

# LIVRET D'ACCUEIL

# EPSM de la Marne

LIVRET D'ACCUEIL  
PATIENT

Pôle d'addictologie



Établissement Public de Santé Mentale de la Marne

1, chemin de Bouy - BP 70555  
51022 Châlons-en-Champagne CEDEX

Tél. 03 26 70 37 37 - Fax 03 26 70 37 76



[www.epsm-marne.fr](http://www.epsm-marne.fr)



Suivez-nous



# S O M M A I R E

. Le mot d'accueil du Directeur	Page 1
<b>Informations générales</b>	
. Nos missions - Notre organisation - Démarche qualité et sécurité des soins	Page 2
<b>Les formalités administratives d'admission en service d'hospitalisation</b>	
. Vous êtes assuré social	Page 3
. Vous n'êtes pas assuré social	
<b>Votre prise en charge</b>	
. Le personnel de l'unité de soins	Page 4
. La protection juridique	Page 5
. La prise en charge de la douleur - Lutte contre les infections associées aux soins	
. La prise en charge nutritionnelle - La démarche éthique	Page 6
<b>Vos droits</b>	
. Information et confidentialité	Page 7
. Liberté de circulation et respect de la vie privée - Recherches biomédicales - Autorisation de sortie	
. Informatique et libertés - RGPD	Page 8
. Accès aux informations administratives et au dossier patient - La personne de confiance	
. Les directives anticipées - Expression civique - Non divulgation de présence	Page 9
. Vos plaintes et réclamations - Pratique du culte	Page 10
<b>Vos obligations</b>	
. Règles de vie collective - Dépôt de valeurs - Tabac - Téléphone -Circulation	Page 11
. Règles de vie à l'hôpital	Page 12
<b>Votre séjour</b>	
. Accueil - Vos effets personnels - la télévision - les visites - la cafétéria	Page 13
. Le courrier	Page 14
. Banque des patients ou remise des liquidités	Page 15
. Les associations de patients et d'usagers	
<b>Votre sortie</b>	
. Formalités administratives	Page 16
. Après votre sortie - Questionnaire de sortie	Page 17
<b>Annexes</b>	
. L'identitovigilance	
. La personne à prévenir - La personne de confiance - Les directives anticipées	
. La charte de la personne hospitalisée	
. La charte de la laïcité	
. Les chiffres clés de l'EPSM de la Marne	
. Les indicateurs Qualité et Sécurité des Soins	
. Le questionnaire de sortie (à nous retourner complété)	
. Le formulaire de désignation de la personne de confiance (à compléter et à remettre au médecin de l'unité de soins)	
. Le formulaire de désignation de la personne de confiance par témoin (à compléter et à remettre au médecin de l'unité de soins)	



*Une hospitalisation est souvent un événement source d'appréhension pour le patient lui-même ou pour sa famille. Les conditions et le moment ne sont pas toujours choisis, ce qui peut renforcer la difficulté.*

*Ce livret d'accueil a pour but de vous apporter un maximum d'informations pratiques sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge afin de faciliter vos démarches et l'accueil de vos visiteurs. Nous serons très attentifs aux remarques et suggestions que vous nous communiquerez par l'intermédiaire du « questionnaire de sortie » inséré dans ce livret.*

*Depuis de nombreuses années, les professionnels au service de l'addictologie s'emploient à faire bénéficier les patients de tout leur savoir-faire. Ces personnels médicaux et soignants se forment en permanence pour accroître leurs compétences.*

*Au-delà des ressources humaines, primordiales, qui sont au cœur de l'addictologie, nos lieux d'accueil et d'hospitalisation s'adaptent régulièrement afin de vous offrir de bonnes conditions hôtelières. Notre recherche d'amélioration est constante pour que votre prise en charge soit la meilleure possible.*

*Xavier DOUSSEAU  
Directeur*

## Nos missions



Les missions en addictologie que porte notre établissement sont :

- . la prise en charge des patients à travers l'accueil des urgences,
- . l'addictologie de liaison, les prises en charge en ville,
- . les prises en charge en hospitalisation complète et en alternative à l'hospitalisation,
- . la prévention,
- . la réinsertion,
- . le partenariat avec les familles et les aidants...

Notre établissement met à disposition de la population des services et des équipements de prévention, de diagnostic, de soin et de suivi pour adultes.

De plus, nous assurons des missions d'appui auprès de professionnels des secteurs somatiques et psychiatriques, dans le cadre de l'addictologie de liaison.

## Notre organisation

Les principes généraux d'organisation en addictologie ont pour objectif d'assurer à l'ensemble de la population, quel que soit son lieu de résidence, une réponse adaptée à ses besoins tant dans le domaine de la prévention que dans celui des soins.

L'organisation de l'établissement repose sur la politique de secteur :

- . la continuité de la prise en charge des patients allant de la prévention au soin, et à l'insertion sociale,
- . la pluridisciplinarité de la prise en charge,
- . la proximité de la prise en charge,
- . des unités intersectorielles dont les unités d'hospitalisation de soins complexes en addictologie.

L'EPSM de la Marne porte 7 pôles de psychiatrie adulte (dont un pôle universitaire), 1 pôle de psychiatrie de la personne âgée, 2 pôles de psychiatrie infanto-juvénile, 1 pôle de

psychiatrie médico-légale, 1 pôle de médecine générale et 1 pôle médico-social.

Il porte un pôle à vocation départementale : le pôle d'addictologie. Celui-ci a pour mission de permettre aux personnes ayant des conduites addictives d'accéder à une prise en charge graduée, de proximité et d'avoir recours à un plateau technique spécialisé selon la sévérité de l'addiction.

Son dispositif comprend :

- . 2 unités d'hospitalisation de soins complexes en addictologie,
- . 1 Unité de Transition Hospitalière en Addictologie (UTHA),
- . 1 Centre d'Addictologie Médico-Psychologique (CAMP),
- . 1 Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA),
- . 1 Unité Mobile d'Addictologie (UMA),
- . 1 Soins de Suite et de Réadaptation en Addictologie (SSRA).

## Démarche Qualité et Sécurité des Soins

La démarche qualité et sécurité des soins engagée au sein de l'établissement permet à tous les acteurs de mener une réflexion sur leurs pratiques professionnelles de manière continue. Elle repose sur la politique qualité et gestion des risques du projet d'établissement.

Dans la continuité des actions conduites par l'EPSM de la Marne et, en réponse aux attentes des patients et des professionnels en matière de qualité et de sécurité des soins, 5 objectifs stratégiques ont été retenus :

1. développer une culture qualité et sécurité fondée sur une gouvernance renouvelée garantissant la sécurisation et la coordination des dispositifs, les échanges et le retour d'expérience ;
2. mobiliser autour du respect des droits du patient-résident;

3. améliorer la prise en charge médicamenteuse et prévenir les événements indésirables liés au circuit du médicament ;
4. poursuivre et développer la culture de l'évaluation des pratiques et des organisations ;
5. accompagner les innovations, les nouvelles prises en charge et le développement des compétences.

Vous trouverez en annexe l'affiche des indicateurs qualité et sécurité des soins :

- . les résultats de la dernière procédure de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS),
- . les indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IQSS),
- . les indicateurs des infections associées aux soins,
- . la satisfaction des usagers.





# Les formalités administratives d'admission

Quel que soit le mode d'hospitalisation, vous ou un membre de votre famille devez vous présenter muni d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour).

**Votre hospitalisation nécessite, dans votre intérêt, certaines formalités administratives indispensables à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.**

## VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL

### Les documents à fournir

. **Carte VITALE** ① ou attestation d'ouverture de droits en cours de votre Caisse d'Assurance Maladie  
. **Pièce d'identité avec photo** : carte d'identité ou passeport, carte de séjour.

- **Pour les ressortissants d'un autre pays de l'Union européenne** : carte européenne d'assurance maladie.
- **Pour les ressortissants d'un pays n'appartenant pas à l'Union européenne** : prise en charge délivrée par votre organisme d'assurance maladie.

Le cas échéant :

- Carte d'adhérent mutualiste.
- Attestation de Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUC) ou Attestation d'Aide Complémentaire Santé (ACS), valable jusqu'au 31/10/2020 au plus tard pour les contrats en cours.
- Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S)②.
- **Pour les bénéficiaires de l'article L.115 du code des pensions militaires** : carnet de soins gratuits.
- Notification de votre admission à l'Aide Médicale de l'État (AME).
- **Pour les bénéficiaires d'une mesure de protection** : le nom et l'adresse de votre tuteur ou curateur.

① Pensez à informer votre centre de Sécurité sociale de tout changement de votre situation (naissance, mariage...) et à mettre à jour votre carte VITALE à la borne dédiée située au service des admissions.

② La C2S est la fusion de la CMUC et de l'ACS. Le bénéficiaire de la C2S est soumis à plafond de ressources. Certains assurés peuvent être exonérés de toute participation financière. À partir d'un certain niveau de ressources, ils participent financièrement via l'acquittement de mensualités. Le contrat peut être souscrit par l'assuré auprès de sa caisse maladie obligatoire ou auprès d'un organisme complémentaire privé. Les bénéficiaires disposent du droit au tiers payant intégral sur les parts obligatoires et complémentaires chez les professionnels de santé en ville et en établissement de santé. Pour plus d'information, adressez-vous à l'assistant(e) social(e) de l'unité de soins.

## VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL

### Les documents à fournir

. **Pièce d'identité avec photo** : carte d'identité ou passeport, carte de séjour...



- **Vous devez vous adresser à l'assistant(e) social(e)** de votre unité d'hospitalisation afin de connaître vos droits à l'assurance maladie, établir au besoin une demande de Protection Universelle Maladie (Puma) et éventuellement une demande de Couverture Santé Solidaire (C2S). Si vous ne remplissez pas la condition de résidence exigée pour bénéficier de ce dispositif, vous pouvez demander l'Aide Médicale d'État (AME).

### Bulletin de situation

- **Vous avez besoin d'un bulletin de situation** : vous pouvez le demander au service des admissions à tout moment pendant votre hospitalisation ou par écrit au Directeur de l'établissement après votre sortie, en joignant une copie d'une pièce d'identité.

Le bulletin de situation ne peut être délivré qu'à vous-même **ou** à votre représentant légal si vous êtes majeur protégé ou mineur.

Il a valeur d'arrêt de travail. Si vous êtes salarié, il peut servir à prévenir votre employeur de votre hospitalisation (à renouveler tous les 10 jours par vous-même).

## /// Le personnel de l'unité de soins ///

Pendant votre séjour, vous êtes soigné par une équipe de professionnels de santé aux compétences complémentaires. Les contacts entre les soignants et la famille ou la personne de confiance sont à favoriser. Ils ont pour but d'apporter aux familles des informations sur le projet de soins du patient.

### LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

Lors de votre séjour, vous serez soigné par une équipe de professionnels composée :

- **de médecins,**
- **d'infirmier(ère)s** qui assurent les soins,
- **de psychologues** assurant un travail d'écoute psychothérapeutique sur prescription médicale, à travers des entretiens individuels et/ou collectifs,
- dans chaque service, **d'un(e) assistant(e) social(e)**. Elle peut vous renseigner et vous guider dans toutes vos démarches d'ordre social, familial, professionnel ou administratif ainsi que dans la préparation de votre projet de sortie. N'hésitez pas à le (la) solliciter,
- **de psychomotriciens, éducateurs, orthophonistes, diététicienne,** ainsi que d'autres personnels spécialisés. Ils participent, avec le personnel médical et infirmier, à la prise en charge globale de vos besoins,
- **d'aide-soignant(e)s ou d'aides médico-psychologiques** qui accompagnent les infirmiers lors des soins et répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, préparation des chambres...),
- **d'agents des services hospitaliers** qui s'occupent de l'entretien des locaux.



**Cette équipe est sous la responsabilité du médecin chef de pôle, du cadre supérieur de santé et du cadre de santé :**

- **le médecin chef de pôle** est garant de l'organisation générale de son service,
- **le cadre supérieur de santé**, assistant du médecin chef de pôle, est garant de l'organisation, de la sécurité et de la qualité des soins,
- **le cadre de santé**, dans chaque unité d'hospitalisation ou de soins externes, est responsable de la coordination des soins, de votre accueil et de votre séjour. Tout comme le médecin, il est à votre écoute et à celle de vos proches pour recevoir toutes vos demandes d'information et vos observations.

Par ailleurs, l'établissement est organisé en partenariat avec les établissements hospitaliers du département pour assurer la prise en charge des maladies.

### LA PHARMACIE ET LES EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

Les pharmaciens, comme en ville, veillent à la bonne délivrance des médicaments. Ils interviennent en liaison avec les médecins pour que vous disposiez du traitement adapté à votre état de santé.



Les examens de laboratoire, de radiologie et les consultations spécialisées sont assurés par les centres hospitaliers du département.

À votre arrivée dans le service, pour des raisons de sécurité, vos médicaments vous seront retirés. Ils seront conservés durant toute votre hospitalisation. Ils vous seront rendus s'ils correspondent toujours à la prescription faite par le médecin au moment de votre sortie.

### LES SERVICES ADMINISTRATIFS ET LOGISTIQUES

De nombreux professionnels participent à la qualité et au bien-être de votre séjour. Ils travaillent dans différents secteurs et domaines : bureau d'accueil et de sécurité, service des admissions, gestion du courrier, service entretien des espaces verts, service entretien et maintenance des bâtiments et locaux... Leur rôle est essentiel au fonctionnement des services de soins.

Les repas sont préparés par la cuisine interhospitalière de Châlons-en-Champagne et le CHU de Reims. La diététicienne de l'établissement peut adapter vos menus en fonction de votre régime sur prescription médicale ou selon vos convictions religieuses ou philosophiques.

## /// La protection juridique ///

Si conformément aux articles 425 du Code Civil relatif aux mesures de protection juridique des majeurs, vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté, assisté ou conseillé afin de sauvegarder vos intérêts.

Le juge des tutelles peut, dans ce cas, décider d'une mesure de protection, sur votre demande, celle du médecin ou celle de votre famille.

Diverses formes de protection juridique existent : sauvegarde de justice, curatelle simple, curatelle renforcée, tutelle.

Si aucun membre de la famille ou aucun proche ne peut assurer la curatelle ou la tutelle et si vous êtes hospitalisé à l'EPSM de la Marne ou suivi très régulièrement, le juge des tutelles peut désigner, en qualité de curateur ou de tuteur le mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement, pour gérer vos biens.



## /// La prise en charge de la douleur ///

**Vous avez mal... votre douleur, parlez-en.**

Nous nous efforcerons de la soulager.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur, il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, n'hésitez pas à interpeller les soignants.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **en répondant** à vos questions,
- **en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- **en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

## /// Lutte contre les infections associées aux soins ///

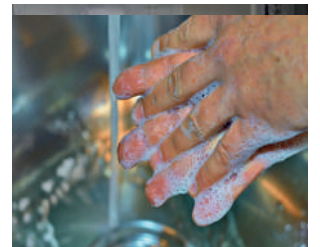
La réglementation en matière de vigilance prévoit notamment la lutte contre les infections associées aux soins ; infections contractées dans les établissements de santé. Elles sont dues à des bactéries provenant de notre corps (peau, tube digestif) ou de l'entourage, véhiculées par les mains, les soins ou par l'environnement (air, eau).

La plupart du temps, ces bactéries vivent en harmonie avec notre corps. Mais lorsque notre état de santé est moins bon ou lorsque l'on doit subir un traitement médical, cet équilibre peut être rompu et une infection peut apparaître.

S'il n'est pas toujours possible d'éviter l'infection, on peut en éliminer les risques en respectant certaines règles d'hygiène : se laver les mains et le corps pour les patients ; utiliser du matériel stérile ou désinfecté, nettoyer ou désinfecter tous les

jours (ou plus si nécessaire) les sols et les surfaces de l'hôpital pour les professionnels de santé.

Dans le cadre de cette démarche, notre établissement est organisé pour prévenir, surveiller et lutter contre les infections associées aux soins. Il dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Le CLIN, en relation avec l'EOH, établit les protocoles d'hygiène et surveille les différents indicateurs ministériels de lutte contre les infections nosocomiales. Le CLIN et l'EOH réalisent régulièrement des audits de bonnes pratiques au sein des différents services.



**La prévention** des infections repose sur l'utilisation de protocoles diffusés dans toutes les unités et structures concernées et par la mise en place de moyens adaptés dans chacun de ces services.

**La surveillance** des infections nosocomiales permet de mieux identifier les infections spécifiques à l'établissement et peut orienter les actions de prévention.

Des mesures de précaution peuvent vous être prescrites par votre médecin, afin d'éviter notamment la propagation de micro-organismes.

Les équipes soignantes vous informeront, si nécessaire, des mesures spécifiques de prévention et des précautions d'hygiène à prendre.

## // La prise en charge nutritionnelle //

Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN) a pour mission de veiller à la qualité de la prise en charge nutritionnelle des patients. Il réunit différents professionnels : médecin, diététicien, infirmier, aide-soignant...

Les étapes de cette prise en charge comportent :

- le dépistage d'un trouble nutritionnel qui repose principalement sur des éléments simples comme le suivi du poids et le calcul de l'indice de masse corporelle...
- la surveillance et la prescription,
- l'éducation thérapeutique.

Le repas implique et engage la responsabilité de tous les acteurs de soins ainsi que le patient. Le principe du CLAN est de mobiliser, par une démarche pluridisciplinaire, le corps médical et soignant, afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients.

Le repas est un soin.



## // La démarche éthique //

Dans leur exercice, les professionnels sont régulièrement confrontés à des difficultés à choisir, à des dilemmes ou à des impossibilités de répondre : « Que dois-je faire ? Que devons-nous faire ? » ou « Que puis-je ? Que pouvons-nous faire ? ».

Le Comité d'Éthique est un espace indépendant ouvert à la réflexion et à l'échange où un professionnel, une équipe peuvent faire part de leurs interrogations. Il revient au Comité Éthique, sur la base du projet d'établissement et de la politique qualité - gestion des risques et sécurité des soins :

- d'affirmer une culture de l'éthique au sein de l'établissement,
- de promouvoir les réflexions et des actions sur les questions d'éthique hospitalière afférentes à l'accueil et la prise en charge médicale des usagers du système de santé et de leur entourage,
- de constituer un lieu d'échanges et de réflexions autour de problématiques de l'usager, du professionnel et de l'institution,
- d'organiser des rencontres et des journées d'études.





**Être informé de son état de santé** est un droit pour tout patient et fait partie du processus de soin. Cette information est donnée en priorité au patient, adaptée aux possibilités de compréhension de chacun et à la gravité de la situation.

Conformément à la réglementation, l'EPSM de la Marne est attentif au respect des droits des patients, notamment en matière de respect de la dignité, droit à l'information et garantie de la confidentialité. L'ensemble de ces droits est énoncé dans la charte du patient.

L'établissement dispose d'un **règlement intérieur** fixant notamment les droits et les devoirs des patients. Pour le consulter, il suffit d'en formuler la demande auprès du cadre de santé de l'unité.

## INFORMATION ET CONFIDENTIALITÉ

Durant votre séjour, vous serez régulièrement informé, par l'intermédiaire de votre médecin et du personnel soignant, de votre état de santé, de son évolution, des traitements et examens qui vous sont prescrits.

**Les médecins et l'ensemble du personnel de l'hôpital sont astreints au secret professionnel.**

Toutes les informations vous concernant sont strictement confidentielles. Les règles en matière de secret professionnel interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Vos proches peuvent, sous réserve de votre accord préalable, être informés de votre état de santé.



**Le droit à l'image** repose sur le fondement de l'article 9 du Code Civil qui prévoit que « *chacun a droit au respect de sa vie privée et que les juges peuvent prescrire toutes mesures propres à empêcher ou faire cesser une atteinte à l'intimité de la vie privée.* »

En outre, la diffusion de l'image d'une personne dans un lieu de soins spécialisé identifiable peut, en renseignant sur la présence de cette personne dans ce lieu, porter atteinte à son droit à la confidentialité.

Tout usager d'un établissement de santé dispose du droit à l'image : il peut refuser d'être photographié ou filmé par des tiers. Tout manquement à ce droit doit être signalé à l'équipe soignante.

L'établissement a l'obligation de veiller à ce qu'aucune image ne soit prise dans le cadre de reportage sur ses activités de soins, sans l'autorisation expresse, écrite, strictement encadrée et délimitée des usagers concernés ou de leur représentant légal pour les personnes mineures et les personnes sous tutelle.

## LIBERTÉ DE CIRCULATION ET RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

**Votre liberté de circulation** dans l'enceinte de l'établissement est préservée sauf si des raisons médicales, réglementaires ou légales s'y opposent. Par ailleurs, toute personne hospitalisée a droit au respect de son intimité et de sa vie privée.

## RECHERCHES BIOMÉDICALES

Des études visant à approfondir les connaissances actuelles concernant les maladies traitées dans l'établissement, notamment des recherches sur un médicament ou un matériel, peuvent être conduites dans l'établissement.

Conformément à la loi, vous ne participerez à cette recherche qu'après en avoir été informé par votre médecin référent et avoir donné votre consentement écrit. Si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

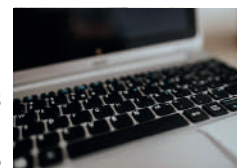
## AUTORISATION DE SORTIE

Si votre état de santé le permet, votre médecin peut vous autoriser une permission de sortie, d'une **durée maximale de 48 heures**.



## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS - RGPD

À l'occasion de votre séjour à l'hôpital, des renseignements administratifs et médicaux vous seront demandés et feront l'objet d'un traitement informatique. En application de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, ces informations à caractère personnel, collectées auprès de vous ou de votre famille sont strictement réservées aux services concernés par votre prise en charge. Certaines d'entre elles peuvent toutefois être transmises notamment à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge et ce, afin d'assurer la continuité des soins.



Applicable depuis le 25 mai 2018, le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) constitue la nouvelle réglementation qui encadre le traitement des données à caractère personnel avec pour objectif de renforcer le droit des personnes et de responsabiliser les acteurs collectant et traitant les données.

L'EPSM de la Marne vous informe que vous pouvez prendre connaissance de vos droits (droit à l'information, droit d'accès, droit de rectification, droit à l'opposition...), ainsi que du cadre dans lequel vos données sont collectées et traitées, sur la page de notre site Internet : <https://www.epsm-marne.fr/autres/protection-des-donnees>

Pour en savoir davantage sur le RGPD, vous trouverez un complément d'informations sur le site Internet de la CNIL.

## ACCÈS AUX INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET AU DOSSIER PATIENT

**Le dossier administratif** (loi du 6 janvier 1978) : vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives vous concernant.

**Le dossier patient** (loi du 4 mars 2002) : vous pouvez avoir accès directement aux informations médicales vous concernant ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

Toute demande d'accès au dossier administratif ou au dossier patient doit être formulée par écrit auprès du directeur de l'établissement, accompagnée de la copie d'une pièce officielle d'identité recto/verso. Cette demande peut être adressée par courrier au directeur ou par mail à : [contact@epsm-marne.fr](mailto:contact@epsm-marne.fr).

*Les frais de copies et d'envoi sont à votre charge.*

**Ces informations ayant un caractère strictement personnel, nous vous conseillons de ne pas les communiquer à des tiers (entourage, employeur, banquier, assureur...).**

Les dossiers sont conservés vingt ans après la dernière hospitalisation ou consultation.

Le formulaire de demande est téléchargeable sur le site Internet de l'établissement : [www.epsm-marne.fr](http://www.epsm-marne.fr) à la rubrique Vos droits.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous êtes majeur, vous avez la possibilité de désigner, au sens de l'article 16 du code de Santé Publique, une « personne de confiance » que vous choisissez librement dans votre entourage. Toutefois, les textes ne permettent pas la désignation de plusieurs personnes de confiance.



Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

### La personne de confiance peut vous être utile au cours de votre hospitalisation :

- si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux ; elle pourra éventuellement vous aider à prendre des décisions,
- dans le cas où, au cours de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions aux personnes qui vous soignent, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez, en outre, confier vos directives anticipées à votre personne de confiance (*voir le paragraphe sur Les directives anticipées page suivante*).

**Qui désigner ?** Toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un de vos parents, votre conjoint, votre compagnon ou compagne, un de vos proches, votre médecin traitant... La personne que vous désignez comme personne de confiance peut être aussi celle que vous avez désignée comme « personne à prévenir » en cas de nécessité.

Cette désignation :

- n'est pas obligatoire,
- doit être bien réfléchie et effectuée sans précipitation,
- doit être faite par écrit et cosignée par la personne de confiance,
- peut être annulée à tout moment (par écrit).

**Quand désigner votre personne de confiance ?** Vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Mais vous pouvez également le faire avant votre hospitalisation ou au cours de votre hospitalisation. La désignation n'est valable que pour toute la durée de l'hospitalisation. Si vous souhaitez que cette validité soit prolongée, il suffit que vous le précisiez (par écrit).

Toutes les informations que vous aurez données à propos de votre personne de confiance seront conservées au sein de votre dossier patient.

**Quelles sont les limites d'intervention de votre personne de confiance ?** La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier patient (à moins que vous ne lui fassiez une procuration expresse en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles. Son avis sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

**Pour plus d'informations, consulter le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées, au sens de l'article R11-17 du Code de la Santé Publique, permettent à une personne majeure de faire connaître, à l'avance, ses souhaits relatifs à sa fin de vie et à la limitation ou à l'arrêt des traitements pour le cas où elles se trouverait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté.

Même si elles ne présentent pas l'expression d'une volonté absolue, ces directives anticipées constitueront en cas de besoin des indications précieuses pour les médecins.

Pour être valables, vos directives anticipées doivent respecter quelques conditions :

- Vous devez les écrire, dater, signer et préciser vos nom, prénom, date et lieu de naissance. En cas d'impossibilité physique, ce document peut être dressé et attesté par deux témoins, dont la personne de confiance.
- Les directives anticipées sont valables sans limite de temps.
- Elles restent modifiables et révocables à tout moment.
- Elles peuvent être conservées par la personne concernée, un membre de la famille ou la personne de confiance, ou être intégrées dans votre dossier patient de ville ou de l'hôpital.

À votre admission à l'hôpital ou au cours de votre séjour, vous devez indiquer au médecin leur existence et le cas échéant, le détenteur. Cette information sera portée dans votre dossier patient.

**Pour plus d'informations, consulter le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)**

## EXPRESSION CIVIQUE

Si des élections interviennent au cours de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de confier un mandat à un autre électeur inscrit dans la même commune que vous. Ce dernier votera en votre nom. C'est le vote par procuration.



- Vous pouvez remplir le formulaire CERFA de demande de vote par procuration depuis votre ordinateur, l'imprimer et l'apporter à une autorité habilitée (tribunal d'instance, commissariat de police, brigade de gendarmerie). Toutes les explications et le formulaire CERFA sont disponibles sous le lien suivant :

<https://www.interieur.gouv.fr/fr/Elections/Comment-voter/Le-vote-par-procuration>

- Si votre état de santé ou une infirmité sérieuse empêchent le déplacement, vous pouvez demander qu'un personnel habilité à délivrer une procuration, policier ou gendarme, se déplace pour établir la procuration. La demande de déplacement doit être faite par écrit et accompagnée du certificat médical ou du justificatif de l'infirmité.

## NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au personnel soignant de l'unité qui en fera part au service des admissions.

## VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser votre plainte ou réclamation au Directeur. Ce dernier vous répondra dans les meilleurs délais et vous indiquera la possibilité éventuelle de saisir un médiateur de la Commission Des Usagers (CDU).

Celle-ci pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Ce ou ces médiateurs vous recevront, avec votre famille éventuellement, afin d'examiner les difficultés rencontrées.

La CDU se compose d'un directeur adjoint représentant le directeur de l'établissement, de deux représentants des usagers et de 2 médiateurs médecins et 2 non médecins.

Elle permet de faire le lien entre les usagers et l'établissement de santé.

Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches :

- Elle examine les plaintes et réclamations (hors recours gracieux ou juridictionnel) et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.
- Elle est informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier.



La commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le questionnaire de sortie vous permet également de faire part de vos doléances et satisfactions.

## Pratique du culte

Le respect de la liberté de conscience à l'intérieur de l'hôpital constitue une règle fondamentale. La « Charte de la laïcité dans les services publics » est affichée dans chaque unité de l'EPSM de la Marne.

Si vous en exprimez le désir, les ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite à votre demande, via le personnel soignant. Des permanences sont également programmées.

Pour l'**aumônerie catholique**, une permanence se tient le lundi, de 9 heures à 12 h 45 à la clinique Henri-Ey de Reims ; le lundi, de 14 h 45 à 18 heures, et du mardi au vendredi, de 9 à 12 heures et de 14 à 18 heures, sur le site Pierre-Briquet de Châlons-en-Champagne. Une messe est par ailleurs célébrée chaque semaine selon un planning établi mensuellement.  
Contact : [aumonerie.cath@epsm-marne.fr](mailto:aumonerie.cath@epsm-marne.fr)

Pour l'**aumônerie musulmane**, une permanence a lieu le mercredi, de 9 à 13 heures, à la clinique Henri-Ey de Reims ; le mercredi, de 14 à 17 heures, sur le site Pierre-Briquet, à Châlons-en-Champagne, dans le local réservé aux aumôneries (bâtiments administratifs). Les autres jours, en fonction des demandes.  
Contact : [aumonerie.musulmane@epsm-marne.fr](mailto:aumonerie.musulmane@epsm-marne.fr)



**Vous êtes actuellement hospitalisé dans un service de l'EPSM de la Marne, cela vous donne des droits mais aussi des obligations.**

## RÈGLES DE VIE COLLECTIVE

Les règles de vie collective sont basées sur le respect d'autrui afin de vous assurer le meilleur séjour possible. Il va de soi que la plus grande courtoisie s'impose vis-à-vis de chacun : membre du personnel, patients et visiteurs.

De même vous êtes tenu, ainsi que vos proches, de respecter les lieux et le matériel, ainsi que de respecter les recommandations concernant l'hygiène et la sécurité.

Chaque unité fonctionnelle possède un règlement intérieur sur lequel vous pouvez vous appuyer.

### **Sécurité incendie**

**Il est rigoureusement interdit :**

- De fumer ou vapoter dans l'hôpital, y compris dans sa chambre.
- De produire ou d'introduire une flamme nue (briquets, allumettes, bougies).
- D'introduire et de se servir d'appareils électriques personnels (sèche-cheveux).
- De stationner sur les voies pompiers (risque de fourrière).
- De poser des récipients remplis d'eau sur des appareils électriques.
- D'introduire des liquides inflammables dont la quantité est strictement limitée.

## DÉPÔT DE VALEURS

Lors de votre admission, nous vous conseillons de bien vouloir déposer l'ensemble de vos valeurs (argent, carnet de chèque, carte bancaire et toute carte magnétique représentant un moyen de paiement, tickets restaurant, chèques voyage, titres et valeurs mobilières, bijoux, etc.) à l'équipe soignante de votre unité. Celles-ci seront déposées dans le coffre de l'établissement.

Si malgré tout vous souhaitez les conserver, la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte ou de vol.

## TABAC

Le tabac nuit gravement à votre santé ainsi qu'à celle de votre entourage. Votre hospitalisation peut être pour vous une occasion d'arrêter de fumer.

L'équipe soignante est là pour vous conseiller et vous aider à vous orienter dans votre accompagnement.

De plus, pour des raisons de sécurité, conformément au décret du 15 novembre 2006, il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'unité.

S'abstenir de fumer à l'hôpital, c'est :

- protéger sa propre santé,
- participer au confort de chacun,
- prévenir le risque incendie.



## TÉLÉPHONE

**L'utilisation des téléphones portables doit être responsable et ne pas déranger les autres patients.**

Il peut vous être demandé de remettre votre téléphone portable en dépôt à l'équipe soignante. Dans ce cas, toute facilité vous est donnée, sauf avis médical contraire, pour que vous puissiez utiliser le téléphone de l'unité.

Nous vous informons qu'en vertu de l'article 226-1 (section 1 : de l'atteinte à la vie privée) du Code pénal « l'atteinte à l'intimité de la vie d'autrui est sévèrement punie », les photos, films, enregistrements, etc. sont interdits pendant votre séjour.

## CIRCULATION

Le code de la route est applicable dans l'enceinte de l'établissement.

Pour garantir la sécurité du site, des restrictions de circulation motorisée sont mises en place dans l'établissement. Des parkings sont à votre disposition et à celle de vos proches.





## RÈGLES DE VIE À L'HÔPITAL

La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect des règles qui vise à rendre le séjour de tous le plus agréable possible.



Pour le bien-être de chacun, respectez le repos des autres patients en évitant les discussions bruyantes.



Le respect de la propreté : veillez à utiliser les poubelles mises à votre disposition.



Le respect des locaux et du matériel.



Le respect des consignes générales de sécurité affichées dans l'hôpital ou données par le personnel.



Nous vous conseillons de ne garder avec vous que les espèces et les objets de valeur dont vous avez strictement besoin. En cas de vol ou de perte, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que pour les biens qui lui ont été confiés.



Vous êtes en soins et la consommation d'alcool est incompatible avec la prise de vos médicaments.

Il est interdit d'introduire de l'alcool ou d'en consommer.



Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'enceinte de l'unité.



Vous êtes en soins et la consommation de drogue est incompatible avec la prise de vos médicaments. Elle peut même accentuer les symptômes de votre maladie.

Il est interdit d'introduire des drogues ou d'en consommer.

Votre hospitalisation peut être, pour vous, une occasion d'arrêter de fumer.

L'équipe soignante est là pour vous conseiller et vous aider à réduire votre consommation ou arrêter de fumer.



Si vous avez des médicaments avec vous, vous devez les remettre à l'équipe soignante. Ils vous seront restitués à votre sortie s'ils sont toujours conformes à votre traitement.



Par mesure d'hygiène, les denrées alimentaires ne sont pas autorisées dans les unités de soins.

## ACCUEIL

Un membre de l'équipe soignante de votre unité de soins veillera à votre installation et vous présentera les locaux. Le personnel du service vous communiquera tous les renseignements utiles et les règles de la vie quotidienne propre à l'unité d'hospitalisation.

## VOS EFFETS PERSONNELS

Durant votre séjour, prévoyez ou faites-vous apporter du linge personnel ainsi qu'un nécessaire de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, etc.). L'entretien du linge personnel est à votre charge.

Soyez attentif à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact afin d'éviter toute casse ou perte accidentelle.



## LA TÉLÉVISION

L'unité dispose d'une salle de télévision.

## LES VISITES

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite tous les jours de 13 heures à 20 heures. Les horaires sont affichés à l'entrée de l'unité. Dans l'intérêt de votre santé et des soins qui vous sont prodigués, les visites sont interdites la première semaine de votre hospitalisation et pourront être momentanément limitées voire suspendues sur décision médicale.

Si vous-même souhaitez refuser des visites, vous pouvez en faire part à l'équipe médicale et soignante de l'unité. Il est également rappelé que la visite de jeunes enfants (moins de 12 ans) est soumise à avis médical. En cas de besoin, des solutions d'hébergement peuvent être proposées, pour des besoins très ponctuels, à vos accompagnateurs.

- **CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE** : faire une demande auprès de la Direction.
- **REIMS** : s'adresser à la Maison régionale pour l'accueil des familles des malades hospitalisés à Reims, 4 rue du Général-Koenig. Tél. 03 26 36 12 84. Ouverte 24 heures sur 24 y compris les dimanches, fêtes et périodes de vacances.

## LA CAFÉTÉRIA

### ■ CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

Située à l'Unité Intersectorielle de Sociothérapie, elle est ouverte tous les jours, de 9 à 16 heures. Elle propose des produits d'hygiène de première nécessité, timbres, cartes téléphoniques...

### ■ REIMS

Il est possible de vous rendre à la cafétéria de l'Hôpital Sébastopol.



## LE COURRIER

Pour vous aider à bien communiquer votre adresse, à ne pas perdre la trace de votre courrier et obtenir des informations utiles durant votre hospitalisation, le **Service COURRIER** a mis au point ces quelques conseils. Nous vous remercions de respecter les règles ci-dessous.


### ■ CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE

. **Envoyer et recevoir du courrier** : vous devez communiquer à vos correspondants, votre adresse comme suit :



Votre nom, votre prénom  
 EPSM de la Marne  
 Unité (à compléter)  
 1, chemin de Bouy  
 BP 70555  
 51022 CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE CEDEX

Pour envoyer un pli vers l'extérieur, vous pouvez le confier à l'équipe soignante de l'unité qui se chargera de l'envoyer via la navette courrier. N'oubliez pas de l'affranchir suffisamment au tarif postal en vigueur. Des timbres sont en vente à la cafétéria.

. **Vous avez la possibilité de recevoir des colis.** Privilégiez le Colissimo®. Votre adresse doit être clairement indiquée comme ci-dessus. Livraison directement au sein de votre unité du lundi au vendredi, à partir de 13 heures.  **colissimo**

. **Les horaires de passage** (distribution et ramassage du courrier) : un agent du service courrier effectue un passage dans le secrétariat médical auquel votre unité est rattachée du lundi au vendredi (sauf jours fériés), entre 13 et 14 heures.

En dehors de ces horaires, il vous est possible de déposer votre courrier dans la boîte aux lettres du service courrier située dans la cour d'honneur de l'établissement (sous le porche, face à la chapelle). L'heure limite du dépôt des plis est 15 heures pour un départ le même jour (du lundi au vendredi sauf jours fériés).



Les distributeurs automatiques de la Banque Postale sont situés au 94, rue de la Marne à la Poste Châlons cathédrale.

. **Pour tous renseignements**, l'équipe du service courrier se tient à votre disposition :

au Bureau du SERVICE COURRIER  
 situé dans la Cour d'honneur de l'établissement (face à la chapelle)  
 ou par téléphone au 06 67 27 43 90 de 8 h 30 à 16 heures sans interruption du lundi au vendredi (sauf jours fériés).


### ■ REIMS

. **Envoyer et recevoir du courrier** : vous devez communiquer à vos correspondants votre adresse comme suit :



Votre nom, votre prénom  
 Hôpital Sébastopol  
 Unité USCAR  
 48, rue de Sébastopol  
 51092 REIMS CEDEX

Le courrier est distribué du lundi au vendredi dans les services de soins. Pour envoyer un pli vers l'extérieur, vous pouvez le confier à l'équipe soignante ou au secrétariat médical auquel votre unité est rattachée, qui se chargera de l'envoyer via la navette courrier. N'oubliez pas de l'affranchir suffisamment au tarif postal en vigueur.

. **Vous avez la possibilité de recevoir des colis.** Votre adresse doit être clairement indiquée comme ci-dessus. Livraison Colissimo® : du lundi au vendredi, à partir de 8 heures.  **colissimo**

. **Les horaires de passage** : heure limite du dépôt des plis : 12 heures pour un départ le jour-même (du lundi au vendredi sauf jours fériés).

## BANQUE DES PATIENTS OU REMISE DES LIQUIDITÉS



**Attention, la banque des patients de Châlons-en-Champagne et de Reims est fermée les week-ends et jours fériés.**

■ **CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE** : la banque des patients est le lieu permettant, pendant votre hospitalisation, de déposer votre argent et vos objets de valeur. Elle est située dans la cour d'honneur (sur votre droite quand vous regardez la chapelle). Elle est ouverte du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 11 h 30.

Toute personne hospitalisée à l'EPSM de la Marne peut y déposer de l'argent et des objets de valeur (moyens de paiement et bijoux) ou y faire effectuer des virements par l'intermédiaire de son organisme bancaire.

Sur présentation d'une demande de retrait signée par un membre de l'équipe soignante de l'unité ou de la fiche de dépôt de valeur, la somme d'argent ou l'objet de valeur souhaité vous sera remis contre signature par le Régisseur, à la banque des patients.

■ **REIMS** : toute personne hospitalisée peut déposer de l'argent et des objets de valeur.

Sur présentation d'une demande de retrait signée par un membre de l'équipe soignante de l'unité, la somme d'argent ou l'objet de valeur souhaité vous sera remis contre signature par le Régisseur, dans l'unité d'hospitalisation, du lundi au vendredi, de 9 heures à 11 heures.

■ **Les personnes sous mesure de protection juridique** de l'EPSM de la Marne peuvent recevoir, pendant leur hospitalisation, une somme d'argent dont le montant est fixé préalablement par le mandataire judiciaire à la Protection des Majeurs.

■ **Tout dépôt non récupéré** après votre sortie sera systématiquement transmis à la Trésorerie des établissements hospitaliers de Châlons-en-Champagne.

## LES ASSOCIATIONS DE PATIENTS ET D'USAGERS

Les associations de patients et d'usagers du système de santé prennent une part active dans la vie des établissements. L'association « Union Nationale des Amis et Familles des Malades mentaux (UNAFAM) » a pour objectif de venir en aide aux familles de personnes handicapées par une maladie psychique et de changer le regard de l'opinion publique.

Vous pouvez vous adresser au Président de l'UNAFAM Marne :

Délégation Marne - Bureau de l'UNAFAM

Maison de la vie associative

Boîte 50 - Bureau 409

122 bis, rue du Barbâtre

51100 REIMS

Tél. 06 73 66 13 02

Mail : 51@unafam.org

Site : [www.unafam.org/-51-Marne](http://www.unafam.org/-51-Marne)



Les accueil se font sur rendez-vous par des bénévoles formés :

À Châlons-en-Champagne : 03 26 73 37 78

À Épernay : 03 26 59 10 86

À Reims : 06 73 66 13 02 - 06 73 66 35 49

**Le jour de votre sortie est fixé par le médecin. Votre sortie est préparée avec l'équipe soignante et vous-même. N'oubliez pas de reprendre vos documents tels que carte vitale, carte d'assurance complémentaire, et de remettre vos clés d'armoire appartenant à l'unité de soins.**

## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Au moment de votre sortie, nous vous invitons à retirer le bulletin de situation dont vous avez besoin, à Châlons-en-Champagne auprès du service des admissions, à Reims auprès de la secrétaire de l'unité de soins.

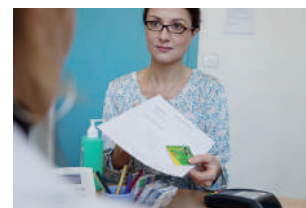
Pour toute information sur la prise en charge financière de votre séjour, vous pouvez contacter le service des admissions de Châlons-en-Champagne.

### Vous êtes assuré social

Les frais d'hospitalisation sont calculés sur la base d'un **tarif journalier**. Celui-ci n'est pas facturé le jour de la sortie. Le **ticket modérateur**, part restant à votre charge ou à la charge de votre mutuelle<sup>(1)</sup>, correspond à 20 % du montant du tarif journalier.

En cas d'hospitalisation à temps complet, un **forfait journalier**<sup>(2)</sup> vient s'ajouter au tarif journalier pour les frais d'hôtellerie et de restauration. Il est dû le jour de la sortie, sauf en cas de transfert dans un autre établissement de santé ou dans un établissement médico-social.

Les tarifs sont affichés dans les unités de soins.



**(1) Le ticket modérateur (20 % du tarif journalier)** est à votre charge ou à la charge de votre mutuelle sauf si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes :

- . exonéré du ticket modérateur, au titre d'une affection liste, si votre hospitalisation est en rapport avec cette affectation,
- . hospitalisé depuis plus de 30 jours,
- . titulaire d'une pension d'invalidité,
- . hospitalisée à partir du sixième mois de grossesse,
- . bénéficiaire de l'article L.115 du Code des pensions militaires,
- . bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S),
- . accidenté du travail, si votre hospitalisation est en rapport avec votre accident.

**(2) Le forfait journalier** est à votre charge ou à la charge de votre mutuelle sauf si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes :

- . hospitalisée à partir du sixième mois de grossesse,
- . bénéficiaire de l'article L.115 du Code des pensions militaires,
- . bénéficiaire de la Complémentaire santé solidaire,
- . accidenté du travail, si votre hospitalisation est en rapport avec votre accident.



**Important** : la prise en charge des frais d'hospitalisation par les mutuelles ou compagnies d'assurance varie en fonction des organismes et des contrats sauf pour les bénéficiaires de la Complémentaire santé solidaire qui peuvent prétendre au tiers payant intégral.

*Veillez à vous renseigner auprès de votre assurance complémentaire.*



## Vous n'êtes pas assuré social

Si vous n'avez pas effectué les démarches pour être assuré social ou pour bénéficier de l'Aide Médicale de l'Etat (A.M.E.), la totalité des frais de votre hospitalisation est à votre charge. Une provision équivalente à 10 jours d'hospitalisation peut vous être demandée.

## APRÈS VOTRE SORTIE

**La poursuite de vos soins (consultation, entretien, traitement...) après votre hospitalisation est conseillée pour consolider votre amélioration et favoriser votre retour à un meilleur équilibre.**

Tout au long de votre séjour, vous pourrez construire avec l'équipe soignante votre projet thérapeutique de sortie.



## QUESTIONNAIRE DE SORTIE

L'EPSM de la Marne, dans un souci constant d'amélioration de la qualité des soins, a élaboré ce questionnaire afin que vous puissiez exprimer votre degré de satisfaction par rapport à votre séjour.

Nous vous remercions par avance du temps consacré à son renseignement. Vous pouvez le remettre à votre équipe soignante lors de votre sortie ou l'adresser à la Direction Qualité et Gestion des Risques.

Ce questionnaire est également téléchargeable sur le site internet de l'établissement : [www.epsm-marne.fr](http://www.epsm-marne.fr) à la rubrique « Vos droits ».







# ANNEXES



- . L'identitovigilance
- . La personne à prévenir - La personne de confiance - Les directives anticipées
- . La charte de la personne hospitalisée
- . La charte de la laïcité
- . Les chiffres clés de l'EPSM de la Marne
- . Les indicateurs Qualité et Sécurité des Soins
- . Le questionnaire de sortie (formulaire à nous retourner complété)
- . Le formulaire de désignation de la personne de confiance (formulaire à compléter et à remettre au médecin de l'unité de soins)
- . Le formulaire de désignation de la personne de confiance par témoins (formulaire à compléter et à remettre au médecin de l'unité de soins)

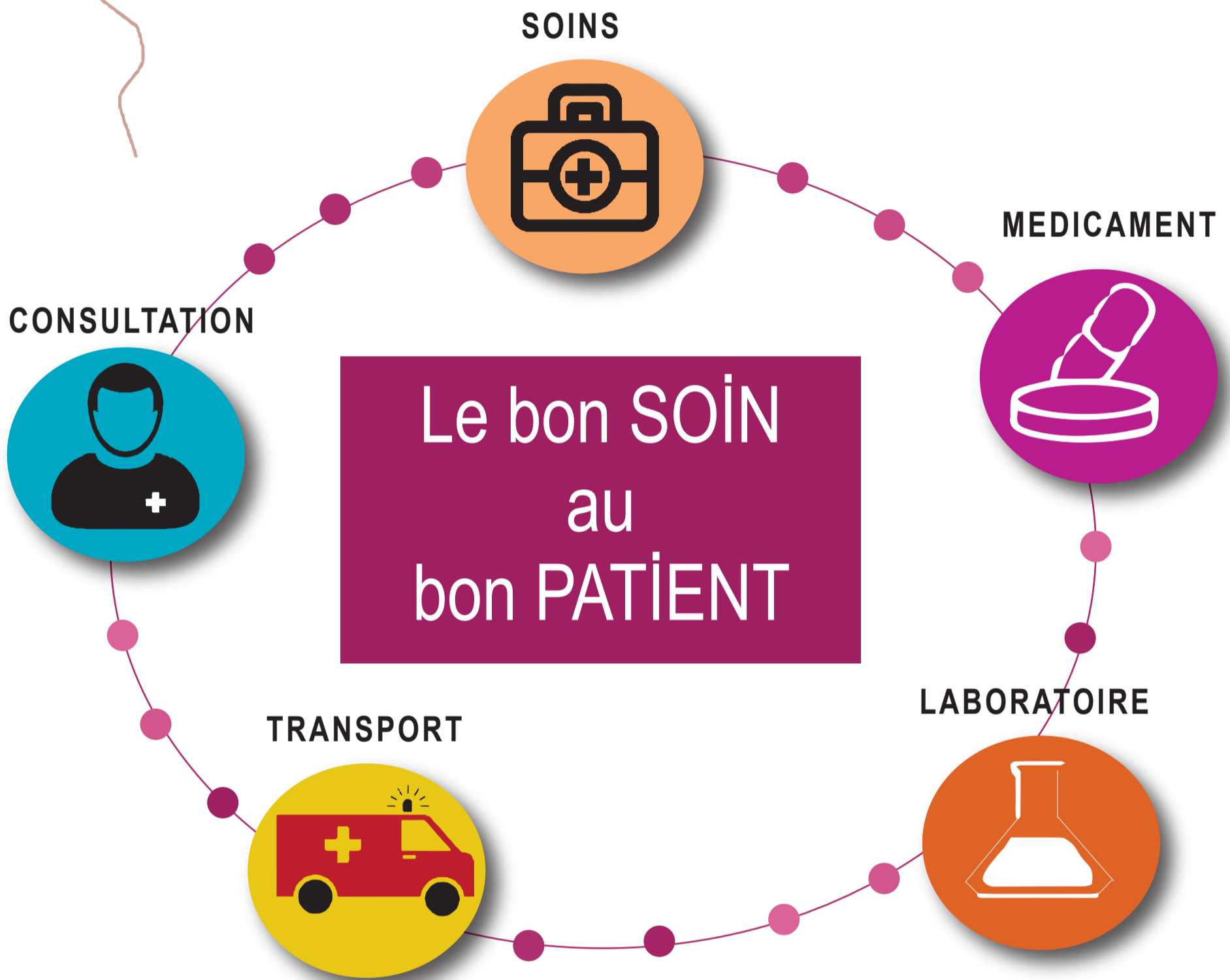






# Identitovigilance . . . . .

Votre SÉCURITÉ = notre PRIORITÉ



## Prenons soin de vous !

### ● Lors de votre ACCUEIL

Merci de nous présenter une pièce d'identité :

- . carte d'identité nationale,
- . ou passeport,
- . ou titre de séjour,
- . ou livret de famille pour les mineurs.



### ● Pendant votre PARCOURS DE SOINS

. Faites nous part de toute erreur éventuelle liée à votre identité.

. Une mauvaise identification peut avoir des répercussions sur votre prise en charge.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



**6** Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



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



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



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



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



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

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

**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.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics 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 des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

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 de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

## QUELQUES CHIFFRES CLÉS\*



567 225 habitants dans la Marne



613 communes



17 090 patients suivis, accueillis et soignés  
dont 96,5 % en ambulatoire



428 lits d'hospitalisation



. 30 places en psychiatrie infanto-juvénile  
. 97 places en psychiatrie adultes



258 307 actes en ambulatoire



160 000 actes en CMP  
et 49 677 en CATT



64 médecins et 27 internes



1 286 professionnels

\*Chiffres 2019

En savoir plus 

[www.epsm-marne.fr](http://www.epsm-marne.fr)



L'EPSMM est membre du G.H.U. de Champagne  
(Groupement Hospitalier Universitaire)



# ACCÉDER AU SITE HOSPITALIER DE L'EPSM DE LA MARNE

## Site hospitalier CHÂLONNAIS

Hôpital Pierre-BRIQUET  
1 Chemin de Bouy  
CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE  
03 26 70 37 37

### ACCÈS AUTOROUTIER

**Depuis Reims**, rejoindre l'A4 en direction de Metz et emprunter la sortie 27 Châlons-en-Champagne Centre.

**Depuis Metz**, rejoindre l'A4 en direction de Reims et emprunter la sortie 28 Châlons-en-Champagne Centre.

**Depuis Troyes**, rejoindre l'A26 en direction de Châlons-en-Champagne et suivre la sortie 18 Châlons-en-Champagne Centre.

### ACCÈS PAR LES TRANSPORTS EN COMMUN

**En train** : gare SNCF.

**En bus** : Ligne 4 arrêt Parvis Gare direction Tissier. Puis, Ligne 5 direction ZAC Mont-Héry, arrêt Hôpital Briquet.



## Site hospitalier REMOIS



Hôpital Sébastopol  
USCAR, 4e étage  
48, rue de Sébastopol  
51092 REIMS Cedex  
03 26 61 19 30

### ACCÈS AUTOROUTIER

**Autoroute A4**, sortie Reims-Centre / Centre des Congrès. Prendre le boulevard Louis-Roederer, le boulevard Joffre, puis le boulevard Jules-César. Continuer sur la rue Gosset. Rejoindre la rue de Verdun, puis tourner dans la rue de Sébastopol.

### ACCÈS PAR LES TRANSPORTS EN COMMUN

**En train** : gare SNCF Reims-Centre.

**En bus** : ligne 8 direction La Couturelle, arrêt Sébastopol.

Ligne 11 direction Croix du Sud, arrêt Sébastopol.

# LE PÔLE D'ADDICTOLOGIE DE LA MARNE

## Unités de Soins Complexes en Addictologie Reims et Châlons-en-Champagne

Ces 2 unités accueillent des patients souffrant d'addiction(s) - alcool, tabac, substances illicites, médicaments psychotropes, polyconsommation et addictions sans produit - pour la réalisation de sevrage et soins résidentiels complexes et/ou l'installation de traitements de substitution.

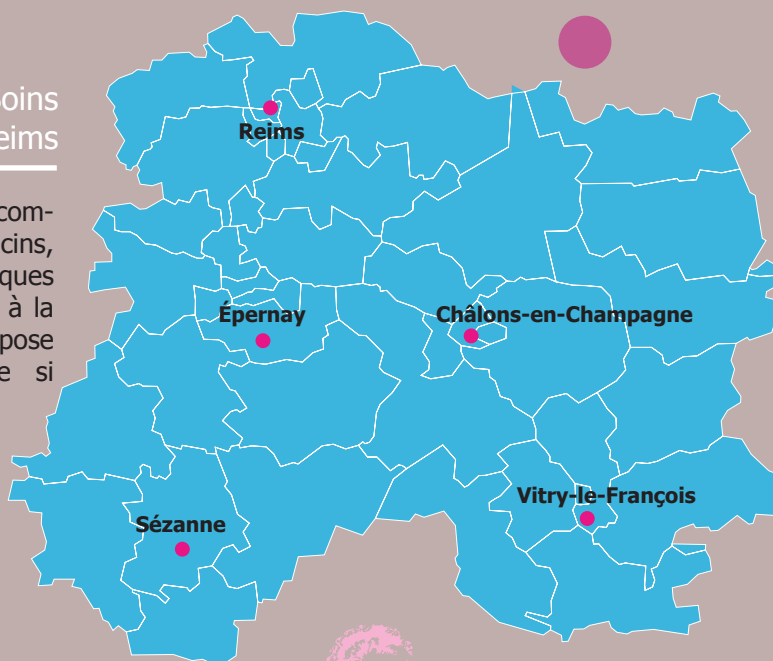
Elles permettent une évaluation et un bilan addictologique somatique, social et psychiatrique approfondi dans le cadre d'un projet de soins et d'une prise en charge globale.

## Unité de Transition Hospitalière en Addictologie - Châlons-en-Champagne

Cette unité accueille des patients souffrant d'addiction(s) pour lesquels un projet de vie est à construire et/ou pour des patients présentant des troubles cognitifs partiellement réversibles. Elle est composée de 5 lits.

## Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie - Reims

Cette équipe pluridisciplinaire composée d'infirmières et de médecins, réalise des bilans addictologiques auprès de patients hospitalisés à la demande des équipes et propose une orientation thérapeutique si nécessaire.



## Unité Mobile d'Addictologie Châlons-en-Champagne

Cette unité, composée d'infirmiers et de médecins, réalise des consultations sur les sites hospitaliers de Sézanne, Épernay, Vitry-le-François et au sein du C.S.A.P.A. de Châlons-en-Champagne.

## Centre d'Addictologie Médico-Psychologique Reims

Ce centre est destiné à des personnes présentant des difficultés avec l'alcool et/ou autres addictions, avec ou sans produit, ainsi qu'à leur entourage. Il propose des activités d'accueil, d'évaluation et de consultation mais également des programmes de soins en ambulatoire.

## Soins de Suite et de Réadaptation en Addictologie - Châlons-en-Champagne

Structure proposant des séjours de 6 à 12 semaines, le SSR prépare le retour au domicile de patients motivés s'inscrivant dans un projet de mise à distance du toxique. Son offre de soins s'appuie sur un accompagnement individuel pluri-professionnel, des activités thérapeutiques, la vie en collectivité et l'implication des personnes dans les actes de la vie quotidienne.