

EPSM CAEN

15^{ter} Rue Saint-Ouen
14000 Caen
02 31 30 50 50



● LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ

Sommaire



01

| | |
|---|----|
| Votre accueil | 4 |
| L'EPSM Caen | 5 |
| Les professionnels à votre service | 14 |

| | |
|------------------------------------|----|
| Votre prise en charge | 19 |
|------------------------------------|----|

Les formalités d'admission

Le dépôt des valeurs & argent

La personne à prévenir

La personne de confiance

La confidentialité de votre séjour



| | |
|---------------------------------------|----|
| Votre séjour en pratique | 27 |
|---------------------------------------|----|

Les repas

La restauration pour vos proches

Les cafétérias

Le linge

Les visites

Le courrier postal

Le téléphone portable

Le contrat d'engagement contre la douleur

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



02

03

| | |
|----------------------------|----|
| Votre admission : | |
| Les modalités | 34 |

Les soins psychiatriques libres, à votre demande

Les soins psychiatriques sans votre consentement

04

Vos frais d'hospitalisation 35

Vous êtes assuré social

Vous n'êtes pas assuré social

La complémentaire Santé Solidaire (C2S) 37

Le paiement de vos frais d'hospitalisation 38

05

Vos droits 39

Les plaintes et réclamations

Les voies de recours

La mesure de protection juridique

La libre circulation au sein de l'hôpital, liberté d'aller et venir

L'accès au dossier médical

Le traitement informatisé des données

Les directives anticipées

Le culte



06

Vos devoirs 50

Le tabac et la cigarette électronique

Les boissons alcoolisées, médicaments, substances illicites

Le droit à l'image

07

Vos formalités de sortie 53

Dans votre service de soins

Au bureau des entrées et des sorties

Le questionnaire de satisfaction

Les situations particulières



Annexes 57

01 La charte de la personne hospitalisée

Votre accueil

Ce livret d'accueil est pour vous, il contient des informations utiles à votre prise en charge. Nous vous invitons à le découvrir.

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

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

“ Votre avis nous intéresse ! ”

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



L'EPSM Caen

L'Établissement Public de Santé Mentale (EPSM CAEN) est l'établissement de référence en santé mentale sur le département du Calvados. Il prend en charge les personnes ayant des troubles psychiques et propose plusieurs modalités de prise en soins pour répondre aux besoins des personnes accueillies.



Il gère, sur le site hospitalier à Caen,
235 lits d'hospitalisation à temps complet.

Mais aussi de nombreuses structures, au plus proche de votre domicile :

- **Centres Médico-Psychologiques (CMP)**
- **Hôpitaux de jour (HDJ)**
- **Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)**
- **Équipes mobiles**

Une fiche spécifique en fin de livret détaille les services et le CMP du secteur dont vous dépendez.

L'hospitalisation à temps complet

Les unités d'hospitalisation à temps plein sont des lieux de soins qui vous accueillent avec une présence médicale et paramédicale 24h/24h.

Les patients sont pris en charge à leur demande ou hospitalisés sans consentement conformément à la réglementation en vigueur.



“ Une présence
médicale et
paramédicale
24h/24h. ”

Le séjour à l'hôpital peut vous être proposé soit dans un service d'admission, soit dans un service de moyen-long séjour.



Les Centres Médico-Psychologiques (CMP)



Les Centres Médico-Psychologiques sont des lieux de soins au plus proche de votre domicile, qui proposent des consultations.

Ils organisent aussi des actions de prévention, de diagnostic, ainsi que des interventions sur votre lieu de vie. Ils vous offrent la possibilité d'un accueil sans rendez-vous et si besoin d'un entretien avec des professionnels de santé (médecin psychiatre, psychologue, infirmier) ou du social (assistant social, éducateur).

Le premier contact est toujours assuré par un infirmier. À l'issue de celui-ci, il peut vous être proposé un suivi ou une orientation vers des consultations spécialisées.

Selon votre parcours de soins, vous pouvez être aussi orienté vers des structures adaptées :

l'Hôpital De Jour (HDJ), le Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP).





Les Hôpitaux de Jour (HDJ)

Les hôpitaux de jour assurent des soins individualisés et des activités thérapeutiques individuelles ou en groupe pour des personnes qui sont en capacité de vivre chez elles.

En fonction de vos besoins, l'accueil se fait sur une ou plusieurs demi-journées par semaine.

Pour être suivi en HDJ, vous devez avoir une prescription médicale d'un médecin psychiatre.

Les soins sont dispensés par une équipe diversifiée :

- Médecin psychiatre
- Psychologue
- Ergothérapeute
- Infirmier

Les Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

Les centres d'accueil thérapeutique à temps partiel sont des lieux de soin qui proposent des actions de soutien à des personnes vivant à domicile. Elles visent à maintenir ou faciliter une existence autonome, privilégient les approches relationnelles, la communication et l'affirmation de soi.

Pour être suivi au CATTP, vous devez avoir une prescription médicale d'un médecin psychiatre.

Votre prise en charge se fait par séances, une ou plusieurs fois par semaine.

**Votre accompagnement
est réalisé par divers professionnels :**



- **Médecin psychiatre**
- **Psychologue**
- **Ergothérapeute**
- **Éducateur**
- **Infirmier**

Les équipes mobiles

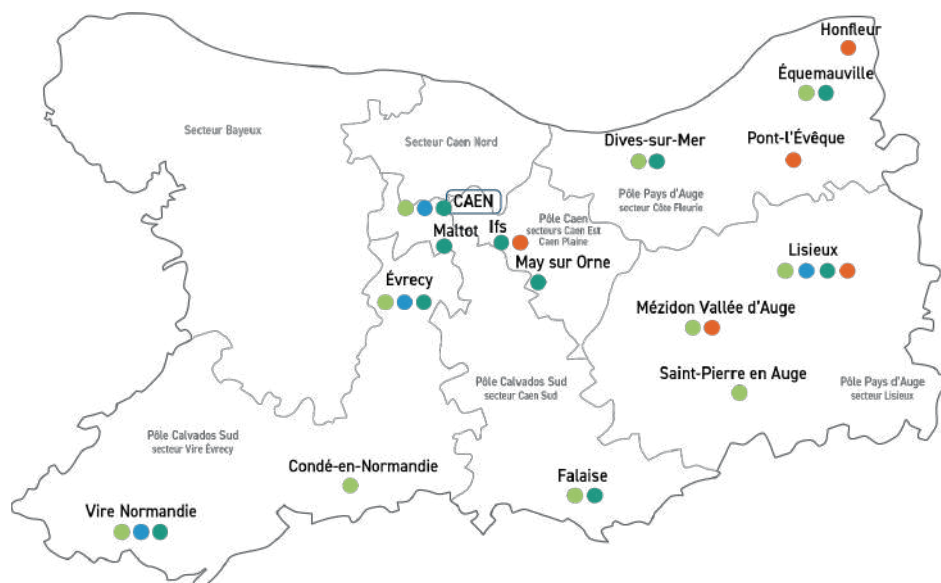
Les équipes mobiles sont composées de professionnels (psychologue, ergothérapeute, infirmier) sous la responsabilité d'un médecin psychiatre ; elles interviennent en transition avec les services intra hospitaliers sur un territoire défini.

À cette fin et selon votre choix, elles peuvent venir à votre domicile, vous rencontrer au CMP ou à l'hôpital de jour. Elles vous accompagnent dans votre projet de vie, vos besoins, votre réinsertion sociale, familiale et professionnelle en prenant en compte votre entourage.

“ Une équipe de professionnels pour vous accompagner dans votre lieu de vie. ”



Carte des pôles par secteur sur le département et sur Caen



Centres Médico-Psychologiques (CMP)



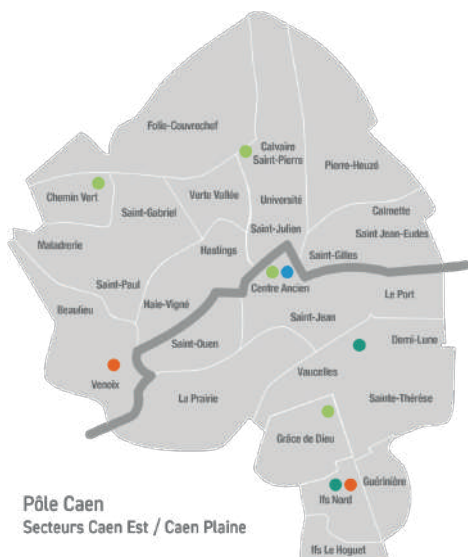
Hôpitaux de Jour (HDJ)



Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)



Équipes mobiles



Pôle Caen
Secteurs Caen Est / Caen Plaine



Centres Médico-Psychologiques (CMP)

- **Caen** : 10 rue Molière
- **Caen** : 18 rue des Carmélites
- **Caen** : 184 rue de Falaise
- **Caen** : 5 rue de la Défense Passive
- **Caen** : 72 boulevard Yves Guillou
- **Condé en Normandie** : 3 rue Molière
- **Dives-sur-Mer** : 7 rue Pierre Curie
- **Équemauville** : Chemin de la Plane
- **Évrecy** : 16 rue de la Cabottière
- **Falaise** : Boulevard Bercagnes
- **Lisieux** : 4 rue Fournet
- **Mézidon Vallée d'Auge** : 9D rue Jules Ferry
- **Saint Pierre en Auge** : 18 rue du Général Leclerc
- **Vire Normandie** : 3 Rue de Blon



Hôpitaux de Jour (HDJ)

- **Caen** : 26 rue de la Marne
- **Caen** : 48 ter rue Canchy
- **Dives-sur-Mer** : 7 rue Pierre Curie
- **Équemauville** : Chemin de la Plane
- **Évrecy** : 16 rue de la Cabottière
- **Falaise** : 6 chemin de la Mulotière,
- **Iffs** : 875 route de Caen
- **Lisieux** : 120 boulevard Herbert Fournet

- **Maltot** : 13 rue Dorset
- **May-sur-Orne** : 4 rue de la Mine
- **Mézidon Vallée d’Auge** : 9D rue Jules Ferry
- **Saint Pierre en Auge** : 18 rue du Général Leclerc
- **Vire Normandie** : 17 rue Saint-Clair



● Centres d’Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

- **Caen** : 18 rue Saint-Gerbold
- **Caen** : 72 boulevard Yves Guillou
- **Honfleur** : Rue de Canteloup, Immeuble « Le Crevettier »
- **Ifs** : 875 route de Caen
- **Lisieux** : 80 avenue Victor Hugo
- **Pont l’Évêque** : 18 rue Thouret



● Équipes mobiles

- **Caen** : 18 rue des Carmélites
- **Évrecy** : 16 rue de la Cabottière
- **Lisieux** : 80 avenue Victor Hugo
- **Vire Normandie** : 3 Rue de Blon

Les professionnels à votre service



Médecin psychiatre

Responsable de votre prise en charge, le médecin psychiatre pose des diagnostics, prescrit des traitements médicamenteux et non médicamenteux, des examens et des soins spécifiques.

Il peut décider d'une hospitalisation et rédiger des certificats médicaux.
Vous pouvez demander à le rencontrer à tout moment pendant votre hospitalisation.

Médecin généraliste (ou somaticien)

Il est spécialiste des troubles somatiques liés au corps (diabète, pathologies cardiaques, pulmonaires...).

Il assure votre prise en charge globale et le suivi de votre traitement, en collaboration avec un psychiatre.

Pharmacien

Le pharmacien délivre et veille au bon usage des médicaments et dispositifs médicaux dont vous avez besoin, en lien avec votre médecin et avec les infirmiers.

Il analyse les ordonnances et s'assure de la continuité de vos traitements durant votre hospitalisation et à votre sortie.

Psychologue

Il participe au diagnostic et aux soins et prend en charge les entretiens psychothérapeutiques, les bilans et évaluations. Il favorise votre expression et votre écoute dans le cadre de ces entretiens.

Cadre de santé

Il est responsable de l'organisation et de la qualité des soins, du respect des prescriptions médicales, du confort des patients et des conditions hôtelières de l'unité dont il a la charge.

En cas d'interrogations durant votre hospitalisation, **le cadre de santé est votre interlocuteur privilégié.**



Infirmier

L'équipe infirmière assure la continuité des soins. L'infirmier est la personne que vous rencontrerez le plus souvent pendant votre séjour. C'est à lui que vous vous adressez pour des entretiens, pour avoir votre traitement prescrit par le médecin. Il participe aux entretiens que vous pourrez avoir avec le médecin.

Il vous accompagne dans l'élaboration et la réalisation de votre projet de soins.

Sa fonction est inscrite sur fond rouge sur sa tenue professionnelle.



Aide-soignant

Il travaille en collaboration avec les infirmiers dans le domaine des soins. Il est plus particulièrement chargé de toute la partie « hôtellerie » pendant votre hospitalisation : linge, repas, vêtements avec également l'hygiène des chambres. Il vous aide, en cas de besoin, à réaliser les actes de la vie quotidienne. Il est aussi disponible pour vous écouter si vous souhaitez lui parler.

Sa fonction est inscrite sur fond bleu sur sa tenue professionnelle.

Secrétaire médical

Il assure l'accueil des patients et de leur famille, gère les appels téléphoniques. Il traite et coordonne les informations médicales et administratives vous concernant, procède à la saisie de vos informations dans un dossier informatisé.

Il assure à la demande du médecin psychiatre la rédaction des certificats, courriers et comptes rendus médicaux qui seront transmis à votre médecin traitant.



Agent de service hospitalier qualifié

Il contribue à votre confort en assurant l'entretien de l'environnement et des locaux en respectant les mesures d'hygiène hospitalière.

Sa fonction est inscrite sur fond jaune sur sa tenue professionnelle.



Les fonctions spécialisées

Il s'agit de l'ergothérapeute, de l'orthophoniste, du psychomotricien, de l'éducateur, de l'arthérapeute... Ces professionnels, sur prescription médicale et en lien avec l'équipe infirmière, mettent en place avec vous un projet individuel d'activité dans le cadre des ateliers de médiation.

Diététicien

Il intervient, en lien avec l'équipe de soins et le service restauration, pour proposer des menus adaptés à l'état de santé de chaque patient. Il peut vous donner des conseils nutritionnels en fonction de vos besoins et de vos habitudes, ainsi qu'en cas de troubles du métabolisme ou de l'alimentation.

Assistant social

Il mène ses actions à l'intérieur du service, mais aussi en partenariat avec les organismes extérieurs et les familles. Vous pouvez lui demander un rendez-vous. **Il pourra vous renseigner sur vos droits, vous aider, vous orienter ou vous accompagner dans vos démarches d'insertion sociale ou professionnelle.**



Médiateur de santé-pair

C'est un professionnel de la santé mentale qui a l'expérience du trouble psychique et du rétablissement. Son vécu lui permet de s'appuyer sur ses connaissances liées à son expérience en qualité de patient pour vous proposer des temps d'entraide et de soutien.

Il intervient en complémentarité, au sein d'une équipe soignante, pour vous accompagner et vous aider dans votre projet de vie.

À l'hôpital, divers professionnels œuvrent dans les domaines administratif, logistique et technique. Bien que vous ne les rencontriez pas forcément, leur rôle est tout aussi indispensable pour garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge.

Votre prise en charge 01

Une hospitalisation peut être proposée après consultation par un médecin :

- Du CMP de votre secteur,
- des urgences de l'hôpital général le plus proche de votre domicile,
- d'un cabinet médical (médecin généraliste ou médecin de garde).



Les formalités d'admission

Vous ou votre famille devez vous présenter au « **bureau des entrées et des sorties** », au rez-de-chaussée du bâtiment de l'administration pour accomplir les formalités nécessaires à la constitution de votre dossier administratif et à la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Le bureau des entrées et des sorties est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h20.

En dehors de ces horaires, vous devrez vous adresser au service Accueil-Sécurité, situé à l'entrée de l'hôpital.



Les documents à fournir pour l'admission

Papier d'identité

- Carte d'identité
- Titre de séjour
- Passeport

Ce document nous permettra de valider votre identité et de récupérer votre Identité Nationale de Santé (**INS**).





- **Carte vitale**
- **Carte de régime complémentaire**
mutuelle, attestation Complémentaire Santé Solidaire (C2SS)
- **Toute autre attestation justifiant l'ouverture de vos droits auprès de l'assurance maladie.**

Une borne multiservices est installée au « **bureau des entrées et des sorties** ». Elle permet la mise à jour de votre carte vitale lors de tout changement de situation, signalé à votre caisse d'assurance maladie.

Les agents du « **bureau des entrées et des sorties** » ou l'assistant social de votre service peuvent vous renseigner et vous aider dans l'accomplissement de ces démarches.





Qu'est-ce que l'Identité Nationale de Santé (INS) ?

L'INS est un matricule unique pour chaque patient. Il correspond, pour la majorité des usagers, à leur numéro de Sécurité Sociale, sauf pour les mineurs. Ces derniers, même s'ils sont assurés par leurs parents, disposent également de leur propre matricule INS.

L'INS permet de fiabiliser l'identité des patients grâce à une référence unique et pérenne. Elle évite les erreurs dans l'identification des patients, elle permet d'échanger et de partager des données de santé au sein du cercle de confiance médicosocial impliqué dans leur prise en charge. Elle alimente plus facilement le dossier médical partagé et permet de répondre de manière plus rapide, pertinente et collective aux besoins de santé d'un patient.

Enfin grâce à l'INS, vous êtes identifié de la même façon par tous les professionnels de santé. L'INS permet de garantir votre bonne identification numérique et d'éviter un risque de confusion entre deux patients.

Accédez à la vidéo de présentation



**Scannez
le QR CODE**

Le dépôt des valeurs & argent



Lors de votre admission, nous vous recommandons de déposer vos objets de valeur et votre argent à la Banque des patients, située au rez-de-chaussée du bâtiment de l'administration. Cela permettra de les conserver en toute sécurité pendant votre séjour.

Vous pouvez accéder à vos dépôts pendant les heures d'ouverture, du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h à 16h. Une pièce d'identité vous sera demandée pour le retrait partiel ou total de vos effets personnels.

Lors de votre sortie définitive, l'établissement vous restituera l'intégralité de vos dépôts par l'intermédiaire d'un régisseur. Si le montant à restituer est supérieur à 300 euros, un relevé d'identité bancaire vous sera demandé pour un remboursement par virement.

Cette procédure vous assure la sécurité de vos biens pendant votre hospitalisation.



La personne à prévenir

Lors de votre séjour, il vous sera demandé dans le service de désigner une ou des « personne(s) à prévenir ».

Cette personne sera contactée par l'équipe médicale ou soignante en cas de besoin particulier d'ordre organisationnel ou administratif. Elle n'a pas accès à votre dossier médical, ni aux informations médicales vous concernant. Elle ne participe pas aux décisions médicales liées à votre état de santé.



La personne à prévenir peut être aussi choisie comme personne de confiance.

La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, l'équipe de soins vous proposera de désigner une personne de confiance.

Cette démarche doit être faite par écrit, avec l'acceptation écrite de la personne désignée. Celle-ci pourra vous assister dans vos démarches, participer à vos rendez-vous médicaux et vous aider à prendre des décisions liées votre santé. Cette décision est valable pour la durée de votre séjour, mais vous pouvez revenir à tout moment sur cette décision et désigner une autre personne de confiance.

Dans une situation où votre état de santé vous empêche de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin (ou l'équipe médicale) se tourne en priorité vers la personne de confiance que vous avez désignée.

Cette personne doit être en mesure d'exprimer vos volontés pour guider les décisions médicales.



La confidentialité de votre séjour



Les personnels de l'EPSM sont astreints au respect du secret professionnel et à l'obligation de réserve.

Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées dans la plus stricte confidentialité.

Ces règles interdisent de donner des informations sur votre présence à l'hôpital et votre état de santé par téléphone ou autre moyen de communication. Votre famille peut, avec votre accord, être informée de votre état de santé.



Votre séjour en pratique 02

Les repas

Préparés par les cuisiniers de l'hôpital, les repas sont servis en salle à manger du service ou dans votre chambre si votre état de santé le nécessite. Si un régime vous a été prescrit, un diététicien s'assurera que la prescription médicale est bien respectée.

Si vous avez des aversions alimentaires et d'éventuelles exigences liées à votre religion, vous pouvez en faire part à l'équipe de soins, pour que votre menu soit adapté.



Les horaires sont,
en règle générale, les suivants :

- **Petit déjeuner : entre 8h et 9h**
- **Déjeuner : entre 12h et 13h**
- **Dîner : entre 18h45 et 19h30**

La restauration pour vos proches



La Brasserie « Méli-Mélo » :

Située 98 bis rue Caponière, à proximité immédiate de l'EPSM, la Brasserie est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 16h. Il est possible de venir s'y restaurer ou de consommer une boisson chaude ou rafraîchissante (sans alcool).



Réservation conseillée au :
02 31 39 25 94

Les cafétérias

Ouvertes du lundi au vendredi, de 9h à 12h et 13h à 16h, la Cafétéria de Bonnafé, la Cafétéria de l'Odyssee et la Cafétéria l'Annexe (Jamet) sont à votre disposition et celle de vos proches. Vous y trouverez notamment des boissons chaudes et fraîches, des gâteaux, des bonbons, des chips et quelques produits d'hygiène...



Horaires
d'ouverture :

9h à 12h
13h à 16h



Le linge

Lors de votre séjour, vous devez apporter vos affaires personnelles, à l'exception du linge de lit et de toilette fourni par l'établissement.

L'entretien de vos vêtements doit être assuré par votre famille, toutefois, en cas d'impossibilité, la blanchisserie de l'hôpital peut s'en charger à condition que votre linge soit marqué à votre nom. Nous vous conseillons de remettre à vos proches tous objets de valeur.

Les visites

Pour connaître les horaires des visites, vos proches doivent contacter le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

En fonction de votre état de santé et des soins prodigués, les visites peuvent être restreintes sur prescription médicale (limitation, suspension momentanée...).

Les visites d'enfants en bas âge sont généralement déconseillées, mais une rencontre peut être organisée avec l'aide de l'équipe soignante.

Si vous préférez ne pas recevoir de visites, signalez-le au cadre de santé du service.

Un visiteur peut se voir interdire l'accès à l'établissement en cas de comportement inadapté.

Le courrier postal

Du lundi au vendredi, vous pouvez remettre votre courrier affranchi aux soignants de votre service. Pour faciliter l'acheminement de votre courrier, précisez à vos correspondants l'adresse complète et le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Le courrier est distribué chaque jour dans le service.

L'adresse doit être libellée comme suit :

NOM Prénom, Service où vous séjournez
15 ter rue St-Ouen, CS45373,
14053 CAEN cedex 4



Le téléphone portable

L'utilisation du téléphone portable est libre mais réglementée dans l'établissement afin de respecter la tranquillité, la discrétion des personnes hospitalisées et le fonctionnement du service. Sur avis médical, l'accès à votre téléphone peut être restreint sur une période de temps définie.

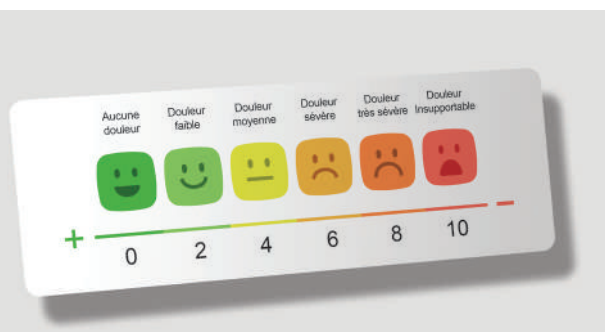
L'établissement ne peut être tenu pour responsable de la perte, du vol, ou de la dégradation de votre téléphone portable. Nous vous conseillons donc de le garder sur vous.



Le contrat d'engagement contre la douleur

A l'EPSM Caen, nous nous engageons à prendre en soins votre douleur (aiguë ou chronique).

Vous avez mal, parlez-en aux professionnels de santé, qui mettront tout en œuvre pour vous soulager.



“Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.”

Votre participation est essentielle. Nous mesurons votre douleur pour que vous puissiez bénéficier d'un traitement adapté tout au long de votre hospitalisation avec des échelles d'évaluation de la douleur.

Ces évaluations seront répétées durant votre hospitalisation en fonction de vos douleurs afin d'adapter votre traitement antalgique.

“ Nous sommes là pour vous écouter, vous soulager, vous aider. ”

Le soulagement de la douleur est un droit fondamental à apporter à toute personne.

Article L.1110-5 du code de la santé publique (2002) “... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...”

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

L'EPSM Caen est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses pratiques et de son organisation.

À ce titre, il est inscrit dans un processus de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS). La certification a lieu tous les quatre ans et porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement, ainsi que sur les droits de la personne hospitalisée et les pratiques de soins.

En complément de ces évaluations, la HAS définit une série d'indicateurs communs à tous les établissements de santé d'une même spécialité. Ces indicateurs permettent de mesurer le bon déroulement d'un processus de soins à partir d'une analyse anonymisée de dossiers patients.

Ces évaluations nous permettent d'améliorer nos pratiques en mettant en place des actions d'amélioration.

Le dernier rapport de certification ainsi que les résultats des indicateurs sont consultables sur le site internet Qualiscope :

**www.has-sante.fr
rubrique Usager > Qualiscope.**

Ils sont également affichés au sein de l'établissement.

QualiScope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par la HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France.





03 Votre admission : Les modalités

Les soins psychiatriques libres, à votre demande

Après avis médical, vous avez accepté d'être hospitalisé. Vos conditions d'hospitalisation et de sortie sont identiques à celles d'un service de médecine générale. Tout au long de votre prise en charge, votre consentement « libre et éclairé » sera recueilli par l'équipe soignante pour tout acte médical.

Votre sortie sera fixée par le médecin. **Toutefois, si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, vous serez informé des éventuels risques encourus pour votre santé.**

Les soins psychiatriques, sans votre consentement

Vous pouvez être hospitalisé en « soins sans consentement » à la demande d'un tiers, sur décision du Directeur, sur décision du Juge ou du Préfet car votre état de santé nécessite une hospitalisation que vous n'avez pas choisie.



Vos frais d'hospitalisation 04

L'équipe du « **bureau des entrées et des sorties** » est à votre service pour vous aider à accomplir les formalités administratives relatives à votre hospitalisation et les démarches en vue d'obtenir la prise en charge de vos frais de séjour. Dès votre admission, il est donc important de bien justifier de vos droits (sécurité sociale, mutuelle ...).

Dans votre service d'hospitalisation, un assistant social peut vous conseiller et vous aider dans l'accomplissement de ces démarches administratives.



Vous êtes assuré social

Le plus souvent, les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par votre caisse d'assurance maladie obligatoire. La part des 20 % non couverte est appelée « **ticket modérateur** », il est pris en charge en général, par votre mutuelle (organisme d'assurance complémentaire).



Si vous n'êtes pas affilié à un régime complémentaire (mutuelle, carte de santé, C2S) ou si ce dernier prend en charge tout ou partie du reste à payer, ce dernier vous sera directement facturé.

De plus, un forfait journalier correspondant à vos frais d'hébergement et d'entretien est appliqué pour chaque jour d'hospitalisation à temps complet.

Il peut être pris en charge par votre mutuelle selon les termes de votre contrat, par la complémentaire santé solidaire (**C2S**) ou par l'Aide Médicale d'État (**AME**).



Vous n'êtes pas assuré social

Pour vous permettre de bénéficier de la prise en charge de vos frais de santé par l'Assurance Maladie, il existe deux dispositifs :



- la Protection Universelle Maladie (PUMa) pour toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière
- et l'Aide Médicale de l'État (AME) pour les étrangers en situation irrégulière en France et sans ressources.

La Protection Universelle Maladie (PUMa)

La PUMa garantit à toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière de bénéficier d'une prise en charge de ses frais de santé, sans rupture de droit.

L'Aide Médicale d'État (AME)

Si vous êtes un ressortissant étranger en situation irrégulière et précaire et que vous répondez aux conditions de ressources et de résidence stable en France, vous pouvez demander l'AME.

L'AME peut aussi être accordée, exceptionnellement, à titre humanitaire.

Complémentaire Santé Solidaire (C2S)

Si vos ressources sont modestes, vous pouvez bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S) pour être aidé dans le paiement de vos dépenses de santé non couvertes par l'assurance maladie obligatoire. Selon le niveau de vos revenus, ce dispositif est gratuit ou payant.

Le paiement de vos frais d'hospitalisation

Le règlement de votre séjour vous sera réclamé par le biais d'un avis des sommes à payer, envoyé à votre domicile par le Trésor Public.

Vous pouvez régler vos frais :

- En espèces (dans la limite de 300€) ou par carte bancaire :

Présentez-vous muni du talon de l'avis des sommes à payer chez un buraliste agréé. Vous trouverez la liste de ceux-ci via le site internet :

<https://www.impots.gouv.fr/paiement-de-proximite>



- Par chèque (sous pli affranchi) :

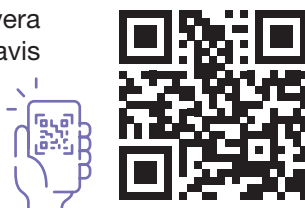
A l'adresse de paiement indiqué au recto de votre avis des sommes à payer. **Joignez votre chèque libellé à l'ordre du « Trésor Public » au talon de paiement n° 2 de votre avis des sommes à payer, sans agraffer, ni plier.**

- Par internet via le site :

www.payfip.gouv.fr

La référence se trouvera au recto de votre avis des sommes à payer.

Identifiant de l'EPSM :
Budget H :
080842 / Psychiatrie



En cas de non-paiement, le Trésor Public vous adressera un avis de somme à payer.

Les plaintes et réclamations

Vous pouvez exprimer oralement ou par écrit vos remarques et formuler des réclamations.

Pour cela, adressez-vous :

- **Au cadre de santé du service**
- **Au responsable médical de votre service d'hospitalisation**
- **Au chargé des relations avec les usagers qui se trouve au rez-de-chaussée du bâtiment de l'administration**

Si les réponses ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser une réclamation écrite au directeur de l'établissement.

Après réception de votre courrier, le directeur recueillera les informations nécessaires à l'instruction de votre réclamation. Puis, il décidera, en fonction des éléments recueillis, de saisir le médiateur médical (si la réclamation porte sur la prise en charge soignante) ou le médiateur non médical. Le médiateur saisi peut demander à vous rencontrer.

Votre dossier sera examiné par la Commission Des Usagers (CDU). Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Vous trouverez les coordonnées parmi les annexes de ce livret.

Que vous soyez hospitalisé en soins libres ou sans votre consentement, vous disposez de droits fondamentaux.

L'EPSM Caen est attentif au respect de vos droits. Ces droits concernent principalement votre protection juridique, votre droit à la liberté d'aller et venir, votre droit à l'information, à la garantie de la confidentialité et de l'accès aux informations vous concernant.



Les voies de recours

La Commission des Usagers (CDU) de l'ESPM Caen

La Commission des Usagers veille au respect de vos droits et a pour objet de vous aider dans vos démarches.

Vous pouvez également saisir cette Commission, en adressant un courrier au directeur d'établissement.

Les représentants des usagers peuvent être saisis directement. Leurs coordonnées sont affichées dans le service d'hospitalisation.

Le Juge des Libertés et de la Détention

Si vous êtes admis en soins sans consentement : vous pouvez saisir, par simple courrier, le juge des libertés et de la détention (JLD) du tribunal judiciaire de Caen qui examinera votre dossier en audience, au sein de l'hôpital, pour vérifier si la procédure de placement en soins sans consentement ainsi que vos droits, ont été respectés.



Tribunal de Grande instance (TGI)
11, rue Dumont-d'Urville,
14053 Caen cedex 4

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)

Cette commission est rattachée à la délégation départementale de l'Agence Régionale de Santé (ARS). Elle est chargée d'examiner la situation des personnes admises en soins psychiatriques au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

Vous pouvez adresser un courrier à l'attention du Président de la Commission à l'adresse ci-dessous :



Agence régionale de Santé
de Normandie

A l'attention du Président de la Commission
Départementale des Soins Psychiatriques

Espace Claude Monet

2 place Jean Nouzille - CS 55035

14050 CAEN Cedex 4

Le Contrôleur général des lieux de privation de libertés

Le Contrôleur général veille à ce que les personnes privées de liberté soient traitées avec humanité et dans le respect de la dignité inhérente à la personne humaine.

Il peut être saisi par courrier postal :

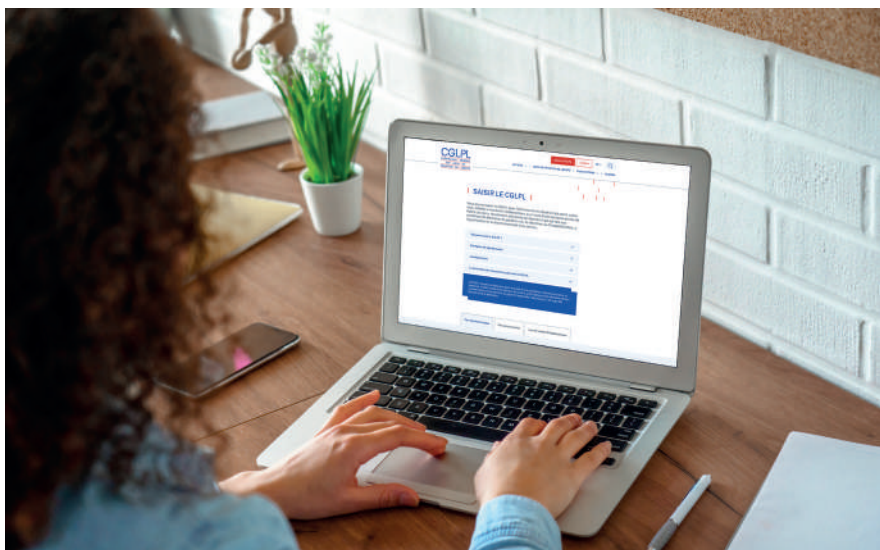
Contrôleur Général des Lieux de Privation
de Liberté, 16-18 quai de la Loire 75019 Paris

ou par le site internet :

<https://www.cgpl.fr/saisir-le-cgpl/comment/>



Scannez
le QR CODE



La mesure de protection juridique

Toute personne majeure est protégée par la loi lorsqu'une altération de ses facultés personnelles la met dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts.

Si l'altération des facultés de la personne est médicalement constatée, une mesure de protection juridique adaptée à la situation peut alors être décidée par le juge des tutelles.



Il existe différents régimes de protection :

- la sauvegarde de justice,
- la curatelle,
- et la tutelle.

Cette mesure de protection est exercée par un membre de la famille ou par un mandataire judiciaire à la protection des majeurs.

Les assistants de service social de votre service ou les mandataires judiciaires à la protection des majeurs de l'établissement se tiennent à votre disposition ou à celle de votre famille pour tout renseignement à ce sujet, au rez-de-chaussée du bâtiment administratif.

La libre circulation au sein de l'hôpital, liberté d'aller et venir

La liberté d'aller et venir est un droit inaliénable. Dans ce cadre, vous avez le droit de quitter à tout moment l'établissement (Art. R. 1112-62 du CSP) sauf les patients mineurs et les patients détenus.

Pour les patients en soins psychiatriques libres, ils ne peuvent être installés dans des services fermés à clés, ni a fortiori dans des chambres fermées à clé. L'atteinte à la liberté d'aller et venir ne peut se réaliser que pour des raisons tenant à la sécurité du malade et de son entourage et obligatoirement sur indication médicale.

Pour les patients hospitalisés en soins psychiatriques sans consentement, l'autorisation de sortie temporaire est soumise à l'accord du médecin. Dans certains cas, le préfet peut s'opposer à l'autorisation de sortie d'un patient.

Les restrictions de liberté doivent être appréciées selon plusieurs critères. Elles doivent être adaptées aux circonstances, justifiées sur le plan médical, limitées dans leur durée, et régulièrement réévaluées en fonction de l'état de santé du patient.

Ces principes sont établis par le décret du 22 janvier 2022 relatif à « l'isolement et la contention ».

L'accès au dossier médical



Les informations concernant votre santé, recueillies tout au long de votre prise en charge, sont rassemblées dans votre « dossier médical ».

Vous pouvez solliciter à tout moment l'accès à votre dossier médical ou en obtenir une copie partielle ou complète en adressant une demande écrite auprès du directeur de l'établissement.

Il vous faudra préciser vos modalités d'accès :

- consultation du dossier sur place,
- transmission à un médecin de votre choix,
- ou envoi des documents à une adresse précise.

N'oubliez pas d'inclure une copie recto-verso de votre carte d'identité.

Le délai de communication des informations est de huit jours. Il est porté à deux mois si les informations ont été constituées depuis cinq ans et plus.



Si vous choisissez de consulter votre dossier médical sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir la copie de tout ou partie de votre dossier médical, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

● **Si vous faites ou avez fait l'objet d'une hospitalisation en soins psychiatriques sans consentement :**

Le médecin psychiatre qui assure votre prise en charge peut conditionner la consultation de votre dossier médical à la présence d'un médecin de votre choix.

● **Si vous êtes placé sous le régime de la tutelle :**

Le droit d'accès aux informations doit être exercé par votre tuteur.

● **Pour les mineurs, le droit d'accès est ouvert aux détenteurs de l'autorité parentale :**

Cette communication peut s'effectuer par l'intermédiaire du médecin de leur choix.

“

Votre dossier médical,
vos droits.

”

Dossier Médical Partagé



DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé :

- Traitements
- Résultats d'examens
- Compte-rendus d'hospitalisation...

Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner. Avec votre autorisation, les professionnels de l'EPSM peuvent y ajouter les informations médicales concernant votre prise en charge et utiles à la coordination, la qualité et la continuité de vos soins.



Votre DMP est accessible sur le site internet « Mon espace santé ».

Vous pouvez partager avec les professionnels de santé des informations en toute confidentialité par la messagerie sécurisée.



Le traitement informatisé des données

Dans le cadre de votre prise en charge, les professionnels de l'établissement recueillent un certain nombre d'informations vous concernant.

Ces informations sont gérées à l'aide d'outils informatiques. Cette gestion informatique des dossiers a fait l'objet d'une demande d'autorisation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (**CNIL**), qui veille à ce que les traitements automatisés des données personnelles soient effectués conformément à la loi.

Pour les besoins de l'analyse de l'activité de l'établissement, certaines de ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'EPSM Caen, dans le respect du secret professionnel et des droits des patients.

En application de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous avez le droit de connaître et même d'exiger la correction des informations traitées automatiquement vous concernant dans les conditions prévues par cette loi.

Les directives anticipées



À tout moment, vous pouvez rédiger des directives anticipées sous forme écrite pour préciser votre volonté concernant les conditions de votre fin de vie. Vous exprimez ainsi, par avance, votre choix de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.

Ainsi, si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés, ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre les décisions sur les soins à vous apporter.

En l'absence de directives anticipées, votre personne de confiance sera sollicitée pour témoigner de vos volontés.

Le culte

La liste des différents ministres du culte est à votre disposition dans le service.

06 Vos devoirs



Pendant votre séjour à l'hôpital, le respect mutuel des biens et des personnes est essentiel.

Vous et vos proches devez suivre certaines règles afin de garantir un environnement calme et harmonieux. Cela inclut le respect du repos des autres patients et le bon fonctionnement des services, ainsi que l'observation des recommandations en matière d'hygiène.



- Les actes de violence verbale, physique ou sexuelle à l'encontre de toute personne ne sont pas tolérés et sont passibles de poursuites.
La loi s'applique à l'intérieur de l'établissement.
- Le maintien en bon état des locaux et du matériel mis à votre disposition doit être respecté. Des dégradations intentionnelles peuvent non seulement entraîner l'indemnisation des dommages causés, mais également une sortie disciplinaire à l'encontre de l'auteur, pouvant aller jusqu'à l'interdiction d'accès à l'établissement.
- Vous devez respecter le code de la route qui s'applique aussi au sein de l'EPSM.
- Aucun animal domestique n'est autorisé dans l'établissement à l'exception des chiens guides pour personnes malvoyantes et les chiens médiateur de soins.

Le tabac et cigarette électronique

L'établissement adhère à la Charte « **Hôpital sans tabac** ». Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres et dans les autres espaces intérieurs. En cas de non-respect, vous vous exposez à une amende forfaitaire.

Des espaces fumeurs sont spécialement aménagés à l'extérieur des services et dans le parc.



Les boissons alcoolisées, médicaments, substances illicites

L'introduction ou la consommation de boissons alcoolisées, de substances toxiques ainsi que la détention et la consommation de médicaments non prescrits par les médecins sont rigoureusement interdites au sein de l'établissement.



L'hôpital se réserve le droit de confisquer tout objet ou produit présentant un risque ou un danger.

Le droit à l'image

Les règles législatives du droit à l'image s'appliquent dans l'établissement. Il est interdit de photographier, de filmer les locaux, le personnel hospitalier ainsi que les patients. En cas de diffusion d'images sur Internet et les réseaux sociaux, l'EPSM engagera des poursuites pour atteinte à la vie privée ou à l'image de l'établissement.

Le règlement intérieur de l'EPSM Caen et/ou du service constitue un document d'information et de référence sur les règles fixées pour assurer le bon fonctionnement des services hospitaliers et le respect des droits et devoirs des usagers.



Le règlement intérieur, dont les dispositions s'imposent à tous, peut être consulté sur simple demande auprès du cadre de santé de votre unité d'hospitalisation.

“

Respectons la vie privée :
ici, pas de photos ni de vidéos.

”



Vos formalités de sortie **07**

Dans votre service de soins

Vous serez prévenu à l'avance de la date et des modalités de votre départ de l'établissement.

Si vous êtes hospitalisé en soins psychiatriques libres, la décision de votre sortie est prise par le médecin qui s'assure de l'organisation de la continuité de vos soins. Votre prise en charge pourra se poursuivre en ambulatoire, en centre médico-psychologique, en hôpital de jour...

L'équipe soignante vous remettra alors les documents nécessaires à votre suivi :

- les ordonnances,
- la lettre de sortie,
- les coordonnées du centre médico-psychologique (**CMP**) dont vous dépendez.

Si votre état de santé le justifie, vous pouvez aussi bénéficier de soins complémentaires, sur prescription médicale, dans un service d'hospitalisation de moyen ou long séjour.

Au bureau des entrées et des sorties

Avant de quitter l'établissement, il est nécessaire de vous rendre, vous ou un proche, au « **bureau des entrées et des sorties** » afin de vérifier que votre dossier administratif est complet. Cela vous évitera une avance de frais d'hospitalisation. Vous pourrez également obtenir votre bulletin de situation et vous assurer que toutes les formalités sont finalisées.

Le « bureau des entrées et des sorties » se situe au rez-de-chaussée du bâtiment de l'administration.



Il est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h20.

Si votre état de santé nécessite un transport par ambulance ou véhicule sanitaire léger (VSL), le médecin établira une prescription médicale et vous pourrez faire appel à la compagnie d'ambulance de votre choix.

L'équipe de soins peut vous accompagner dans cette démarche.



Retrait de valeurs et argent Banque des patients

Lors de votre sortie définitive, l'établissement vous restituera l'intégralité de vos dépôts par l'intermédiaire d'un régisseur. Si le montant à restituer est supérieur à 300 euros, un relevé d'identité bancaire vous sera demandé pour un remboursement par virement.

Le questionnaire de satisfaction



Déposez votre questionnaire au bureau des entrées et des sorties.

Lors de votre sortie, un questionnaire de satisfaction vous sera remis dans votre service de soins. Nous vous encourageons à le compléter pour partager vos avis et remarques qui contribueront à l'amélioration du service rendu.

Ce questionnaire, qui est anonyme, doit être déposé au « **bureau des entrées et des sorties** » lors de vos formalités de départ. Si vous ne pouvez pas le remettre en personne, vous avez également la possibilité de l'envoyer par courrier à Monsieur le Directeur de l'EPSM Caen.

Si vous avez une adresse mail renseignée à votre entrée, vous recevrez un questionnaire de satisfaction que vous pourrez remplir en ligne et de manière anonymisée.

Les pourboires

Les agents de l'établissement étant des fonctionnaires hospitaliers, il leur est interdit de recevoir des patients ou de leur famille des sommes d'argent à titre de gratification.

Les situations particulières

Soins libres : la sortie anticipée contre avis médical

Si vous décidez de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin, vous devez signer, avant votre départ, un document reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus et déchargeant l'hôpital de toute responsabilité quant aux conséquences éventuelles sur votre état de santé. Cette sortie contre avis médical ne va en aucun cas à l'encontre d'une éventuelle nouvelle prise en charge par l'EPSM Caen.

Les sorties au cours d'une hospitalisation sans consentement

Des autorisations de sortie temporaire peuvent être accordées pour des motifs thérapeutiques ou des démarches extérieures nécessaires, afin de faciliter la réhabilitation et la réinsertion des patients hospitalisés sans consentement. Elles sont proposées par le médecin et nécessitent l'approbation du directeur ou du préfet. Pour une sortie de moins de douze heures, un accompagnement est requis, tandis que pour une sortie de moins de quarante-huit heures, cet accompagnement n'est pas obligatoire.

La sortie d'un mineur

Pour leur sortie, les mineurs sont confiés au(x) parent(s) ou aux représentants légaux après présentation au service de soins des pièces justificatives du lien de parenté.



Aucune sortie ne peut avoir lieu si ces conditions ne sont pas remplies.

La sortie pour motif disciplinaire

En cas de perturbation du bon fonctionnement du service ou de non-respect du règlement de l'EPSM Caen, le directeur peut prononcer, sur demande d'un médecin, la sortie disciplinaire d'un patient.



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 dépitage.



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

Crédit Photos livret d'accueil

Crédits photos :

©Service Communication, ©andreas-freepik, ©Freepik et ©Shutterstock

Réalisation graphique :

Presse Média Santé

Édition :

2025-2026



mfn

Mutuelle Familiale
de Normandie



Une vraie mutuelle de proximité

REMBOURSEMENT JOURNALIER
DE VOS DÉPENSES DE SANTÉ

PAS DE PLATEFORME TÉLÉPHONIQUE

PAS DE PROFIT SUR VOTRE SANTÉ

Une équipe dynamique

LISIEUX 1 avenue du 6 juin • 02 31 62 08 28

CAEN 121 rue St Jean • 02 31 79 29 55

CHERBOURG 61 rue Albert Mahieu • 02 33 93 59 40

EVREUX 1 rue Docteur Oursel • 02 32 33 61 92

LE HAVRE 21 avenue René Coty • 02 35 21 04 34

ROUEN 3 place Joffre • 02 78 77 60 67

Mutuelle Familiale de Normandie

Complémentaire santé, Prévoyance & Assurance auto habitation - 1, avenue du 6 juin 14100 Lisieux
Tél. : 02 31 62 08 28 - SIREN 304580228 - mfn@mutuellefamilialedenormandie.com

**MUTUALITÉ
FRANÇAISE**