de l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière (équipe de professionnels spécialisés en hygiène hospitalière) le Centre Hospitalier Esquirol de Limoges assure une prise en charge optimisée de la qualité et la sécurité des soins pour tous.

La prévention

La prévention repose sur le respect des règles de bonne pratique d'hygiène par tous avec notamment :

- L'hygiène des mains du personnel, mais aussi du patient et de son entourage,
- L'hygiène lors des soins,
- L'hygiène de l'environnement : nettoyage - désinfection des locaux.

La surveillance

La surveillance des Infections Associées aux Soins (IAS) repose sur :

- Un suivi de toutes les infections,
- Un suivi des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,
- Un suivi lors de cas groupés d'infections ou d'épidémies.

L'évaluation

L'évaluation des actions de préventions et de surveillance est réalisée. Les résultats sont affichés dans les services de soins.

IDENTITOVIGILANCE

BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ



AIDEZ-NOUS
à prendre soin de vous.

**A chaque consultation,
et chaque hospitalisation,
vous devez présenter
une pièce d'identité
et vos cartes vitale
et/ou mutuelle.**

(L162-2) Code de la Sécurité Sociale)

"Les informations recueillies par le CH Esquirol sont enregistrées sur un fichier informatisé afin de garantir la qualité de l'accueil, du traitement et des soins. Les données collectées sont confidentielles. Elles sont conservées aussi longtemps que nécessaire et dans le respect de la réglementation en vigueur. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation de leur traitement en adressant une demande motivée à l'adresse rgp.d@ch-esquirol-limoges.fr. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le site cnil.fr."

VOUS AVEZ MAL, VOTRE DOULEUR, PARLONS-EN!

Conformément à l'article L. 1110-5 du Code de la santé publique :

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées. »

« Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en oeuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté. »

A l'hôpital, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.

“ Vous avez peur d’avoir mal : prévenir, traiter ou soulager votre douleur, c’est possible. ”

LE DON D'ORGANES

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile.

Il peut sauver la vie d'un autre homme, d'une autre femme, d'un autre enfant.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi, notamment celles du 29 juillet 1994, dite loi « bioéthique », et du 26 janvier 2016 dite « de modernisation de notre système de santé ».

La loi fixe le principe que toute personne décédée est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus.



**DON D'ORGANES
ET DE TISSUS,
UN LIEN QUI NOUS
UNIT TOUS.**

**Nous sommes tous donneurs d'organes
et de tissus après notre mort.**

Pas besoin de s'inscrire comme donneur.
Pas besoin de carte de donneur.
nous sommes tous donneurs.

On peut être contre, bien sûr. Dans ce cas il faut le faire savoir.
La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur dondorganes.fr

dondorganes.fr
0 800 20 22 24 service à votre écoute

ESQUIROL
LABORATOIRES

agence de la
Biomédecine
Agence de santé publique de la région

Toutefois vous pouvez vous y opposer par tout moyen :

- Inscription sur le Registre national des refus (BP 2331-13213 Marseille Cedex 02),
- Déclaration orale auprès de la famille ou du personnel hospitalier afin qu'ils témoignent si besoin,
- Déclaration écrite sur papier libre conservée sur soi.

LA RECHERCHE

Portée par la Fédération de la Recherche et de l'Innovation en Psychiatrie, la Recherche a pour objectif l'amélioration des connaissances sur l'ensemble des maladies en santé mentale et handicaps.

PARTICIPATION À LA RECHERCHE

Votre participation à une recherche peut être sollicitée en fonction de votre pathologie.

Une information orale vous sera toujours préalablement délivrée et un écrit remis. Il vous sera demandé, selon les recherches, d'exprimer, soit par écrit votre consentement, soit oralement votre « non opposition » ou assentiment. Un délai de réflexion, lorsque cela est possible, vous sera donné.

En cas de refus de participer, celui-ci sera simplement noté dans votre dossier pour garantir qu'il soit bien respecté. Il sera sans conséquence sur votre programme de soins.

PARTICIPATION À LA RECHERCHE

Des informations contenues dans votre dossier médical peuvent aussi être utilisées à des fins de recherche. Vous pouvez vous y opposer et en informer le médecin qui vous suit.

La liste des recherches est accessible sur le site internet www.ch-esquirol-limoges.fr

Quel que soit le type de recherche, les données utilisées sont toujours anonymisées.

N'hésitez pas à demander plus d'information auprès de vos soignants, de la Fédération de la Recherche et de l'Innovation en Psychiatrie (tél. 05 55 43 11 02) ou du Pôle des Usagers (tél. 05 55 43 10 35).

Le Centre Hospitalier Esquirol et tous ses personnels impliqués dans une recherche déclarent respecter l'intégralité des exigences réglementaires nationales et internationales et adhérer aux principes des grandes chartes éthiques.

Dans le cadre du projet de soins, l'équipe soignante qui vous prend en charge va, avec vous et éventuellement votre entourage, préparer votre sortie.

La continuité de vos soins et votre accompagnement social seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant et l'équipe qui vous prendra en charge.

Avant de quitter l'hôpital, l'équipe soignante vous remettra un dossier de sortie comprenant toutes les indications nécessaires à la poursuite de votre traitement et de votre prise en charge (ordonnances, rendez-vous, lettre de liaison, cartes professionnelles de l'unité...).

Un bulletin de situation pourra vous être remis en main propre à votre sortie, par le bureau des admissions.

Toute demande de transport est évaluée par le médecin référent.

**Aidez-nous à améliorer la qualité des soins,
et des services en remplissant le questionnaire
de sortie !**



15, rue du Dr Raymond Marcland
BP 61730
87000 LIMOGES



05 55 43 10 10



www.ch-esquirol-limoges.fr

