



livret d'information
pour le **patient** hospitalisé
dans le pôle de **Psychiatrie**

au CHRU de Montpellier



Je me fais le porte parole de tous les personnels du CHRU de Montpellier pour vous souhaiter la bienvenue dans notre hôpital.

Lors de votre hospitalisation, vous allez rencontrer de nombreux professionnels de santé. Ils mettront leurs compétences et leur savoir-faire à votre service pour vous accueillir, vous aider, vous accompagner, vous soigner, vous soulager. Notre volonté est de rester constamment à votre écoute.

Vous permettre de préserver des moments de détente et de convivialité lors de votre séjour fait partie de nos souhaits les plus chers.

Nous recherchons constamment les meilleures organisations pour vous prendre en charge et maintenir le lien avec votre environnement familial et personnel.

Il est important pour nous de savoir ce que vous ressentez et pensez à propos de notre établissement afin d'améliorer nos services.

C'est pour cette raison que nous vous proposons de remplir un questionnaire de sortie à la fin de votre séjour.

Ce livret a été conçu pour vous aider. Nous espérons qu'il répondra à vos attentes.

Philippe DOMY,
Directeur Général du CHRU de Montpellier



Madame, Monsieur

Il est des acteurs qui sont aux côtés des professionnels pour porter votre parole et être vos ambassadeurs : ce sont les représentants des usagers communément appelés « RU ». Ils sont nommés par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et sont présents dans plusieurs instances au sein du CHRU de Montpellier : au conseil de surveillance, à la commission des activités libérales entre autres et surtout dans une instance qui vous concerne directement « la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) » dont vous verrez le détail des missions dans le contenu de ce livret d'information, avec les coordonnées des RU y siégeant.

Le CHRU a fait un geste fort vis à vis des usagers en mettant par délégation de la direction générale un RU à la présidence de cette commission.

Le terme d'acteur n'est pas un vain mot. Par ces quelques lignes, je souhaite partager avec vous des valeurs qui me paraissent indispensables pour obtenir cette qualité des soins que nous souhaitons tous, professionnels et usagers : transparence, réciprocité dans l'information et le respect mutuel.

Ce livret doit contribuer à votre information lors de l'accueil au CHRU de Montpellier.

Je souhaite que sa lecture réponde à votre besoin d'informations pratiques et qu'il facilitera votre séjour.

Annie MORIN,
RU Présidente de la CRUQPC



Votre arrivée dans l'établissement 07

08	Votre accès à l'hôpital
10	L'établissement du CHRU de Montpellier
12	L'accueil
12	Bureau des entrées
13	L'admission
13	Votre identité
14	La santé mentale
14	La sectorisation
14	Vos droits
15	Les frais d'hospitalisation
16	Le statut juridique du malade
16	Hospitalisation sans consentement
17	Les modalités de prise en charge
18	Le service social
19	Service des Majeurs Protégés

04 Votre séjour dans l'unité de Soins 21

22	Le carnet de santé
22	Les visites
22	Le courrier
23	Dépôt de valeurs
23	Les cultes
24	Personnes sourdes et malentendantes
24	Les repas
24	L'hygiène
25	Le linge
25	Cafétaria «Le Club»
25	L'espace culturel
26	Maisons d'accueil des familles
27	Le site internet du CHRU

29 Votre sortie 29

30	Votre sortie
30	Le questionnaire de sortie
31	Pharmacie

Qualité et sécurité des soins 33

34	Charte de l'usager en santé mentale
38	Charte de la Personne Hospitalisée
39	Charte de l'enfant Hospitalisé
40	Charte de la Personne Agée Dépendante
41	La CRUQPC
45	La personne de confiance
47	Les directives Anticipées
48	La douleur : parlons-en !
50	Les secteurs
50	Hôpital sans tabac
51	Les Usagers
51	Le dossier médical

Ce que vous devez savoir 53

54	Incendie
54	Sûreté
54	Stationnement
55	Hémovigilance
55	Le CLIN
56	Une BMR
56	les risques
56	L'ERI
57	Accompagnement et Soins Palliatifs
58	La Ludothèque
58	Le suivi scolaire

S

sommaire

Les urgences	59
Les dons	60
Vos démarches citoyennes pendant votre séjour	65

Les unités de soins **67**

Département de Psychiatrie :	
Equipes médicales	68
Département de Psychiatrie de l'enfant et de l'Adolescent : Equipes médicales	71
Structures intersectorielles	72



Votre accès à l'hôpital	08
L'établissement du CHRU de Montpellier	10
L'accueil	12
Bureau des entrées	12
L'admission	13
Votre identité	13
La santé mentale	14
La sectorisation	14
Vos droits	14
Les frais d'hospitalisation	15
Le statut juridique du malade	16
Hospitalisation sans consentement	16

O

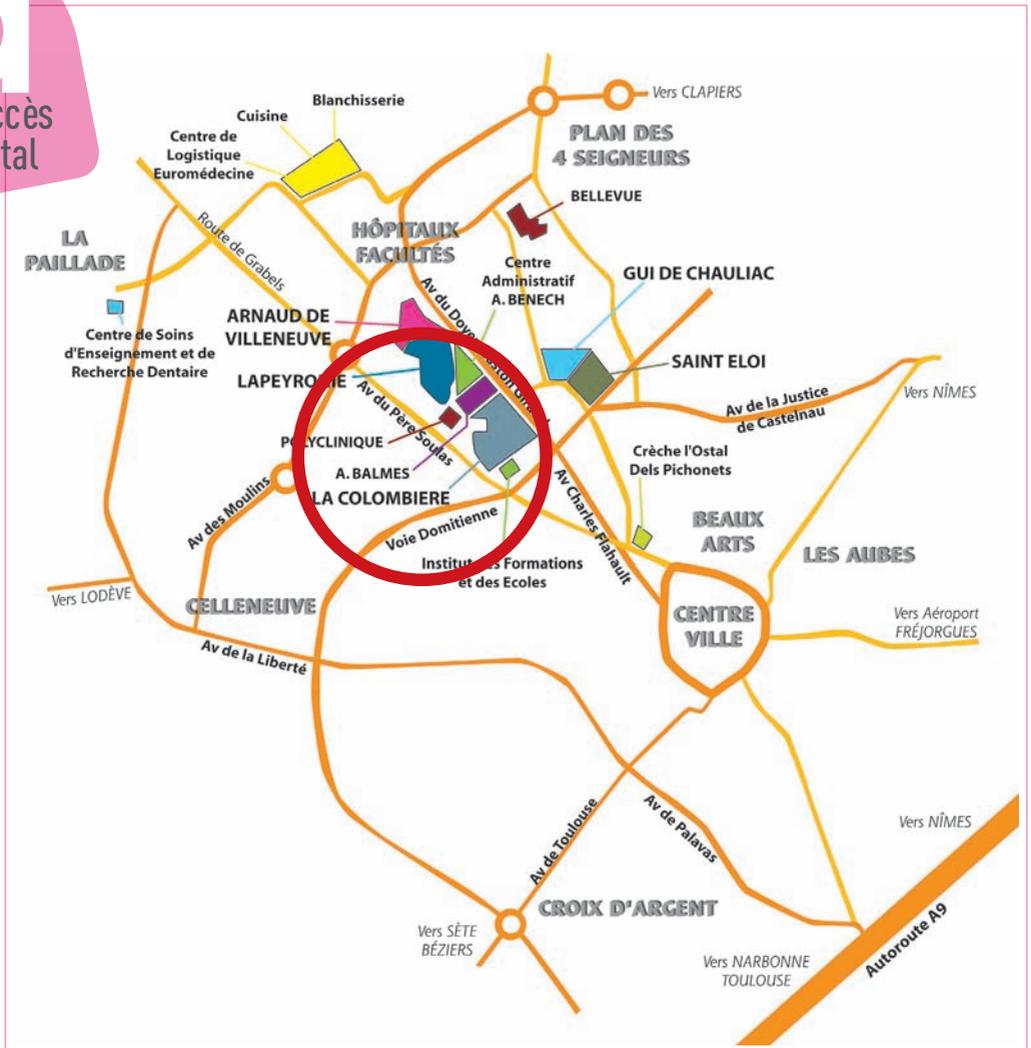
votre arrivée

dans l'établissement

Les modalités de prise en charge	17
Le service social	18
Service des Majeurs Protégés	19



a
votre accès
à l'hôpital





é

l'établissement
du CHRU
de Montpellier



Pôles d'activités :

PSYCHIATRIE :

- Psychiatrie adulte,
- Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.



Hôpital La Colombière

Adresse :

39, avenue Charles Flahault
34295 MONTPELLIER cedex 5

Tél. : 04 67 33 67 33

Fax : 04 67 33 88 96

Arrêt tramway ligne 1 : LAPEYRONIE
ou UNIVERSITÉS des sciences et des lettres

Les hôtesse

Elles sont présentes de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi
"Allô Hôtesse" au 04 67 33 96 11

Le bureau des entrées

Ouverture : du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00

vo**tre** arrivée dans l'établissement





a

l'accueil

A votre arrivée, vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante.

L'équipe para-médicale est animée par un Cadre de Santé qui est votre interlocuteur de référence.

L'équipe rassemble infirmiers, aides-soignants et agents de service hospitalier.

Des personnels spécialisés peuvent également intervenir (masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciennes, manipulateurs radio, etc..)

Des psychologues en complément des prises en charge médicale assurent des consultations individuelles ou de groupe pour tous les patients.

Chaque personne porte un badge avec son nom, sa fonction et son service d'affectation.

Le service des Admissions

Bureau central :

Tél : 04 67 33 96 11

Fax : 04 67 33 98 88

Ouverture du Lundi
au Vendredi de 8h00 à 18h00

Permanence d'accueil :

Tél : 04 67 33 96 11

Banque des malades de psychiatrie

• Tél : 04 67 33 96 26

• Fax : 04 67 33 96 20

• Ouverture au public 8h30 à 11h00 et de 14h00 à 15h30.
Sauf le dernier jour ouvrable du mois (ouverture que le matin).

Accessibilité de la Banque des malades aux patients gérés par Mandataires Publics ou sans mesure de protection et exceptionnellement par dérogation médicale aux patients sous mandataires privés.

e

bureau des
entrées

votre arrivée dans l'établissement

Hospitalisation

Pour accomplir des formalités d'admission, présentez-vous au Bureau des Entrées muni des documents suivants :

- Carte d'identité ou passeport
- Justificatif de domicile (facture, EDF, ...)
- Justificatif d'assurance maladie : carte vitale avec attestation sur support papier, carte de mutuelle ou prise en charge, attestation CMU, volet 2 de la déclaration d'accident du travail, notification d'allocations spéci-

fiques, décision d'attribution de l'aide d'Etat. En cas d'absence de couverture sociale, demandez conseil au Bureau des Entrées.

Hospitalisation d'urgence

Si votre état le permet, invitez un membre de votre famille à se présenter au Bureau des Entrées dans les meilleurs délais afin de régulariser votre dossier.



L'admission

L'équipe hospitalière est nombreuse

De multiples professionnels (accueil, hospitalisation, laboratoires, radiologie,...) s'occupent de vous et doivent être sûrs de votre identité. Pour que chaque service ait accès à votre dossier médical, vous devez être correctement identifié. Votre identification, c'est l'ensemble des informations dont nous disposons sur vous. C'est vous seul qui nous les fournissez et qui pouvez les contrôler.

Alors, assurez-vous que vous êtes correctement identifié :

- 1- à votre arrivée, avec l'agent du bureau des entrées,
- 2- sur les étiquettes qui vous sont remises.

- Vos NOMS :
 - Nom de famille = nom de naissance = nom patronymique
 - Nom marital = nom de femme mariée ou nom de veuve, ou de la femme divorcée avec autorisation en nom usuel
- PRENOM = 1^{er} prénom à l'état civil = prénom officiel

- DATE DE NAISSANCE
- SEXE, doivent être IDENTIQUES à vos documents officiels d'identité *
- Votre ADRESSE doit être A JOUR et correctement libellée.
- Vos CORRESPONDANTS familiaux ou d'entourage doivent être correctement MENTIONNES avec leurs numéros d'appel.

Vous devez fournir tous les documents demandés par les agents des bureaux d'admission. Votre bonne identification concourt à la qualité et à la sécurité de vos soins.

* Attention ! les documents de la Sécurité Sociale ne sont pas des documents officiels d'identité.



votre
identité



S

la santé
mentale

Depuis 30 ans, l'évolution des thérapies a entraîné une transformation radicale des modes d'hospitalisation et de prise en charge.

Dans le même temps, la durée moyenne de séjour est passée de 200 jours à 32 jours environ.

La santé mentale s'organise autour de la notion de sectorisation.

S

la
sectorisation

Chaque département est partagé en territoires géodémographiques appelés «secteurs de santé mentale» et rattachés à un établissement assurant le service public hospitalier.

Ce principe d'organisation permet de mettre à la disposition de la population résidant dans une aire géographique donnée une gamme de prestations diversifiées permettant le dépistage, la pré-

vention, le diagnostic, les soins et la post cure.

Les 7 secteurs gérés par l'hôpital la Colombière répondent aux besoins de santé d'une population âgée de plus de 16 ans.

Le découpage en secteur ne remet pas en cause le principe fondamental du libre choix, pour les malades ou leur famille, de leur praticien et de leur établissement de soins. Ce droit est garanti à tout moment.

La prise en charge infanto-juvénile se fait au travers de deux inter-secteurs.

d

VOS droits

La loi du 4 mars 2002 a renforcé les droits du patient. Elle fixe les conditions de votre information, votre droit à l'intimité et au respect, votre accès au dossier médical.

Ce livret d'accueil précise les dispositions pratiquées par le CHRU de Montpellier pour répondre à ses obligations envers vous. Elles répondront à vos questions et vous aideront à mieux vivre votre séjour dans notre établissement.

vosre arrivée dans l'établissement

Frais de séjour

Assurés, ces frais peuvent être pris en charge par votre régime obligatoire d'assurance maladie à 80% de leur montant ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur.

Si vous résidez dans un département différent de celui de l'établissement de soins que vous avez choisi, votre caisse d'assurance maladie peut limiter sa participation au tarif de l'établissement approprié le plus proche de votre domicile. Cette décision peut entraîner une majoration de votre participation aux frais d'hospitalisation.

Ticket modérateur

C'est la part des frais de séjour non couverte par l'assurance maladie qui peut être facturée :

- à votre mutuelle complémentaire sur présentation d'un accord de prise en charge totale,
- à un organisme complémentaire CMU ou à l'Etat au titre de l'Aide Médicale sur présentation d'une notification d'attribution,
- à vous même, en l'absence de couverture complémentaire.

Forfait journalier

Il constitue votre contribution minimale légale.

Il peut être pris en charge par votre mutuelle, par un organisme complémentaire au titre de la CMU ou l'Etat au titre de l'Aide Médicale.

Dans le cas contraire, une facture vous sera adressée.

f frais
d'hospitalisation





j statut juridique du malade

Si vous êtes hospitalisé avec votre consentement pour des troubles mentaux, votre hospitalisation est dite en hospitalisation libre. Vous disposez des mêmes droits et libertés individuelles que ceux qui sont reconnus aux patients hospitalisés pour des soins somatiques. Vous pouvez également être admis en soins psychiatrique sans votre consentement dans le cadre :

- soit d'une admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers. Alors sont exigés une demande d'admission et deux certificats médicaux (1 seul en cas d'urgence),
- soit d'une admission en soins psychiatriques en cas de péril imminent en l'absence de tiers et sur la base

d'un certificat médical d'un médecin n'appartenant pas à l'établissement,

- soit d'une admission en soins psychiatriques à la demande du représentant de l'état (arrêté municipal en cas d'urgence), si l'ordre public ou la sécurité des personnes sont compromis.

Dans le cadre d'une mesure de soins psychiatriques sans son consentement, vous pouvez être exposé à une restriction nécessaire de vos libertés individuelles en fonction de votre état de santé et de la mise en oeuvre de votre traitement.

En toutes circonstances votre dignité doit être respectée. Vous devez être informé dès votre admission, de votre situation juridique et de vos droits.

A votre sortie de l'établissement, vous conservez la totalité de vos droits et de vos devoirs de citoyen.

h hospitalisation sans consentement

Si vous avez été admis en soin psychiatrique à la demande d'un tiers, **il vous sera remis par l'équipe soignante une notice qui vous informe sur votre situation juridique et vos droits.**

En tout état de cause, vous disposez du droit :

- de communiquer avec les autorités de contrôle (Préfet, Juge du Tribunal d'Instance, Président du Tribunal de Grande Instance, Maire et Procureur de la

République, Juge des libertés et de la détention du TGI),

- de saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques,
- de prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat de votre choix,
- d'émettre ou de recevoir des courriers,
- de porter à la connaissance du Contrôleur Général des lieux de privation de liberté des faits et situations qui portent selon vous atteinte à vos droits fondamentaux et aux conditions d'hospitalisation,
- de consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent,
- d'exercer votre droit de vote,
- de vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix.

vo**tre** arrivée dans l'établissement

Les unités d'hospitalisation à temps complet

Ce sont des lieux de soins nécessaires au traitement des personnes en phase aigüe de la maladie.

Le pôle psychiatrie du CHRU de Montpellier est doté d'une unité d'accueil, d'évaluation et d'orientation des personnes hospitalisées sous contrainte.

Les unités d'hospitalisation de jour

Ce sont des structures de prise en charge à temps partiel réparties sur l'ensemble des secteurs rattachés au pôle de psychiatrie du CHRU de Montpellier.

Elles proposent des soins aux personnes en phase aigüe ou en phase de consolidation en lien avec les centres médico-psychologiques (centres de consultation).

Les centres médico-psychologiques (CMP) et les centres d'accueil thérapeutiques à temps partiel (CATTTP) :

Ce sont des structures de prise en charge à temps partiel, d'accueil et de coordination en milieu ouvert réparties sur l'ensemble des secteurs rattachés au pôle de psychiatrie du CHRU de Montpellier.

Elles proposent des actions de prévention, de diagnostic, de soins ambulatoires et d'interventions à domicile.

Les unités sectorielles

Ce sont des structures de prise en charge à temps complet ou partiel réparties sur l'ensemble des secteurs rattachés au pôle de psychiatrie du CHRU de Montpellier sous la responsabilité d'une même équipe médicale.

Les unités intersectorielles

Ces unités assurent le traitement de personnes atteintes de certaines pathologies (troubles de l'anxiété et de la dépression, autisme et troubles apparentés, réhabilitation psychosociale, troubles majeurs du comportement) ou prennent en charge des populations spécifiques (soins aux jeunes adultes, aux adolescents, personnes en situation de précarité psychosociale).





S

service
social

Le Service social permet l'articulation et la coordination du parcours de vie et de soins du patient. Dans chaque service vous pouvez, ainsi que votre famille, rencontrer un(e) assistant(e) de service social, qui intervient dans le respect de vos droits énumérés dans la Charte du Patient :

- vous avez besoin d'information concernant vos droits administratifs,
- vous avez des difficultés d'ordre familial, social, professionnel,
- vous avez besoin d'un soutien d'un accompagnement pour vos démarches,

Il pourra :

- vous conseiller,
- vous guider,
- entreprendre des démarches,
- établir des liaisons nécessaires.

En étroite collaboration avec le Service Médical, il vous accompagnera dans la préparation des conditions de sortie les mieux adaptées à votre état de santé.

Les assistants du Service Social en psychiatrie interviennent également dans les structures extérieures : CMP, Hôpitaux de Jour, CATTP, appartements thérapeutiques.

votre arrivée dans l'établissement

Service des Majeurs Protégés

Un service de majeurs protégés, commun à tous les établissements du CHRU est situé au Pavillon 41 de L'Hôpital la Colombière (Rez-de-jardin).

Ce service est constitué d'une équipe, agréée par arrêté préfectoral, composée de dix agents, dont six mandataires judiciaires à la protection des majeurs, diplômés et assermentés par le Tribunal d'Instance.

Il veille aux intérêts des patients, bénéficiant d'une mesure de protection judiciaire qui sont soit hospitalisés dans un établissement du CHRU, soit suivis en ambulatoire ou à domicile et provisoirement dans l'incapacité de gérer leurs intérêts par suite de troubles, maladies ou accidents.

Dans l'intérêt exclusif du patient, les démarches d'initiation d'une mesure de protection peuvent être effectuées à tout moment du parcours de soins, soit à la demande du patient lui-même, soit de celle de l'un des membres de son entourage.

Dans les cas d'urgence, toute personne et notamment le médecin, peut effectuer un signalement au Procureur de la République ou au Juge des tutelles du Tribunal d'Instance du lieu de résidence.

Celui-ci, étudie chaque situation et sa décision est discrétionnaire; elle est susceptible de recours en cas de désaccord.

Une fonction de conseil est assurée auprès de toutes les familles qui le souhaitent, notamment pour leur indiquer les démarches et formalités à accomplir en cas de nécessité de mise en œuvre d'une protection juridique.

Les mesures le plus souvent édictées sont les curatelles, les tutelles, les mesures d'accompagnement judiciaire et les mandats spéciaux. Elles sont déterminées en fonction du degré d'incapacité momentanée.

Des informations complémentaires peuvent être fournies par l'assistante sociale attachée à chaque service du CHRU. Vous pouvez également contacter le service des Majeurs Protégés au 04 67 33 96 08.



p

service des
majeurs
protégés



S

votre séjour dans l'unité de soins

Le carnet de santé	22
Les visites	22
Le courrier	22
Dépot de valeurs	23
Les cultes	23
Personnes sourdes et malentendantes	24
Les repas	24
L'hygiène	24
Le linge	25
Cafétaria «Le Club»	25
L'espace culturel	25
Maisons d'accueil des familles	26
Le site internet du CHRU	27

C

le carnet
de santé

Le Carnet de santé

Vous devez présenter votre carnet de santé au médecin sauf en cas d'urgence ou en cas de force majeure.



V

visites

Visites

Chaque service, en raison de ses particularités, établit des heures de visites adaptées aux soins et traitements qu'il dispense. Elles ne sont plus autorisées au-delà de 21h30, afin de préserver le repos du malade.



C

courrier

Courrier

Votre courrier est distribué et relevé dans le service. Indiquez votre adresse exacte à vos correspondants :

- votre nom,
- le nom exact du service et l'unité,
- l'établissement,
- 34295 Montpellier cedex 5



vosre séjour dans l'unité de soins

Afin d'éviter toute contestation due à la perte ou au vol d'un objet vous appartenant, il vous sera proposé par l'équipe soignante un inventaire complet des objets et documents en votre possession lors de votre admission.

Vous pourrez effectuer auprès des régies du service des admissions le dépôt de vos objets de valeur, documents ou moyens de règlement contre récépissé.

L'argent en espèces peut également être remis à «La Banque des Malades».

Les retraits s'effectuent soit auprès des régisseurs du service des admissions ou de la banque des malades soit auprès de la Trésorerie Principale du CHRU sur présentation d'une carte d'identité et du reçu délivré lors du dépôt.



dépôt de valeurs

Pour tous renseignements concernant le culte, veuillez vous adresser à l'équipe soignante ou au bureau des admissions.

Hôpital La Colombière

- **Aumônerie Catholique :**
Tél. en interne : 3 63 89 - Messe le vendredi à 17h
- **Aumônerie Protestante :**
Tél. en interne : 3 81 25 ou 06 16 28 68 91
- **Aumônerie Musulmane :**
Fathia EL MOUMNI - Portable : 06 99 37 31 63
- **Association Culturelle Israelite de Montpellier :** 04 99 58 35 80



les cultes

S
sourds

Personnes sourdes et malentendantes

Une équipe de professionnels est là pour faciliter l'accès aux soins des personnes sourdes et malentendantes. Interprétation Langue des Signes/Français, accueil-consultation, orientation, accompagnement, informations...

Vous pouvez les contacter auprès du secrétariat :

Tél : 04 67 33 77 69

Fax : 04 67 33 75 08

Sms : 06 85 88 36 69

r
les repas

Les repas sont pris en commun dans la salle à manger de l'unité.

L'équipe soignante a la possibilité de commander des repas adaptés à vos besoins spécifiques.



h
l'hygiène

L'hygiène à l'hôpital fait partie du soin : soignants et patients contribuent à la qualité du soin par l'hygiène.

Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau et dans notre tube digestif. L'hygiène des mains est essentielle dans la prévention de la transmission de ces bactéries, qui peuvent être à l'origine d'infections contractées à l'hôpital.

Quelques recommandations :

1-Lavez-vous les mains au savon :

- après être allé aux toilettes,
- avant de manger,
- avant de sortir de votre chambre,

2 - Prenez une douche par jour,

3 - Veillez à une hygiène bucco-dentaire.

vosre séjour dans l'unité de soins

Le linge

Veillez à vous munir du linge de toilette et de nuit indispensable à votre séjour ainsi que d'un nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, savonnettes, rasoir,...).



le linge

Cafétaria «Le Club»

L'établissement met à votre disposition un espace d'accueil et de convivialité où des boissons et produits alimentaires sont proposés à la vente, à consommer sur place ou à emporter.

Cet espace est ouvert à tous du lundi au vendredi de 9h15 à 16h00.



cafétaria

Espace Culturel

L'Espace Culturel du CHRU est situé sur le site de La Colombière, face à la salle de réception. Il est constitué d'une vaste salle qui reçoit des expositions, des ateliers de pratique et des manifestations artistiques diverses tout au long de l'année (environ une cinquantaine d'événements par an) en partenariat avec les structures culturelles de la région. Ses activités sont ouvertes à tous, patients, agents hospitaliers et personnes de l'extérieur assurant ainsi une mixité source

de rencontre et d'humanité.

Site : <http://www.chu-montpellier.fr/espace-culturel>

Pour tout renseignement concernant l'accueil, les programmes, les heures d'ouverture :

Contact : 04 67 33 08 93

06 85 51 98 52

espace-culturel@chu-montpellier.fr



espace
culturel



Maisons d'accueil des familles

Pour permettre aux familles éloignées de rendre visite et de rester auprès de leur parent hospitalisé, des maisons d'accueils situées à proximité des

hôpitaux peuvent les héberger le temps de leur séjour. **La Pasquière**, association d'aide aux familles d'hospitalisés, met à disposition 40 chambres simples à prix modéré et quelques chambres doubles. **Son adresse** : 7, avenue du Docteur Pezet - 34090 Montpellier Téléphone : 04 67 54 42 30

votre séjour dans l'unité de soins

Site Internet du CHRU

www.chu-montpellier.fr

Visitez le site Internet du CHRU de Montpellier. Vous pourrez y trouver des informations au travers de nombreuses rubriques.

4 entrées possibles selon que vous êtes :

- Patients/Visiteurs,
- Acteurs de Santé,
- Chercheurs,
- Etudiants.

Retrouvez les dernières actualités du CHRU, naviguez et informez-vous. Consultez la rubrique « Offre de soins » pour trouver le médecin ou le département de soins qui vous prendra en charge.

Préparez votre séjour en consultant la rubrique Patients/Visiteurs.





S

vosre sortie

Votre sortie	30
Le questionnaire de sortie	30
Pharmacie	31

S

sortie

Votre sortie

Si vous êtes hospitalisé en hospitalisation libre (HL) c'est le médecin psychiatre qui décide de votre sortie. Vous devez aller au Bureau des Entrées pour effectuer les démarches administratives.

Il vous sera remis les documents nécessaires à votre sortie tels que les ordonnances relatives à votre traitement, les certificats médicaux, les bulletins de sortie, l'arrêt de travail et la feuille de transport si vous regagnez votre domicile au moyen d'un véhicule sanitaire. Les frais de transport sont remboursés uniquement sur prescription médicale que seul le médecin du service est habilité à délivrer.

En cas de sortie contre avis médical,

Vous devez signer une lettre attestant que vous avez été averti des risques encourus et que vous déchargez l'hôpital de toutes responsabilités en cas d'accident. Si vous refusez de la faire, le médecin fera dresser un procès verbal. Vous devez régler le prix de votre séjour à la Régie des Recettes de l'établissement.

Si votre sortie nécessite un transport médicalisé (ambulance, VSL) vous pouvez faire appel à l'ambulancier de votre choix. Une liste des ambulanciers agréés du département de l'Hérault est à votre disposition dans le service.

Si vous êtes hospitalisé sans consentement votre sortie est subordonnée :

- à l'accord du préfet en cas d'admission à la demande du représentant de l'Etat,
- à l'accord du psychiatre en cas d'admission en soins psychiatriques sur demande d'un tiers.

Le questionnaire de sortie

La qualité de votre séjour à l'hôpital est notre souci constant. Vous pouvez l'améliorer en répondant au questionnaire qui vous a été donné.

Votre participation est essentielle.

Merci de déposer votre questionnaire dans les boîtes aux lettres situées dans chaque service ou dans le hall de votre hôpital.

Des enquêtes ponctuelles de satisfaction des patients et des familles, sur des services ou sujets ciblés sont réalisées.

Les résultats sont consultables dans la rubrique «Qualité» du site internet du CHRU : www.chu-montpellier.fr

Si vous avez des remarques particulières à propos de votre hospitalisation, vous pouvez écrire à :

« Délégation Qualité CHRU de Montpellier
Hôpital La Colombière
34295 Montpellier cedex »

q

questionnaire

votre sortie

Pharmacie

Pour votre sortie, le médecin du service vous remet, dans la plupart des cas, une ordonnance de médicaments.

Parfois, ces médicaments ne sont dispensés qu'à la pharmacie de l'hôpital et non pas chez votre pharmacien habituel. C'est peut-être votre cas. Demandez à l'équipe de vous le préciser et demandez-lui où se situe la pharmacie hospitalière.

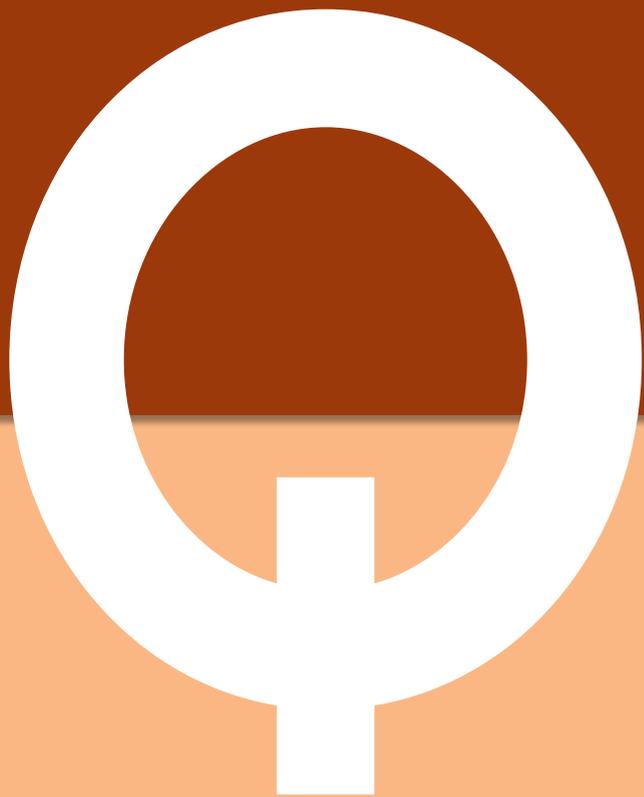
Pour obtenir les coordonnées de la pharmacie de garde : appelez le 04 67 33 67 97

Un serveur vocal vous aidera à localiser la pharmacie de garde la plus proche de votre domicile



p
pharmacie





Qualité et sécurité des soins

Charte de l'usager en santé mentale	34
Charte de la Personne Hospitalisée	38
Charte de l'enfant Hospitalisé	39
Charte de la Personne Agée Dépendante	40
La CRUQPC	41
La personne de confiance	45
Les directives Anticipées	47
La douleur : parlons-en !	48
Les secteurs	50
Hôpital sans tabac	50
Les Usagers	51
Le dossier médical	51

Charte de l'usager en santé mentale

Une personne à part entière

L'usager en santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine. C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité (effets personnels, courrier, soins, toilette, espace personnel,...), de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, médicales ou sociales, la concernant. Le secret professionnel lui est garanti par les moyens mis en oeuvre à cet effet.

Tout ce que le malade a dit au psychiatre et tout ce que celui-ci a remarqué pendant son examen ou le traitement, doit être couvert par le secret, à moins qu'il ne lui apparaisse nécessaire de rompre le secret pour éviter des dommages graves au malade lui-même ou à des tiers. Dans ce cas, toutefois, le malade doit être informé de la rupture du secret.

C'est une personne qui ne doit pas être infantilisée ou considérée comme handicapée physique ou mentale. C'est une personne dont on doit respecter les croyances et qui peut faire appel au ministre du culte de son choix.

Une personne qui souffre

L'usager en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais qui souffre de maladie. Cette maladie n'est pas une maladie honteuse mais une maladie qui se soigne et se vit. La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique des usagers en santé mentale doit être une préoccupation constante de tous les intervenants.

Le psychiatre doit proposer aux usagers la meilleure thérapeutique existant à sa connaissance.

Les professionnels de santé mentale doivent travailler en réseau afin d'échanger les informations utiles concernant l'usager et d'optimiser ainsi la prise en charge médicale et sociale. Sera notamment assurée une bonne coordination psychiatre-médecin généraliste (le lien psychiatre-médecin de famille est en effet l'un des maillons essentiels d'une prise en charge de qualité au plus près du lieu de vie du patient).

Ce nécessaire travail en réseau doit être particulièrement vigilant au respect du secret professionnel.

Compte tenu des liens organiques entre sanitaire et social dans le domaine de la santé mentale, les projets élaborés au bénéfice des usagers ne doivent pas pâtir de divisions artificielles des champs d'intervention.

L'accessibilité aux soins doit être assurée et l'usager doit être accueilli chaleureusement dans des délais raisonnables et dans des locaux aménagés pour son bien-être.

En cas d'hospitalisation, l'usager dispose de ses effets personnels durant son séjour sauf si des raisons de sécurité s'y opposent. Il doit lui être remis un livret d'accueil exposant les informations pratiques concernant son séjour, le lieu de son hospitalisation et l'informant de ses droits et de ses devoirs.

Les consultations téléphoniques, les visites et les sorties dans l'enceinte de l'établissement devront faire l'objet d'un contrat qui sera discuté régulièrement entre le patient et le médecin, et devront se faire dans le respect de l'intimité des autres patients. Une attention particulière sera accordée à l'organisation de soins de qualité lorsqu'ils seront nécessaires après une hospitalisation.

Qualité et sécurité des soins

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

L'usager a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle, hors le cadre d'urgence et celui où son médecin manquerait à ses devoirs (Article L-1111-1 du code de la santé publique et article 47 du code de déontologie médicale).

Il est informé de la fonction, de l'identité des personnes intervenant auprès de lui, et de l'organisation du dispositif de soins (structures du secteur et intersectorielles,...).

Toute personne peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médicaux et administratifs, selon les modalités définies par la loi.

Le secret médical ne peut s'exercer à l'égard du patient ; le médecin doit donner une information simple, loyale, intelligible et accessible sur l'état de santé, les soins proposés (notamment sur les effets dits «secondaires») du traitement appliqué et sur les éventuelles alternatives thérapeutiques.

Hors situation d'urgence, tout usager peut estimer ne pas être suffisamment informé, souhaiter un délai de réflexion ou l'obtention d'un autre avis médical.

Préalablement à la recherche biomédicale, son consentement libre et éclairé doit être recueilli dans le strict respect de la loi.

Les patients donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire l'objet d'action de formation (initiale ou continue) du personnel soignant. Il ne peut être passé outre un refus de patient.

Les mineurs sont informés en fonction de leur âge et de leurs facultés de compréhension dans la mesure du possible et indépendamment de

l'indispensable information de leurs représentants légaux.

Avec l'accord préalable du patient si son état de santé le permet, et si possible en présence des proches de celui-ci, les proches doivent pouvoir disposer d'un temps suffisant pour avoir un dialogue avec le médecin responsable et les soignants. L'usager a la possibilité de rencontrer une assistante sociale.

Si une hospitalisation s'avère nécessaire, les patients reçoivent aussitôt une information claire et adaptée sur les modalités de cette hospitalisation et les voies de recours. Cette information qui risque d'être mal comprise en raison de la gravité du tableau clinique initial sera reprise ultérieurement autant que nécessaire.

L'usager reçoit une information claire, compréhensible et adaptée sur les conditions d'accueil et de séjour.

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'usager à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le restituant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.

Aucune démarche ne doit être engagée et aucun traitement donné contre ou sans la volonté, à moins que, en raison de sa maladie mentale, il ne puisse porter un jugement sur ce qui est son intérêt,



C
les chartes

ou à moins que l'absence de traitement puisse avoir des conséquences graves pour lui ou pour des tiers.

Le patient ne peut être retenu dans l'établissement, hormis les cas de la législation où son état nécessite des soins sans son consentement. Il doit alors être informé de sa situation juridique et de ses droits.

Compte tenu des enjeux liant (particulièrement en santé mentale) efficacité et adhésion au traitement, même dans le cas où son état nécessite des soins sans son consentement, sera néanmoins toujours recherché le plus haut degré d'information et de participation à tout ce qui le concerne dans ses soins et sa vie quotidienne.

Toutefois, la construction d'une véritable alliance thérapeutique ne peut être confondue avec une simple transparence réciproque.

Dès que disparaissent les circonstances qui ont rendu nécessaire l'hospitalisation de l'usager contre sa volonté, le psychiatre doit interrompre les mesures appliquées contre cette volonté.

Le mineur ne pouvant prendre de décision grave le concernant, il revient aux détenteurs de l'autorité parentale d'exprimer leur consentement. Toutefois, lorsque la santé du mineur risque d'être compromise par le refus du représentant légal ou l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le praticien peut saisir le Procureur de la République afin de pouvoir donner des soins qui s'imposent.

On sera néanmoins attentif à ce que ces mesures ne puissent en aucun cas être prolongées au-delà de ce qui est médicalement indiqué. Si l'avis du mineur peut être recueilli, le médecin doit en tenir compte dans toute la mesure du possible.

Le médecin doit tenir compte de l'avis de l'incapable majeur et de ses responsables légaux.

Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants-droits peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux et de leurs doléances.

S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, les commissions locales de conciliation chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent (dans des délais suffisamment rapides pour ne pas les pénaliser).

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socio-professionnel, où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination.

Les équipes soignantes ont le souci tout au long du traitement, de mobiliser le patient de façon positive autour de ses capacités, ses connaissances, savoir faire pour les exploiter afin qu'il puisse se reconstruire, en favorisant une réinsertion sociale par paliers. Chaque étape sera discutée avec le patient, pour respecter ainsi le rythme de chacun.

Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut-être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Qualité et sécurité des soins

Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité : lieux d'information, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels du champ sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention.

La satisfaction de l'utilisateur en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

Dans le cadre d'un dialogue dont le développement s'avère particulièrement fécond, les usagers apportent à travers leur expérience, leur contribution à la réflexion et aux décisions des instances concernant la santé mentale, par leur participation active à chacun des niveaux de leur élaboration :

Niveau local : conseil de surveillance, commission de conciliation, CLIN, CDHP, conseil de secteur, groupes de travail notamment ceux en lien avec la démarche qualité et l'accréditation des établissements, etc.

Niveau régional : conférence régionale de santé, SROSS et carte sanitaire, groupes de travail mis en place par l'ERH et la DASS,...

Niveau national : conférence nationale de santé, etc. Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de mise en place de la représentation des usagers, en

soutenant leurs initiatives de créations d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins, avis et propositions aux personnels et aux décideurs du système de santé. Dans la marche vivifiante d'une véritable démocratie sanitaire, les usagers en santé mentale apportent ainsi par leur participation active et avertie, une contribution citoyenne décisive pour une évolution positive à visage humain des dispositifs de soins et de préventions de notre pays.

Cette charte a été signée à Paris le 8 décembre 2000 par :

- Mme Claude Finkelstein, Présidente de la FNAPSY,
- Docteur Alain Pidolle, Président de la conférence,
- Mr Jacques Lombard, Président d'honneur de la FNAPSY,
- Docteur Yvon Haumi, Vice Président de la conférence.
- Conférence des présidents de CME de CHS
- Clinique de psychologie médicale - 57 370 Phalsbourg
- FNAPSY - 24 rue de Maubeuge - 75 009 Paris



les chartes

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 oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et pour 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.

Qualité et sécurité des soins

Charte de l'Enfant Hospitalisé

Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants.

1

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

2

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

3

On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service, afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

4

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et à leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

5

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

6

Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

7

L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

8

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

9

L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins à chaque enfant.

10

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

C
les chartes

Charte de la Personne Âgée Dépendante

1

Choix de vie : Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2

Domicile et environnement : Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3

Une vie sociale malgré les handicaps : Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4

Présence et rôle des proches : Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5

Patrimoine et revenus : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6

Valorisation de l'activité : Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

7

Liberté de conscience et pratique religieuse : Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8

Préserver l'autonomie et prévenir : La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

9

Droit aux soins : Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10

Qualification des intervenants : Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11

Respect de la fin de vie : Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée dépendante en fin de vie et à sa famille.

12

La recherche, une priorité et un devoir : La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13

Exercice des droits et protection juridique de la personne âgée dépendante : Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14

L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion : L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Qualité et sécurité des soins

CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge veille au respect des droits des usagers et a pour mission de faciliter leurs démarches.

L'expression des plaintes et réclamations :

Le patient ou toute personne ayant un intérêt peut exprimer oralement ses griefs auprès de l'ensemble des services de l'établissement. Si les explications ne conviennent pas, ou en cas d'impossibilité du service de donner des explications, une plainte écrite peut être adressée à la :

Direction des Affaires Juridiques

Hôpital La Colombière

39, avenue Charles Flahaut - 34295 Montpellier Cedex 5

Tél. : 04 67 33 93 47

Cette plainte écrite est soit rédigée par le patient, soit, si celui-ci ne veut ou ne peut écrire, consignée par écrit par le secrétariat de direction déléguée auprès des pôles dans l'établissement où se trouve le service concerné.

Le traitement des Plaintes et Réclamations :

La Direction des Affaires Juridiques reçoit l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement. Elles lui sont directement adressées par le patient, par les services, ou encore par les autres directions.

Toute réclamation écrite fait l'objet d'un accusé de réception au plaignant l'informant, d'une part, qu'une enquête est ouverte, d'autre part, qu'une proposition de rencontre avec un médiateur lui sera adressée dès que l'enquête sera terminée.

L'intervention du ou des médiateurs :

A la demande du patient et en accord avec le médiateur, un rendez-vous de médiation est fixé, autant que possible dans les

8 jours (ou à défaut dans les meilleurs délais) suivant la réception, par le médiateur, du rapport d'enquête. Sous réserve de l'accord préalable du patient, de son tuteur ou de ses ayants droit, le médiateur médecin pourra accéder au dossier médical du patient. Un accord écrit lui sera demandé en ce sens. L'intervention du médiateur saisit automatiquement la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC). Le compte-rendu de l'entretien de médiation, ainsi que l'entier dossier de réclamation, seront soumis au bureau de la CRUQPC.

L'intervention du bureau de la CRUQPC :

Il formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige, d'informer le plaignant sur les voies de recours et de conciliation dont il dispose, ou de donner un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans les 8 jours (ou à défaut dans les meilleurs délais) suivant la réunion du bureau, une réponse écrite est adressée au plaignant.

La législation de la CRUQPC

La mise en place, le fonctionnement et l'organisation de la CRUQPC reposent sur le décret n°2005-13 de mars 2005.

Article R1112-84

Le représentant légal de l'établissement arrête la liste nominative des membres de la commission. Cette liste actualisée est affichée dans l'établissement et transmise au directeur de l'Agence Régionale de la Santé. Elle est remise à chaque patient avec le livret d'accueil, dans un document qui reproduit les dispositions des articles R. 1112-91 à R. 1112-94 et précise leurs modalités d'application au sein de l'établissement.



Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Sa composition

(articles R. 1112-84 et R. 1112-9 du code de la santé publique) - (Décision du Directeur Général du CHRU de Montpellier en date du 25 avril 2012)

Des représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé, et issus d'une association agréée, siègent au sein de la CRUQPC pour un mandat de trois ans renouvelable.

Tout usager d'un établissement de santé peut exprimer, oralement ou par écrit, ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

Les réclamations peuvent être adressées au Directeur Général du CHRU, au service Affaires Juridiques, au responsable du service de consultation ou d'hospitalisation.

Elles font l'objet d'une enquête auprès des interlocuteurs concernés avant saisine des médiateurs de l'Etablissement et de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge dont la liste des membres est établie ci-après :

Qualité et sécurité des soins

MEMBRES OBLIGATOIRES

- Mme Annie MORIN,
Présidente de la CRUQPC, Représentante des Usagers, 06 16 91 00 91
- M. le Pr Eric BACCINO,
Médiateur Médecin,
- M. le Pr François BLANC,
Médiateur Médecin, suppléant,
- Mme Martine JACQUES,
Médiateur Non Médecin, titulaire,
- Mme Corinne PEREZ,
Médiateur Non Médecin, titulaire,
- M. Jean CAMIOLO
Médiateur Non Médecin, suppléant,
- M. Gérard GLANTZLEN,
Représentant des Usagers, 04 67 02 85 39
- M. Robert LEBLANC,
*Représentant des Usagers, suppléant,
06 98 24 32 55*
- Mme Paule MIGAYROU,
*Représentante des Usagers, suppléante,
04 66 53 91 43*

MEMBRES COMPLÉMENTAIRES

- Mme le Dr Marie-Suzanne LEGLISE,
Représentante de la CME,
- M. Georges IVORRA,
*Représentant de la Commission des Soins
Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques,
suppléant.*
- M. Jean-Pierre LACROIX,
Représentant du Conseil de Surveillance,
- Mme Brigitte BAUMONT,
Représentante du Personnel (Membre du CTE)
- M. Guy DELANDE
Représentant du Conseil de Surveillance, suppléant
- Mme Françoise GAILLARD
*Représentante du Personnel (Membre du CTE),
suppléante*

MEMBRES VOIX CONSULTATIVE

- M. André DURAND,
*Représentant de la Politique Qualité et Gestion
des Risques,*
- Mme Valérie DUROZARD-VERDAGUER,
*Représentante de la Politique Qualité et
Gestion des Risques, suppléante.*

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Mme le Dr Delphine CAPDEVIELLE,
*Coordonnateur du Département de Psychiatrie
Adulte, Pôle Psychiatrie,*
- M. le Dr Patrick CHARDON,
*Consultant Qualité et Gestion des Risques,
Chargé des relations avec les Usagers.*
- Mme Marie-Claire MALHERBE,
*Membre de l'association
Ligue contre le Cancer 34.*

Le rôle des usagers

Dans le cadre du respect du droit des patients, des représentants des usagers issus d'une association agréée siègent au sein de la CRUQPC pour une période de trois ans. Ils sont nommés par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé et sont présents au Conseil de Surveillance.

Des représentants des usagers ont également pour mission de participer au Comité Stratégique Qualité - Gestion des Risques et à la

Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge mise en place au sein de l'établissement.

Leurs coordonnées sont disponibles auprès du secrétariat de la Direction Générale : Tél. : 04 67 33 93 02 ou 04 67 33 93 05 et sur les affiches disponibles dans le service.

Information sur votre état de santé, votre hospitalisation

Vous avez droit à toute information concernant votre état de santé (Loi 2002-303 du 4 mars 2002). Ce droit est rappelé dans les paragraphes 3 et 10 de la charte de la personne hospitalisée. Vous devez recevoir les informations relatives à votre état de santé par les équipes médicales et soignantes qui vous ont pris en charge. « Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser ».

Cette information concerne votre état de santé mais aussi les actions diagnostiques et thérapeutiques qui vous seront proposées. Elle doit être hiérarchisée, reposer sur des données validées, être claires et loyales. Elle doit présenter les bénéfices attendus des soins envisagés mais aussi leurs inconvénients et risques éventuels. Enfin, elle doit être compréhensible et peut nécessiter pour cela, le recours à la personne de confiance.

De cette information, vous prendrez avec le professionnel de santé, les décisions concernant votre projet thérapeutique. En cas de besoin vous pouvez vous faire aider par la personne de confiance, la famille ou un proche.

De plus vous devez recevoir une information claire et compréhensible sur les conditions de votre séjour. Information d'ordre financier, social et sur l'identification des acteurs hospitaliers.

Les dommages liés aux soins

Notre CHRU s'est engagé, sur la recommandation de la HAS, à améliorer l'information du patient sur un dommage associé aux soins. Aujourd'hui, l'utilisateur d'un système de santé est vigilant en matière de gestion des risques liés aux soins.

Les usagers d'un système de santé en attendent les soins les mieux adaptés à leur état de santé et l'assurance que tout est fait dans ces soins pour « veiller à ce que leur capital santé restant ne soit pas dégradé ». La gestion des risques en santé est donc un enjeu majeur de la qualité et de la sécurité des soins.

Le dommage associé aux soins subis par le patient est un événement inattendu qui peut être dû à des complications liées à sa maladie, un aléa thérapeutique, une erreur. La survenue d'un événement indésirable grave associé aux soins est rarement liée au manque de connaissance des professionnels. Un tel événement résulte systématiquement de la combinaison de causes diverses, liées à la qualité directe du soin mais aussi à de multiples facteurs dans l'organisation générale de l'environnement matériel et humain dans lequel ce soin est donné.

L'utilisateur d'un système de soins sait aujourd'hui que le risque zéro n'existe pas et comprend que comme toute activité humaine, l'activité de soin n'est pas à l'abri de l'erreur.

Il n'admet par contre pas, à juste titre, qu'on ne cherche pas à réduire les risques évitables et a fortiori qu'on puisse les lui cacher ou dissimuler une erreur. « L'erreur n'est pas une faute si tout est fait pour qu'elle ne se reproduise pas ».

Annoncer un dommage associé au soin, c'est renforcer la confiance que le patient porte à l'équipe soignante

La confiance mutuelle entre soigné et soignant n'est pas un principe. Elle se fonde sur le partage de valeurs que sont la dignité et le respect, la vigilance et la responsabilité, la réciprocité, la transparence et la loyauté. Elle nécessite une information claire et loyale, que nous devons a priori au patient sur le rapport bénéfice/risque du soin qu'on lui propose. Elle rend impérative l'annonce d'un dommage associé au soin survenu a posteriori.

Les conditions d'annonce de ce dommage, la proposition des mesures à prendre pour en corriger l'impact sur la santé du patient, l'information sur les actions mises en œuvre pour que ce dommage ne se reproduise pas doivent maintenir la confiance et la renforcer.

Qualité et sécurité des soins

La personne de confiance

Vous êtes hospitalisé dans notre établissement, vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une "Personne de Confiance" pour la durée de votre hospitalisation.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Il est défini par la loi (art L. 1111-6 Code de la Santé Publique).

- Lorsque vous êtes capable d'exprimer votre volonté, le rôle de la personne de confiance est de vous aider à prendre vos décisions. Vous pouvez demander que la personne de confiance que vous avez choisie :
 - soit informée de votre état de santé. L'équipe soignante répondra à ses questions en respectant votre éventuel souhait de taire certaines informations concernant votre état de santé ou des maladies antérieures.
 - assiste avec vous aux entretiens médicaux et aux consultations.

La personne de confiance vous apportera une aide pour prendre vos décisions sans jamais s'exprimer ni décider à votre place.

L'équipe soignante peut solliciter la personne de confiance que vous avez choisie pour vous accompagner lors de l'annonce d'un diagnostic ou pronostic grave. De même, le médecin peut demander à la personne de confiance que vous avez choisie de vous accompagner lors de la consultation de votre dossier.

- Si, par malheur, vous n'étiez plus en l'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance que vous avez choisie serait consultée pour exprimer votre volonté, sauf si l'urgence ne le permet pas. L'avis exprimé par la personne de confiance

que vous avez choisie sera pris en compte mais le médecin reste libre de son choix en dernier ressort. Si la personne de confiance n'est pas joignable et que la situation le demande, le médecin peut demander à d'autre(s) membre(s) de votre entourage d'exprimer votre volonté.

Qui sollicite la personne de confiance ?

Il est de votre responsabilité de solliciter la personne de confiance que vous avez choisie si vous souhaitez qu'elle assiste aux entretiens médicaux et aux consultations. L'équipe infirmière vous préviendra des dates des entretiens et consultations.

- Si, par malheur, vous n'étiez plus en état d'exprimer votre volonté, il serait de la responsabilité de l'équipe médicale de solliciter la personne de confiance que vous avez choisie.

Quels sont les devoirs de la personne de confiance ?

La personne de confiance que vous avez choisie doit garder secret ce qu'elle apprendra concernant votre état de santé, secret pour tous (à l'exception de vous-même) et secret pour toujours.

Est-ce obligatoire de désigner une personne de confiance ?

Vous êtes libre de désigner ou non une personne de confiance. Dans tous les cas, le personnel vous demandera de consigner votre décision sur le formulaire "Désignation de la personne de confiance".



la
personne de
confiance

Quand désigner la personne de confiance ?

A votre entrée à l'hôpital, l'infirmier(e) qui vous accueille vous proposera de désigner une personne de confiance. Cette désignation peut aussi se faire au cours de la consultation où l'hospitalisation est programmée. A tout moment en cours d'hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance au cas où, initialement, vous n'auriez pas pu ou pas souhaité désigner de personne de confiance.

Comment désigner la personne de confiance ?

Votre choix doit se porter sur une seule personne en qui vous avez confiance. La confiance ne naît pas dans l'instant mais s'édifie dans la durée. Votre choix doit se porter sur une personne dont vous connaissez les qualités nécessaires pour vous aider et, éventuellement, exprimer votre volonté.

Votre choix peut se porter sur :

- un parent : votre conjoint, la personne avec qui vous vivez en concubinage ou êtes pacsé, un ascendant ou un descendant, un frère ou une sœur ou un allié,
- un ami, un proche,
- votre médecin traitant (libéral ou hospitalier).

Nous vous demandons de remplir le formulaire "Désignation de la personne de confiance" et d'y préciser si vous souhaitez ou non que la personne de confiance soit informée régulièrement des diagnostics et des traitements vous concernant (dans le respect de votre éventuel souhait de taire certaines informations concernant votre état de santé ou des maladies antérieures).

Ce formulaire sera conservé dans votre dossier.

Nous vous demandons aussi d'avertir la personne de confiance de sa désignation et de lui demander de nous contacter afin de manifester son accord en complétant le formulaire.

Combien de temps la désignation de la personne de confiance est-elle valable ?

Sa désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que vous ne souhaitiez prolonger sa mission au-delà de l'hospitalisation en cours.

Vous pouvez mettre fin à tout moment à la mission de la personne de confiance.

Nous vous demandons alors de le signaler à l'équipe soignante et à la personne de confiance que vous aviez choisie. Vous avez alors la possibilité de désigner une autre personne de confiance.

A tout moment la personne de confiance que vous avez choisie peut mettre fin à sa mission. Nous lui demandons de vous en informer et de manifester sa décision sur le formulaire spécifique.

Vous avez alors la possibilité de désigner une autre personne de confiance.

Qualité et sécurité des soins

Les Directives Anticipées

Que ce soit avant une éventuelle hospitalisation, ou bien pendant celle-ci, il vous est possible de faire connaître votre volonté sur votre fin de vie et de la faire respecter. La mise en place des directives anticipées par la loi Léonetti du 22 Avril 2005 représente en ce domaine une avancée importante pour les droits du patient. Appréhendez d'éventuelles décisions importantes quant à votre santé et vous garderez un contrôle sur votre fin de vie.

Que sont les directives anticipées ?

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne pour faire connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces documents devront être pris en considération par le corps médical dans les situations où sont envisagés l'arrêt ou la limitation d'un traitement, la prolongation artificielle de la vie.

L'intérêt des directives anticipées ?

La volonté que vous aurez exprimée à travers ces directives primera sur celle de votre famille ou celle de votre entourage. Ainsi, vous libérez vos proches de la lourde responsabilité de prendre des décisions à votre place. Il s'agit là d'une situation difficile à supporter et à gérer, quand la plupart du temps ils ignorent la volonté qui aurait été la vôtre.

Qui peut rédiger des directives anticipées ?

Seules les personnes majeures et conscientes (ayant la capacité d'exprimer leur volonté de manière libre et éclairée) peuvent rédiger des directives anticipées. Les majeurs protégés (placés sous tutelle ou curatelle) ne sont pas exclus de ce dispositif et peuvent donc rédiger des directives anticipées.

Quelle forme doivent prendre ces directives ?

Les directives sont un document écrit, qui doit être daté et signé, dans lequel vous aurez exprimé vos souhaits. Votre identité doit apparaître clairement : nom, prénom, date et lieu de naissance. Comment faire si vous êtes dans l'impossibilité d'établir un tel document mais que vous êtes conscient ? Il vous suffit de demander à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, de la rédiger pour vous. Ces personnes devront attester qu'il s'agit de l'expression de votre volonté libre et éclairée et joindre cette attestation à la directive.

Etes-vous lié par les directives anticipées ?

Vous avez évidemment la possibilité de revenir à tout moment sur vos choix et de révoquer ces directives. Elles doivent avoir été établies moins de 3 ans avant l'état d'inconscience et peuvent, à l'issue de ce délai, être renouvelées, par simple décision de confirmation signée sur le document. Enfin, vous pourrez à tout moment apporter des modifications, partielles ou totales, au document.

Les modalités de conservation des directives anticipées

Les directives anticipées rédigées à l'occasion ou au cours de votre séjour hospitalier sont conservées dans votre dossier médical. Vous pouvez néanmoins choisir de les conserver vous-même ou de les confier à la personne de confiance, si vous en avez désigné une, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans cette hypothèse, vous devrez communiquer l'identité et les coordonnées de la personne détentrice du document afin qu'elles soient mentionnées dans votre dossier médical.



les
directives
anticipées

d

la douleur

La Douleur : parlons-en !

La douleur est une sensation désagréable physique qui peut être en lien avec une souffrance morale. Elle peut s'accompagner d'émotions et de sentiments tels que la peur, l'angoisse, la tristesse, la colère, l'inquiétude.

Il est important de pouvoir parler de sa douleur et de sa souffrance.

Les soignants sont à votre écoute, ils entendent vos demandes et souhaitent y répondre.

Il existe également des unités spécialisées au sein du CHRU. Si vous éprouvez le besoin d'en savoir davantage, renseignez-vous auprès des soignants de votre unité d'hospitalisation.

La douleur n'est pas une fatalité

Etre acteur dans le traitement de la douleur est un moyen de la contrôler. Supporter la douleur ne permet pas de lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

La douleur se prévient

Il existe de nombreuses situations susceptibles d'entraîner une douleur. Ce sont les douleurs induites par les actes de soins et de diagnostic. Une intervention chirurgicale, un examen, un soin, un transport ou une séance de rééducation sont des situations occasionnant des douleurs qui peuvent être anticipées. Les douleurs dites induites peuvent et doivent être prévenues.

La douleur se traite

Prendre en compte votre douleur, c'est vous permettre de retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et l'échange avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. Il n'y a pas une mais des douleurs, qui se distinguent par leur cause, leur durée, leur intensité,...

La souffrance morale augmente les douleurs.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes.

Alors, parlons-en ensemble

Répondre à votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante à traiter votre douleur.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. Vous êtes un acteur principal dans la bonne gestion de la douleur.

Traiter votre douleur, c'est possible

Nous mettrons en oeuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

Les médicaments

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine,...). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Un traitement par la morphine peut toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît. Vous ne courez aucun risque de devenir dépendant si ce traitement est bien conduit et bien suivi. D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires,...) peuvent aussi vous aider.

Certains médicaments, utilisés pour traiter les dépressions ou les épilepsies, se sont révélés capables de soulager la douleur. Ne soyez pas étonné si un "antidépresseur" ou un "antiépileptique" (également appelé "anticonvulsivant") vous est prescrit pour traiter votre douleur.

Dans votre cas, c'est l'action antalgique de ce médicament qui est utilisée. Les médicaments sont proposés en fonction des mécanismes et de l'intensité des douleurs.

Qualité et sécurité des soins

Ils les soulagent, mais ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : relaxation, hypnose, calme, repos, massages, applications de poches de glace ou d'eau chaude, stimulation électrique,...

Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

«Etre soulagé c'est possible, mais comment faire ?»

Votre participation est essentielle

Vous seul pouvez décrire votre douleur. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Interrogez-nous, nous sommes à votre écoute.

Evaluer votre douleur

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

Des outils d'évaluation seront utilisés.

Une réglette, par exemple, peut être mise à votre disposition. Elle vous permet d'indiquer l'importance de votre douleur. Nous vous expliquerons comment vous en servir dès votre arrivée.

Au CHRU de Montpellier, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), composé de médecins et de paramédicaux, travaille pour améliorer la prise en compte de la douleur et de la souffrance.



S

secteurs

En secteur public,

vous serez soigné par l'équipe médicale du service. Vos frais de séjour seront pris en charge par les organismes de sécurité sociale et les mutuelles dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Vous n'aurez pas à verser d'honoraires médicaux aux praticiens du service.

En secteur libéral,

vous serez soigné par le médecin de votre choix. Vos frais de séjour seront pris en charge dans les mêmes conditions qu'en secteur public.

Les honoraires médicaux demandés par ce praticien, et fixés en accord avec lui, doivent lui être directement réglés. Ces honoraires doivent être affichés par le médecin.

Le remboursement de ces honoraires par vos organismes de protection sociale peut n'être que partiel.

h

Hôpital sans tabac

Un Hôpital sans tabac

Depuis le 1er novembre 1992, il est interdit de fumer dans les locaux à usage collectif utilisés pour l'accueil, les soins et l'hébergement du malade.

Il est donc interdit de fumer dans les établissements du CHRU de Montpellier pour les personnels, malades et visiteurs.

Pourquoi un hôpital sans tabac ?

L'hôpital doit respirer la santé. La fumée de tabac est dangereuse pour tous ceux qui la respirent, y compris les non-fumeurs. Joignez-vous à tous ceux qui, bien que fumeurs, font des efforts pour ne pas fumer (personnels, patients,...).

Avec eux, permettez aux non-fumeurs de respirer sans risque. Respectez leur liberté.

Si vous souhaitez profiter de votre hospitalisation pour arrêter de fumer, une aide peut vous être apportée.

L'hôpital : une grande exigence de sécurité

La nature des activités d'un hôpital fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités.

Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint.

Contribuez à la prévention du risque incendie à l'hôpital.

L'hôpital : une grande exigence d'hygiène

Ne pas fumer contribue à la propreté et à la salubrité de tous les locaux dans le respect des personnels et des malades. Ainsi, vous participez à la réalisation des missions de prévention et d'éducation pour la santé de l'hôpital.

Bienvenue dans un hôpital qui respire.

Consultation d'aide au sevrage tabagique :

Tél. : 04 67 33 60 92 ou 04 67 33 60 96

Comité Départemental de Lutte contre les Maladies Respiratoires : Tél. : 04 67 18 93 16

Qualité et sécurité des soins

Dans le cadre de l'obligation du respect du droit des patients, des représentants des usagers nommés pour une période de trois ans par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, sont présents au Directoire. Ces représentants des usagers ont également pour mission de participer à la Délégation Qualité et à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge mise en place au sein de l'établissement.

Leurs coordonnées sont disponibles auprès du secrétariat de la Direction Générale :
Tél. : 04 67 33 93 02
ou 04 67 33 93 05



U
les
usagers

Le dossier médical

Votre dossier médical informatisé

Le CHRU de Montpellier dispose d'un service informatique qui permet de mieux gérer votre dossier administratif et médical. Sauf opposition exprimée de votre part lors de votre admission, votre dossier médical sera exploité à des fins statistiques ou scientifiques.

Cette exploitation sera faite dans le strict respect du secret médical et de la réglementation en vigueur, garantie par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

La communication de votre dossier médical

Vous souhaitez avoir accès aux informations concernant votre santé détenues par le CHRU de Montpellier ?

Un médecin du service hospitalier dans lequel vous avez été soigné est à votre disposition pour vous recevoir et répondre à vos questions. Il peut vous adresser une copie de votre lettre de sortie.

Conformément au décret du 29 avril 2002, le patient, ou son représentant légal, ou ses ayants-droits, peuvent également obtenir communication de ces informations, directement ou

par l'intermédiaire d'un médecin désigné.

Le coût de la reproduction et éventuellement de l'expédition des documents, reste à la charge du patient, selon le mode de communication retenu : la consultation sur place ou l'envoi.

Les demandes de communication de dossiers médicaux sont gérées de manière centralisée pour l'ensemble du CHRU et peuvent être adressées directement au :

Service des Dossiers Médicaux de l'Hôpital Lapeyronie - Gestion des communications des dossiers médicaux - 191, av. du Doyen Gaston Giraud - 34295 Montpellier cedex 5
Tél. : 04 67 33 87 68



d
le dossier
médical

Des formulaires de demande types sont à votre disposition dans les secrétariats des services médicaux du CHRU.



S

Ce que vous devez savoir

Incendie	54
Sûreté	54
Stationnement	54
Hémovigilance	55
Le CLIN	55
Une BMR	56
les risques	56
L'ERI	56
Accompagnement et Soins Palliatifs	57
La Ludothèque	58
Le suivi scolaire	58
les urgences	59
Les dons	60
Vos démarches citoyennes pendant votre séjour	65

i incendie

Incendie

“Durant votre séjour à l’hôpital, votre sécurité est notre souci permanent”. Le risque incendie fait partie de nos préoccupations majeures. Nous nous attachons à la prévention en veillant à la conformité de nos locaux et installations techniques avec la réglementation régulièrement vérifiée par les Commissions de Sécurité, en assurant la mainte-

nance des systèmes de sécurité incendie et en exerçant un contrôle permanent grâce à une équipe d’intervention prête à agir 24h/24.

En cas d’incendie, le N° d’appel est le 18

Attention au tabac :

La nature des activités d’un hôpital fait qu’une cigarette peut avoir des conséquences tragiques surtout pour ceux qui sont alités. Un incendie sur six est dû à un mégot mal éteint. Contribuez à la prévention du risque incendie à l’hôpital. L’usage du tabac est strictement interdit dans l’enceinte de l’hôpital.

S sûreté

Vous pouvez être la victime d’actes de malveillance au sein de notre établissement. C’est une menace pour la qualité de l’accueil, et surtout votre tranquillité. C’est un risque dont la maîtrise est délicate à l’hôpital, dont la vocation est d’être accessible à tous.

Votre sécurité est confiée à une équipe de surveillance et d’intervention composée d’agents du CHRU assermentés joignables en permanence par l’intermédiaire du P.C. de sécurité.

En cas d’acte de malveillance, appeler le 17

S stationnement

Le stationnement dans l’enceinte de l’hôpital est de plus en plus difficile. L’accès à tous les établissements du CHRU est strictement limité et les véhicules mal garés font l’objet d’une verbalisation, voire d’un enlèvement. Dans la mesure du possible, venez en tramway.

Tous les hôpitaux sont desservis par celui-ci.

En garant votre voiture dans un parking tramway (Mosson, Occitanie, Euromédecine, Odysseum), vous bénéficiez d’un tarif forfaitaire incluant votre place de parking et un aller-retour dans la journée en tramway ou en bus pour chaque occupant de la voiture. Si vous êtes abonné TaM, le parking est gratuit.

NB : Depuis septembre 2008, le parking de Lapeyronie est payant.

Ce que vous devez savoir

Le CHRU de Montpellier possède depuis le 1er mars 1994 une unité spécialisée pour l'ensemble des points concernant la transfusion des produits sanguins labiles : Globules Rouges, Plaquettes et Plasma.

Cette unité se situe à l'hôpital Saint-Eloi. L'unité se tient à la disposition de tous pour des précisions ou informations touchant la transfusion sanguine :

- pratiques transfusionnelles médicales et infirmières,
- information des patients,
- logistique transfusionnelle sur le CHRU,
- procédures et assurance qualité,
- données transfusionnelles depuis 1994.

Vous pourrez joindre l'Unité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance au :
Tél. : 04 67 33 78 76
Fax : 04 67 33 74 20



L'établissement est doté d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**.

Une infection est dite nosocomiale "si elle apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation (ou d'un soin ambulatoire) et si elle n'était pas présente ou en incubation à l'entrée à l'hôpital". On parle aussi d'infections associées aux soins, qui englobent les infections nosocomiales et toutes les infections liées à un acte de soin qu'il soit pratiqué à l'hôpital, dans un cabinet médical ou à domicile.

Le CLIN a pour mission d'organiser les actions de surveillance et de prévention des infections nosocomiales. Le service d'hygiène hospitalière met en oeuvre ces actions.

Le Comité de Veille Infectieuse est un groupe émanant du CLIN, qui se réunit une fois par semaine pour traiter en temps réel les problèmes concernant le risque infectieux de notre hôpital.

Si besoin, vous pouvez joindre le service d'hygiène au :
Tél. : 04 67 33 76 26





b

BMR

Une BMR C'est une **Bactérie Multi** **Résistante aux antibiotiques.**

La plupart des bactéries dont nous sommes porteurs sont sensibles aux antibiotiques : elles peuvent devenir résistantes sous l'influence d'un traitement antibiotique. On peut être

porteur sain de BMR sans infection déclarée ; dans ce cas le traitement antibiotique n'est pas indiqué.

Des précautions particulières en hygiène sont à respecter durant l'hospitalisation, si vous êtes porteur de BMR.

La précaution essentielle est l'hygiène des mains avec une solution désinfectante hydroalcoolisée, avant de sortir de la chambre.

Une toilette et un changement de vêtements quotidiens sont des mesures complémentaires.

Le personnel soignant est chargé de vous informer sur ces précautions particulières en hygiène définies par le CLIN.

r

risques

Le CHRU de Montpellier a mis en place une politique de gestion des risques.

Cette politique de prévention est prolongée par le signalement des événements indésirables. C'est une démarche essentielle d'amélioration de la qualité. Elle a avant tout pour objectif d'améliorer la santé et la sécurité des patients,

du personnel et des visiteurs de l'établissement, en identifiant les situations à risques pour proposer des mesures correctives ou préventives. Ces activités permettent de réduire le risque de voir se reproduire, à des moments et des endroits différents, le même type d'incident.

Un comité analyse systématiquement les événements signalés afin d'identifier les actions prioritaires.

e

ERI

ERI, l'Espace Rencontre Information

C'est un sas de décompression, une passerelle entre l'hôpital et les malades atteints de cancer, un espace d'accueil ouvert aux patients et aux familles. Cet Espace Rencontre Information se situe à l'hôpital Saint-Eloi

du CHRU de Montpellier. Répondant aux mesures PLAN CANCER, l'ERI a pour vocation d'être un lieu d'échange, d'écoute et d'information pour tous les patients et leurs familles.

Animé par une coordinatrice qui renseigne, oriente et organise des réunions-débats, il est ouvert à toute personne sensibilisée par la maladie qu'elle soit traitée ou non au CHRU.

Contact : 04 67 33 02 97

Ce que vous devez savoir

Accompagnement et Soins Palliatifs

L'accès à l'accompagnement et aux soins palliatifs est un droit pour tous.

La prise en charge palliative par une équipe pluridisciplinaire concerne toute personne atteinte d'une maladie grave, que cette maladie soit en cours d'évolution ou que le malade arrive à la fin de sa vie.

Les soins palliatifs proposent une approche globale, physique, sociale et psychologique aux malades, à leur famille et entourage.

Il existe au CHRU de Montpellier 2 unités, l'Unité d'Accompagnement et de Soins Palliatifs (UASP) et l'Unité Mobile de Soutien et de soins Palliatifs (UMSP).

Les équipes sont composées de médecins, cadres de santé, psychologues, infirmières, kinésithérapeutes, aides-soignants, assistantes sociales, secrétaires.

Les professionnels de l'UMSP peuvent se rendre dans tout le CHRU, avec l'accord des médecins, pour que tous ceux qui le désirent aient un accès possible à une prise en charge palliative. Lorsque la situation du malade devient trop compliquée et qu'elle ne peut

pas être prise en charge dans son service habituel, une hospitalisation peut être proposée dans un des 6 lits de l'UASP.

L'équipe pluridisciplinaire de cette unité, associée à des bénévoles d'accompagnement est attentive aussi bien aux malades qu'à ses accompagnants.

L'accueil dans une chambre individuelle permet à un accompagnant de rester auprès de son proche malade. Une salle d'accueil des familles est aussi à leur disposition.

Les deux équipes travaillent en étroite collaboration avec le réseau de soins palliatifs de Montpellier, SPHERES et les autres réseaux de la région Languedoc-Roussillon pour permettre un retour à domicile dans de bonnes conditions pour le malade et son entourage.



accompagnement

L ludothèque

La ludothèque

Espace socio-éducatif culturel et ludique destiné à améliorer la qualité du séjour de l'enfant et de l'adolescent hospitalisé dans les services de l'hôpital. Diverses activités sont proposées.

Une équipe pluridisciplinaire y accueille l'enfant hospitalisé et sa famille.

Pour tout renseignement concernant l'accueil, le prêt de jeux et les horaires d'ouverture.

Contact : Tél. : 04 67 33 65 91

Mail : ludotheque@chu-montpellier.fr

S le suivi scolaire

Pour la continuité de la scolarité des enfants et adolescents hospitalisés, des enseignants interviennent auprès des élèves, en salle de classe ou en chambre, toujours en liaison avec l'établissement scolaire d'origine (programme, manuels, contrôles...).

En cas d'hospitalisation sur une période d'examen (Brevet, Bac, BEP...), des dispositions particulières peuvent être mises en place au CHRU.

Une Aide Pédagogique A Domicile (APAD) de l'Education Nationale, peut être accordée (au domicile, en centre de rééducation,...) pendant la convalescence de votre enfant ou en cas de reprise à temps partiel de sa scolarité.

Renseignements auprès des enseignantes des services pédiatriques et de la responsable pédagogique sur le CHRU :
Tél. : 04 67 33 07 25 - 04 67 40 73 08

Vous pouvez aussi consulter le site internet des enfants à l'hôpital : <http://www.clic-a-pic.net>

Ce que vous devez savoir

Le service des Urgences du CHRU de Montpellier se situe sur le site de l'hôpital Lapeyronie et centralise l'admission de toutes les urgences médico-chirurgicales adultes et enfants, à l'exception de certains types d'urgences spécialisées et orientées par le 15 (Cardiologie, Neuro-vasculaire, ORL, Ophtalmologie, Maternité, Gynécologie, ...).

Le service des Urgences est organisé en quatre Unités qui sont regroupées sur le même site :

L'Unité SAMU-Centre 15 qui reçoit tous les appels médicaux urgents du département et, en collaboration avec tous les partenaires de l'urgence (médecine hospitalière, médecine libérale, sapeurs pompiers, ambulanciers privés,...), déclenche les moyens adaptés aux besoins des patients (conseil médical, intervention d'un médecin généraliste, d'une ambulance ou d'un hélicoptère médicalisé, d'une ambulance non médicalisée).

Le SAMU-Centre 15 a également une mission régionale de transports inter-hospitaliers.

L'Unité d'Accueil des Urgences Adultes qui est pourvue d'un plateau technique performant permettant de prendre en charge dans les meilleures conditions les pathologies les plus fréquemment en cause dans les situations d'urgence.

L'Unité d'Accueil des Urgences Psychiatriques prend en charge les détresses psychologiques et psychiatriques.

L'Unité de Surveillance des Urgences Adultes a pour fonction d'accueillir les patients qui, après leur passage à l'unité d'accueil d'urgences adultes, nécessitent une surveillance et qui sont en attente d'un diagnostic ou qui reçoivent un traitement sur un temps d'hospitalisation de courte durée inférieure à 24 heures.

L'Unité d'Accueil des Urgences

Pédiatriques prend en charge toutes les urgences médico-chirurgicales jusqu'à l'âge de 15 ans et dispose d'un secteur d'hospitalisation de courte durée inférieure à 24 heures.

U
les
urgences





d

les dons

Du Don à la greffe : une chaîne de vie

La greffe est l'ultime thérapeutique proposée aux malades en insuffisance terminale d'organes et inscrits en liste nationale d'attente. Mais elle n'existerait pas sans donneur. Le don d'organes et de tissus en vue d'une greffe est un geste d'infinie générosité, d'humanité.

Le CHRU de Montpellier est impliqué fortement dans cette activité, au niveau local, régional et national participant ainsi à un enjeu majeur de santé publique.

En France, plus de 15 000 patients ont besoin d'une greffe d'organes chaque année.

Malheureusement, seul 1 patient sur 3 pourra en bénéficier et plus de 400 patients décéderont en 2012, faute de n'avoir pu bénéficier de ce don. Sur l'ensemble de la région Languedoc-Roussillon, 228 greffes d'organes ont été effectuées en 2012, 346 patients restaient inscrits sur liste au 31 décembre de cette année.

Qui peut donner ?

Toute personne décédée au CHRU est donneuse potentielle de tissus et en particulier de cornées permettant à des patients de recouvrer la vue. La principale limite étant l'âge du donneur qui doit être inférieur à 85 ans.

Toute personne en état de mort encéphalique (appelée aussi mort cérébrale) peut être donneuse potentielle d'organes et de tissus. La mort encéphalique, c'est à dire la destruction irréversible du cerveau, est une situation exceptionnelle

et représente moins de 1% des décès hospitaliers. C'est la seule situation clinique actuellement au CHRU qui permet un don d'organes en vue d'une greffe.

Dans cette situation, la destruction du système nerveux central entraîne l'arrêt progressif des fonctions des différents organes alors que l'activité du cœur et la respiration sont maintenues artificiellement. Enfin, on peut donner de son vivant son rein ou une partie de son foie à un parent ou à une personne proche.

Comment donner ?

La loi de Bioéthique amendée en 1994, révisée en 2004 et 2011, présume du consentement du défunt à être donneur excepté s'il a exprimé son refus de son vivant.

Après avoir été informé sur la question du don, il est donc crucial de faire connaître sa position auprès de ses proches.

En effet, après le constat du décès, les professionnels de santé ont la mission de recueillir celle-ci, en partenariat avec la Coordination des Prélèvements d'organes du Don et de Prélèvements, auprès de la famille.

Donc :

Si on est en faveur du don, il est nécessaire de l'exprimer auprès de ses proches et éventuellement s'engager en portant la carte de donneur. Si on est opposé au don, l'exprimer auprès de ses proches et s'inscrire au Registre National des Refus (informations sur le site www.dondorganes.fr).

Ce que vous devez savoir

Quelques mots sur le don

Le don d'organes et de tissus est anonyme et gratuit.

Cette activité est réglementée et encadrée par les lois de Bioéthique. Ne seront prélevés que les organes et les tissus qui pourront être greffés.

L'Agence de la Biomédecine, en relation avec le Département de la Coordination Hospitalière du Don et de Prélèvements et les équipes de greffe, a la mission de rechercher les receveurs compatibles, de répartir et d'attribuer les greffons selon les règles publiées au Journal Officiel.

Le Département de la Coordination Hospitalière du Don et de Prélèvements accompagne le donneur et ses proches du début jusqu'à la fin de la prise en charge. Elle est disponible, et assure un suivi et un soutien psychologique aux proches du donneur.

Le prélèvement multi-organes et tissus est un acte chirurgical effectué au bloc opératoire par du personnel qualifié comme une intervention programmée.

C'est l'étape initiale de la greffe.

Le Département de la Coordination Hospitalière du Don et de Prélèvements est garante du respect du corps du défunt ; celui-ci est rendu aux proches selon leurs souhaits.

Vous pouvez en parler :

Avec des professionnels :

Contacts Hospitaliers : Département de la Coordination Hospitalière de Don et de Prélèvements Tél. : 04 67 33 74 75

Agence de la Biomédecine : Tél. : 0 800 202 224

Sites Internet : www.agencedelabiomedecine.fr

www.chu-montpellier.fr/fr/site_don_organes/index.html

Avec les associations : Association Française des Familles de Donneurs d'Organes, France ADOT, Infodon 34, Transform, Languedococoeur... Surtout avec vos amis, proches et familles, faites connaître votre position.

Les autres dons

Moelle osseuse

Certains patients atteints de leucémies ou de certaines maladies génétiques peuvent être sauvés grâce à une greffe de moelle osseuse, organe responsable de la fabrication des cellules du sang. Tout le monde peut devenir volontaire au don et décider de donner une chance supplémentaire à un malade de guérir.

Mais il faut impérativement respecter les conditions suivantes :

- être en parfaite santé,
- avoir plus de 18 ans et moins de 51 ans lors de l'inscription,
- accepter de répondre à un questionnaire de santé et faire une prise de sang.

Les étapes jusqu'à l'inscription :

Etape 1 :

Je m'informe sur le rôle de donneur de moelle osseuse. Avant de m'inscrire comme volontaire au don, je prends le temps de m'informer et de réfléchir à mon engagement.

Etape 2 :

Je fais ma demande d'inscription sur le registre des volontaires. Je demande à m'inscrire en remplissant un formulaire d'inscription sur Internet, sur papier ou par téléphone.

Etape 3 :

Je vais au rendez-vous médical. Le centre d'accueil le plus proche de mon domicile me contacte. Un entretien médical et une prise de sang sont réalisés. Je réponds avec franchise aux questions du médecin sur mon état de santé récent et passé

d

les dons

et sur ma vie personnelle, afin d'évaluer les éventuels risques pour le malade et pour moi-même. À partir de mon échantillon de sang, des examens biologiques sont réalisés pour connaître mon typage HLA. Ce typage permet de déterminer les caractéristiques de ma moelle osseuse afin de pouvoir les comparer à celles des malades qui ont besoin d'une greffe.

Etape 4 :

Je suis inscrit et je m'engage. Si aucune contre-indication ne l'empêche, mon inscription sur le Registre France Greffe de Moelle est validée. À tout moment, je peux renoncer à mon engagement sans aucune justification.

Etape 5 :

Je reste joignable. Je n'ai plus rien à faire ! Je me tiens disponible en cas de comptabilité trouvée avec un malade. Cela peut arriver plus ou moins rapidement ou ne jamais se produire. Je pense à modifier mes coordonnées en cas de changement.

Contacts : CENTRE DONNEUR, Dr Béatrice Bonafoux, Laboratoire d'Immunologie, 04 67 33 75 85 ou <http://www.dondemoelleosseuse.fr>.

Sperme et Ovocytes :

Aidez des couples à devenir parents. Le donneur de spermatozoïdes ou la donneuse d'ovocytes doivent être père ou mère d'au moins un enfant. S'ils vivent en couple, l'accord de l'autre membre du couple est requis. Le don est gratuit, secret et anonyme. L'âge limite est de 36 ans pour les donneuses et 45 ans pour les donneurs. De nouveaux dons sont toujours nécessaires. Contacts : Don de spermatozoïdes : CECOS : 04 67 33 62 99.

Don d'ovocytes : Laboratoire FIV B : 04 67 33 64 04.

Préservation de fertilité :

Il est aujourd'hui possible de proposer aux patients une conservation de leurs gamètes avant traitement potentiellement stérilisant (chirurgie, chimio ou radiothérapie).

- **Chez l'homme :** la congélation de sperme est réalisée après prélèvement au CECOS et les spermatozoïdes sont conservés, sans limite de temps, en azote liquide jusqu'à utilisation.

- **Chez la femme :** les progrès effectués ces dernières années permettent désormais la congélation «ultra-rapide» ou vitrification, technique garantissant une bonne récupération de la qualité ovocytaire à la décongélation. Le recueil des gamètes est effectué, en collaboration avec l'équipe gynécologique, par ponction chirurgicale des ovaires après un traitement hormonal de stimulation. Médecin à joindre pour une préservation de fertilité chez l'homme : Dr Vanessa LOUP-CABANIOLS (04 67 33 62 99) Médecins à joindre pour une préservation de fertilité chez la femme : Dr Vanessa LOUP-CABANIOLS (04 67 33 62 99) Dr Sophie BRINGER-DEUTSCH (04 67 33 64 81).

Sang :

Les produits sanguins utilisés en transfusion dans les établissements de soins (globules rouges, plaquettes et plasma) sont issus de prélèvements pratiqués par l'Etablissement Français du Sang sur des donneurs volontaires bénévoles : le don de sang n'est pas rémunéré dans notre pays.

Le CHRU de Montpellier est approvisionné par l'Etablissement Français du Sang, opérateur transfusionnel unique en France. Depuis plusieurs années le nombre de donneurs diminue mais surtout les besoins sont en constante augmentation.

En 2011, ces dons étaient au nombre de 3,2 millions à peine suffisants pour assurer l'autonomie transfusionnelle de notre pays.

Ce que vous devez savoir

Lait :

Le Lactarium est une banque de lait maternel et un centre conseil. Il redistribue le lait à des enfants prématurés. Ce lait recueilli provient des mères en maternité ou à domicile qui allaitent leur bébé et acceptent, une ou plusieurs fois par jour, d'offrir leur surplus. Une équipe médicale et para-médicale est à votre disposition pour répondre à vos questions.

Contact : 04 67 33 66 99.

Sang placentaire :

Le cordon ombilical contient des cellules souches qui peuvent être utilisées pour greffer des patients atteints de maladies graves (leucémies, lymphomes, aplasies médullaires,...).

Le prélèvement de ces cellules est réalisé en salle de naissances après l'accouchement, il est indolore et sans risque. Le don est anonyme et gratuit. Sages-femmes et obstétriciens peuvent répondre à vos questions concernant ce don tout au long de votre grossesse.

Contact : Banque de sang placentaire : Tél. : 04 67 33 75 98.

Les tissus :

Les tissus sont issus de dons anonymes et gratuits. Ils permettent de sauver des vies (artères, valves cardiaques, peau mince), de retrouver la vue (cornées, membranes amniotiques) ou d'aider en chirurgie orthopédique et des cancers (têtes fémorales, os massifs). Le don est soumis aux mêmes règles et obligations légales que le don d'organe.

Vous pouvez vous positionner en faveur ou contre le don de tissus en le faisant savoir à vos proches. La Banque de tissus est la structure autorisée qui contrôle, conserve et délivre les tissus validés aux chirurgiens.

Contact : Banque de tissus : Tél. : 04 67 33 83 79.



d

les dons

Don de votre vivant pour la Recherche

Information préalable pour les personnes concernées par le prélèvement sanguin.

Après avoir réalisé les examens de biologie qui vous ont été prescrits, le Laboratoire de Biologie Médicale et le Centre des Collections Biologiques Humaines pourront être amenés à utiliser le reliquat de votre sang prélevé ou de vos autres prélèvements, anonymes, pour :

- des contrôles de qualité des examens biologiques,
- la mise au point ou le contrôle de dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro* (DMDIV),
- faire avancer la Recherche Clinique.

Conformément aux dispositions de l'alinéa 2 de l'article L.1211-1 du Code de la Santé Publique, vous pouvez librement vous y opposer en signant un document de non consentement auprès de la personne en charge du prélèvement.

Information Patients

Information préalable destinée aux personnes concernées par un prélèvement sanguin

Après avoir réalisé les examens de biologie qui vous ont été prescrits, le Laboratoire de Biologie Médicale pourra être amené à utiliser le reliquat de votre sang prélevé, rendu anonyme, pour :

- des contrôles de qualité des examens biologiques,
- la mise au point ou le contrôle de dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro* (DMDIV).

Conformément aux dispositions de l'alinéa 2 de l'article L. 1211-1 du Code de la Santé Publique, **vous pouvez librement vous y opposer** en le signalant à la personne en charge du prélèvement.

Le CHRU de Montpellier et le Pôle Biologie Pathologie vous remercient de votre compréhension.

Ce que vous devez savoir

Vos démarches citoyennes pendant votre séjour

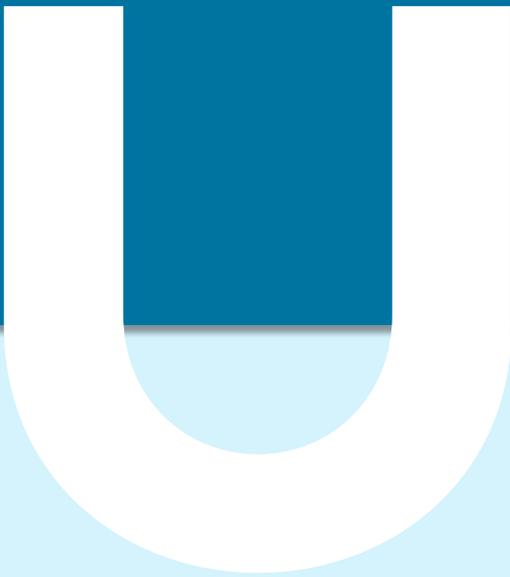
Si des élections surviennent pendant votre séjour, vous pourrez exercer librement votre choix par procuration de vote. Il vous suffit d'adresser au Commissariat de police un certificat médical, à demander dans le service d'hospitalisation, précisant votre impossibilité de déplacement, pour la date prévue.

Dès réception, un fonctionnaire de police (OPJ) vous joindra par téléphone, pour fixer un rendez vous, afin de recueillir ladite procuration, dans votre chambre et la suite à donner.

Vous pouvez donner procuration à n'importe quel majeur, même s'il n'est pas du même bureau de vote que vous.

Par contre, il doit être de la même ville que vous !





Les Unités de Soins

Département de Psychiatrie - Equipes médicales	68
Département de Psychiatrie de l'enfant et de l'Adolescent- Equipes médicales	71
Structures intersectorielles	72



DEPARTEMENT DE PSYCHIATRIE - Equipes Médicales

Montpellier Ville I

Territoire desservi :

2^{ème}, 9^{ème} et 10^{ème} cantons (sauf les villes de Clapiers, Montferrier, Grabels et Juvignac)

Structure Secteur Ville I :

Intra-muros :

- **Clinique Mairet** : HJ et TC - Avenue des Sturnes – Tél. : 04 67 33 97 13 - Consultations : 04 67 33 97 02
- **Clinique Jean Minvielle - Pavillon 14** : HJ - Avenue des Lauriers – Tél. : 04 67 33 97 51

Extra-muros sur Montpellier :

- **Hôpital de Jour CMP « les Hauts de Massanes »** : 36 et 38 rue Arnaud Peyre - Hôpital de Jour
Tél. : 04 67 33 27 20 / 04 67 33 27 21 - CMP : 04 67 33 27 27

Montpellier Ville II

Territoire desservi :

Territoire desservi : 1^{er}, 3^{ème}, 4^{ème} et 6^{ème} cantons (sauf quartier des Aubes et de la Pompignane)

Structure Secteur Ville II :

Intra-muros :

- **Clinique Le Guilhem** : TC et HJ - Rue des Avocettes - Tél. : 04 67 33 97 72

Consultations : 04 67 33 97 91

Extra-muros sur Montpellier :

- **Le Point de Repère** : CMP : 04 67 58 63 86
- **HJ «Les Arceaux»** : 04 67 58 89 17

Légende :

TC : Temps Complet

HJ : Hôpital de Jour

CATP : Centre d'Accueil et de Traitement à Temps Partiel

CMP : Centre Médico-psychologique

les unités de soins

Montpellier Littoral

Territoire desservi :

Cantons de Mauguio et Lattes, 5^{ème} canton de Montpellier et Communes de Mireval et Villeneuve Les Maguelone

Structure Secteur Littoral :

Intra-muros :

- **Clinique du Littoral** : TC et HJ - Rue des Avocettes - Tél. : 04 67 33 99 19

Consultations TC et HJ Tél. : 07 67 33 99 01

Extra-muros sur Montpellier :

- **HJ Eurydice** : 36 impasse Nadar
HJ : Tél. : 04 67 03 32 91 - 04 67 13 82 11
- **Chemin de Moularès** : CMP - 36 impasse Nadar - Tél. : 04 67 13 82 10

Extra-muros sur Lattes :

- **Le Champollion** : HJ et CMP - 55 Rue Mistral - Hôpital de Jour : Tél. : 04 67 20 95 18 - CMP : Tél. : 04 67 20 28 01

Extra-muros sur La Grande Motte :

- **La Grande Motte** : CMP - Annexe Office du Tourisme - Avenue plein soleil - La Motte du Couchant
Tél. : 04 67 29 76 00

Montpellier Mèze

Territoire desservi :

Canton de Mèze 7^{ème} et 8^{ème} cantons de Montpellier sauf Communes de Laverune (y compris St Jean de Védas) et Fabrègues

Structure Secteur Mèze :

Intra-muros :

- **Clinique Les Tilleuls** : TC et HJ - Rue des Avocettes - Tél. : 04 67 33 98 12 - Consultations : 04 67 33 99 49
- **Pavillon 3 l'Oasis** : HJ - Avenue des Goélands - Tél. : 04 67 33 98 38 / 04 67 33 98 20

Extra-muros sur Mèze :

- **Le Clos du Moulin** : HJ et CMP - HJ : 04 67 43 98 08 - CMP : 04 67 43 68 41

Extra-muros sur Montpellier :

- **Le Grand Chemin** : CATTIP et Service de Suivi et d'Accompagnement - 1881 avenue du Père Soulas - Tél. : 04 67 63 63 81



Montpellier Lunel

Territoire desservi :

Cantons de Lunel, Castries, Castelnaud. Ville de Montpellier : Quartiers des Aubes et de la Pompignane

Structure Secteur Lunel :

Intra-muros :

- **Clinique le Vidourle** : TC, HJ - Rue des Avocettes - 04 67 33 98 29 - Consultations : 04 67 33 98 00

Extra-muros sur Lunel :

- **Hôpital de jour /CMP/CATTP** : Rue de l'Artisanat - Zone Luneland - Hôpital de jour : Tél. : 04 67 71 01 04 - CMP : Tél. : 04 67 83 26 19
CATTP : Tél. : 04 67 83 04 22

Extra-muros sur Montpellier :

- **Club St Anne** : CATTP - 5 Place du Petit Scel - Tél. : 04 67 52 97 64
- **La Pompignane** : CMP, Service de suivi et d'accompagnement et Hôpital de Jour - 502 rue Louise Michel bât 18 - Tél. : 04 67 72 04 24
- **HJ La Clarté** : 1065 avenue de la Pompignane - Tél. : 04 99 58 36 20

Montpellier Lodève

Territoire desservi :

Cantons de Lodève, Lunas, Aniane, Le Caylar, Clermont l'Hérault, Pignan (sauf la commune de Fabrègues),
Communes de Lavérune et de Juvignac

Structure Secteur Lodève :

Intra-muros :

- **Clinique Henry EY** : TC et HJ - Rue des Avocettes - Tél. : 04 67 33 97 44 - Consultations : 04 67 33 98 45

Extra-muros sur Lodève :

- **Hôpital de jour J. Baptiste Pussin et CMP et CATTP** : 297 Rue des Genêts - Tél. : 07 67 44 05 13

Extra-muros sur Clermont l'Hérault :

- **Clermont l'Hérault** : CMP et CATTP - 31 cours de la Chicane - Consultations : 04 67 44 17 34

Extra-muros sur Gignac :

- **Gignac** : HJ et CMP - 13 route de Montpellier - Tél. : 04 67 57 93 58

les unités de soins

Montpellier Nord-Est

Territoire desservi :

Cantons de Claret, St Martin de Londres, Les Matelles. Communes de Grabels, Montferrier et Clapiers.

Structure Secteur Nord-Est :

Intra-muros :

- **Clinique La Traversière** : TC et HJ - Avenue des Sternes - Tél. : 07 67 33 97 83 - Consultations : 04 67 33 98 18

Extra-muros sur Montpellier :

- **Hôpital de Jour de Nord-est** : 1490 avenue du Père Soulas - Tél. : 04 67 52 80 96
-

DEPARTEMENT DE PSYCHIATRIE DE L'ENFANT ET DE L'ADOLESCENT Equipes Médicales

Montpellier Saint-Eloi - MPEA 1

Médecine Psychologique pour Enfants et Adolescents (MPEA 1) Saint-Eloi

Structure Secteur Saint-Eloi :

Intra-muros :

- **Consultations** : TC - HJ - 04 67 33 72 49 - **Jeunes Enfants** : HJ - 04 67 33 71 90
Adolescents : HJ - 04 67 33 71 94 - **Enfants côté cour** : HJ - 04 67 33 71 96 - **Enfants côté jardin** : HJ - 04 67 33 71 92

Extra-muros sur Lunel :

- **Consultations Enfants** : 450 avenue de l'Abrivado - Tél. : 04 67 83 24 40
 - **Hôpital de jour à Lunel** : 54 rue de la Ferrade - Tél. : 04 67 83 02 11
-



Montpellier Peyre Plantade - MPEA 2

Médecine Psychologique pour Enfants et Adolescents (MPEA 2) Peyre Plantade - La Colombière

Intra-muros :

- **Peyre Plantade** : Consultations : Tél. : 04 67 33 96 80 - **Unité Petite Enfance** : HJ - 04 67 33 96 89

Extra-muros sur Montpellier :

- **Villa St Georges** : HJ - 732 Avenue du Pas du Loup - Tél. : 04 99 51 21 86

Extra-muros sur Gignac :

- **Le Fontenay** : CMPEA/HJ - 42 grande rue - Tél. : 04 67 96 02 18

STRUCTURES INTERSECTORIELLES

Adolescence Structure Adolescence :

Intra-muros :

- **Unité de Soins et d'Accueil pour Jeunes Adultes** : HJ et TC - Avenue des Arbousiers - Consultations : 04 67 33 97 79 - Unité : 04 67 33 95 26
- **Unité de Soins pour Grands Adolescents / Unité de Court séjour pour Adolescents en psychiatrie** : TC et HJ - Avenue des Arbousiers - Consultations : 04 67 33 66 92 - Unité : 04 67 33 95 27
- **Réseau Philado** : 04 67 33 08 69
- **Unités Adolescents (Peyre Plantade, MPEA La Colombière)** : Consultations : 04 67 33 96 86 - 04 67 33 96 90
- **Unités Adolescents** : TC (MPEA St Eloi) - 04 67 33 72 46

Extra-muros sur Montpellier :

- **Villa Les deux Ruisseaux** : HJ - Avenue du Père Soulas - 04 67 54 39 48

Psychiatrie Légale Structure Psychiatrie Légale :

Intra-muros :

- **Unité de Soins Intensifs Psychiatrique (USIP)** : Rue des Avocettes - Consultations : 04 67 33 08 20 - Unité : 04 67 33 08 03
- **Clinique Euzières** : Pavillon 43-1^{er} étage - Square des Parcs - Unité : 04 67 33 97 21 - Consultations : 04 67 33 97 02



UTTAD Structure Unité de Traitement des Troubles Anxieux Dépressifs (UTTAD) :

Intra-muros :

- **UTTAD** : TC - HJ : Avenue des Arbousiers - Consultations : 04 67 33 97 79 ou 04 67 33 97 98 - Unité : 04 67 33 95 28

Réadaptation et Handicap Structure Réadaptation et Handicap :

Intra-muros :

- **Clinique Les Sophoras (Unité de Réhabilitation Psychiatrique URP) TC et HJ** : Rue des Avocettes - Consultations : 04 67 33 99 08
Unité : 04 67 33 99 09
- **Unité Mobile Intersectorielle Psychiatrique pour Population en situation de Précarité (UMIPPP)** : TC - HJ - Avenue des Arbousiers
04 67 33 95 82 - 04 67 33 95 89
- **Equipe Développement d'Insertion au Travail (EDIT)** : Avenue des Arbousiers - 04 67 33 97 79
- **Cafétéria le «Club»** : Avenue des Goélands - 04 67 33 98 67
- **Activité Sport Relaxation et Yoga pour les patients** : Avenue des Goélands - 04 67 33 98 67
- **Coiffure - Esthétique pour les patients** : Avenue des Goélands - 04 67 33 96 64 / 04 67 33 96 61

Extra-muros sur Cournonterral :

- **La Maire** : HJ - Avenue de la Gare - Unité La Maire : 04 67 33 27 65 - 04 67 33 27 60

Extra-muros sur Jacou :

- **New Fresco** : HJ - 04 67 55 89 31 - 04 67 55 89 30
- **Consultations Autismes** : Parc Clément Ader - Avenue Charles Cros - 04 67 33 98 82

CRA Structure Centre de Ressource Autisme :

Intra-muros :

- **Centre de Ressource Autisme** : 04 67 33 99 68
- **Centre de Ressource Autisme + Unité d'Evaluation** : 04 67 33 96 96



CHRU de Montpellier

191, avenue du Doyen Gaston Giraud

34295 Montpellier cedex 5

Téléphone : 04 67 33 67 33

Fax : 04 67 33 67 70

Site internet : www.chu-montpellier.fr

