



*Le Centre Psychothérapique  
de Nancy vous accueille*



# Infos pratiques

[www.cpn-laxou.com](http://www.cpn-laxou.com)

GENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE  
DE NANCY



Centre  
Psychothérapique  
de Nancy






# Sommaire

<b>Chambres individuelles - régime particulier</b>	<b>3</b>
<b>Les frais de soins hospitaliers</b>	<b>4</b>
<b>La PASS Psy - Permanence d'Accès aux Soins Psychiatrique</b>	<b>5</b>
<b>Alcool et substances illicites</b>	<b>6</b>
<b>La lutte contre les infections nosocomiales</b>	<b>7</b>
<b>Lutter contre la douleur</b>	<b>8</b>
<b>Les démarches qualité</b>	<b>9</b>
<b>Tableau de bord des indicateurs de la qualité des soins</b>	<b>10</b>
<b>Le centre de documentation à votre service</b>	<b>11</b>
<b>Dépôts et retraits de valeurs et de biens</b>	<b>12</b>
<b>Réseaux sociaux</b>	<b>12</b>
<b>Don d'organes</b>	<b>13</b>
<b>Protection des données personnelles</b>	<b>14</b>
<b>Les associations d'usagers</b>	<b>16</b>
<b>Charte de la personne hospitalisée</b>	<b>17</b>
<b>Charte du visiteur</b>	<b>21</b>
<b>Charte Romain Jacob</b>	<b>22</b>
<b>Commission des Usagers (CDU)</b>	<b>23</b>

Centre Psychothérapique de Nancy  
B.P 11010 - 54521 LAXOU Cedex  
Tél : 03.83.92.50.50—Fax : 03.83.92.52.52  
Internet : [www.cpn-laxou.com](http://www.cpn-laxou.com)



# Chambres Individuelles

## Qu'est-ce que c'est ?

Depuis le 1er juin 2019, le Centre Psychothérapique de Nancy propose  
aux patients hospitalisés  
la possibilité d'être accueillis en chambre individuelle.



Le supplément de 35 € pour chambre individuelle sera directement facturé à votre complémentaire santé (en aucun cas, vous n'aurez à payer ce supplément, ni faire une avance de frais).

**Le service des Admissions reste à votre entière disposition pour toute précision souhaitée.**

Votre accord sera recueilli par écrit à l'appui du formulaire de chambre individuelle.

RÉGIME PARTICULIER

**FORMULAIRE CHAMBRES INDIVIDUELLES**

QU'EST-CE QUE C'EST ?

Par ce formulaire, vous donnez votre accord pour que votre complémentaire santé prenne en charge le supplément pour la chambre seule.

Le supplément pour chambre individuelle sera directement facturé à votre complémentaire santé (en aucun cas, vous n'aurez à payer ce supplément, ni faire une avance de frais).

**! CE FORMULAIRE N'EST PAS UNE RÉSERVATION**

L'accès aux chambres individuelles est conditionné par la disponibilité en lits au sein de l'établissement.

CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE NANCY  
1 RUE DU DR ARCHAMBAULT - BP 11010  
54521 LAXOU CEDEX

RÉGIME PARTICULIER

**FORMULAIRE A COMPLÉTER**

LE CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE NANCY VOUS PROPOSE D'ÊTRE ACCUEILLI(E) EN CHAMBRE INDIVIDUELLE.

Je soussigné(e), (à remplir par le patient ou son représentant légal)

Nom d'usage : .....

Nom de naissance : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

Date d'entrée : .....

Après avoir pris connaissance des informations ci-après :

Le tarif "chambre particulière" est fixé à 35 euros par jour, à compter du 01/06/2019. Il est dû pour toute journée effectivement passée en chambre particulière (sur la base de la présence à minuit).

Le supplément pour chambre individuelle sera facturé à votre complémentaire santé, dans la limite du plafond fixé par celle-ci au titre du supplément pour chambre particulière. En aucun cas, vous n'aurez à payer de supplément pour la chambre particulière, ni faire une avance de frais.

Ce document ne constitue pas une réservation. Il ne sera satisfait à votre demande que si elle est compatible avec votre état de santé, avec l'organisation des soins et les disponibilités d'hébergement en chambre individuelle du CPN.

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) se réserve le droit de procéder à votre transfert à tout moment dans une chambre double pour faire face à des impératifs médicaux.

Je souhaite pouvoir bénéficier d'une chambre particulière pendant mon séjour au Centre Psychothérapique de Nancy.

Date : .....

Signature du patient : .....

Date : .....

Si mineur : oui  non

Si mesure de tutelle : oui  non

Signature du représentant légal : .....

# Frais de soins hospitaliers

Tarification au 01.03.2022

Conformément à la réglementation, « aucun autre frais que ceux correspondant à des prestations de soins rendues ou, le cas échéant à des exigences particulières que vous auriez sollicitées ne peut vous être facturé. Le montant de ces exigences particulières, dont la liste est strictement définie par la réglementation et comprend notamment l'accès à une chambre particulière, doit vous être communiqué avant la réalisation de la prestation de soins ».

Article 9 extrait de l'Arrêté du 30 mai 2018 relatif à l'information des personnes destinataires d'activités de prévention, de diagnostic et/ou de soins

		Prix par jour	Remboursement sécurité sociale	Part restant à charge du patient ou de la complémentaire santé
Hospitalisation complète - Secteur ADULTES	Prix de la journée	668,49 €	535,79 € (80%)	133,70 € (20%)
	Forfait journalier	15,00 €	/	15,00 €
Hospitalisation complète - Secteur INFANTO-JUVÉNILE	Prix de la journée	761,41 €	609,13 € (80%)	152,28 € (20%)
	Forfait journalier	15,00€	/	15,00 €
Centre d'accueil et de crise +18 ans	Prix de la journée	826,14 €	660,91 € (80%)	165,23 € (20%)
	Forfait journalier	15,00 €	/	/
Centre d'accueil et de crise -18 ans	Prix de la journée	940,98 €	752,78 € (80%)	188,20 € (20%)
	Forfait journalier	15,00 €	/	15,00 €
Hospitalisation de nuit Adultes	Prix de la nuitée	431,22 €	344,98 € (80%) €	86,24 € (20%)
Hospitalisation de nuit Enfants	Prix de la nuitée	626,94 €	501,55 € (80%)	125,39 € (20%)
Hospitalisation de jour Adultes [hors addictologie]	Prix de la journée	431,22 €	344,98 € (80%)	86,24 € (20%)
Hospitalisation de jour Enfants [hors addictologie]	Prix de la journée	626,94 €	501,55 € (80%)	125,39 € (20%)
Hospitalisation de jour en addictologie	Prix de la journée	576,60 €	461,28 € (80%)	115,32 € (20%)
Consultation médecin psychiatre		42,50 €	29,75 € (70%)	12,75 € (30%)
Chambre particulière		35,00 €		

**A noter :** le forfait journalier concerne uniquement l'hospitalisation à temps plein et le placement familial.

# P.A.S.S. Psy

## Permanence d'Accès aux Soins de Santé Psychiatrique

- Vous êtes déjà suivi(e) ou vous allez recevoir des soins en psychiatrie.
- Vous n'avez pas de couverture maladie et/ou de complémentaire santé (mutuelle, CMUC, AME)

Une assistante sociale vous aidera et vous accompagnera dans vos démarches :

- Pour vous permettre de bénéficier d'une couverture santé pour les soins psychiatriques qui vous sont prescrits.
- Pour recevoir vos médicaments, qui pourront vous être délivrés à titre gratuit le temps de la régularisation de votre situation.
- Pour vous orienter vers d'autres structures de soins si nécessaire.

**03 83 92 67 25**

**07 87 00 12 99**

**Du lundi au vendredi  
de 9h00 à 17h00**



**PASS Psy**  
Permanence d'Accès  
aux Soins de Santé  
en Psychiatrie

03 83 92 67 25  
07 87 00 12 99

Du lundi au vendredi  
de 9h00 à 17h00

Entrée de la PASS PSY

Centre Psychothérapique de Nancy  
1 rue du Dr Archambault  
BP 11010  
54251 LAXOU CEDEX  
pass@cpi-laxou.com



# Alcool et substances illicites



## Substances interdites au sein de l'établissement

Il est interdit d'introduire et de consommer de **l'alcool, du cannabidiol (CBD) ou tout autre produit interdit** dans l'enceinte de l'établissement. Toute personne qui contrevient à cette disposition se verra confisquer lesdits produits avec un rappel du règlement intérieur. Les substances lui seront soit remises le jour de sa sortie, soit détruites après accord de l'intéressé.



## Substances illicites

Il est strictement interdit d'introduire et de consommer des **substances illicites**. Toute personne en possession de ces substances se verra confisqué les produits qui seront détruits par la pharmacie, et fera l'objet d'un rappel de la loi. En cas de substance en quantité importante, le produit sera remis aux forces de l'ordre.



# *La lutte contre les infections nosocomiales*

## Qu'appelle-t-on une infection nosocomiale ?

**On appelle une infection nosocomiale,  
une infection contractée au cours d'une hospitalisation.**

### **Qui organise et coordonne la lutte contre les infections nosocomiales au CPN ?**

- Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
- L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)
- Les correspondants en Hygiène Hospitalière

### **Qu'est-ce que la lutte contre les infections nosocomiales ?**

- Le suivi des infections et des Bactéries Multi Résistantes (BMR)
- La mise en place de protocoles sur le bon usage des antibiotiques
- Le respect de protocoles d'hygiène
- La surveillance et la prévention des risques liés à l'environnement (eau, alimentation, linge, déchets, bionettoyage, architecture)
- La formation continue des professionnels de santé en hygiène

# La douleur, parlez-en !

Dans cet établissement,  
nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

*La douleur n'est pas une fatalité*

*Elle se **prévient** et se **traite***

La prise en charge de la douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et soignant.

La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.

Les soignants évaluent systématiquement votre douleur lors de votre entrée en hospitalisation.

Une prise en charge médicamenteuse ou non médicamenteuse peut vous être proposée en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs.

Ces thérapeutiques soulagent, même si elles ne suppriment pas toujours totalement la douleur.

- Si vous êtes douloureux chronique, une consultation de médecine orientée douleur peut vous être proposée. Un suivi par un binôme ressource douleur se fera alors tout au long de votre séjour.

- Si vous devez bénéficier de soins potentiellement douloureux, un traitement préventif peut dans certaines conditions vous être proposé.

Dans chaque unité, un référent peut répondre à toutes vos questions et vous orienter auprès de professionnels spécialisés.

#### Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique

« ... toute personnes a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstances prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »

Dans cet établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur.

Votre participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**



# Les démarches qualité

Depuis plus de 20 ans, la « **certification des établissements de santé pour la qualité des soins** » est un dispositif national d'évaluation des hôpitaux publics et privés. Obligatoire, elle est exigée par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Elle porte sur le niveau de qualité et sécurité des soins délivrés aux patients, en s'appuyant sur 3 thèmes : le patient, les équipes de soins et l'établissement.

Au CPN, la dernière visite de certification s'est déroulée en janvier 2022. Durant 5 jours, 5 experts visiteurs, mandatés par la HAS, ont questionné patients, équipes de soins et direction. Ils ont pu également réaliser eux-mêmes les parcours physiques des patients au sein de l'établissement, en rencontrant les différentes équipes concernées. En outre, des représentants des usagers ont également pu faire part de leur implication au sein de l'institution afin de faire valoir les droits des usagers.

Au terme de cette visite qui a porté sur 93 critères (correspondant à 353 éléments d'évaluation), la HAS a conclu à une notation de **89,03 %** et a certifié l'établissement « **Qualité des soins confirmée** ».



**Les résultats de cette démarche d'évaluation (dont le rapport de certification) sont consultables sur le site QualiScope de la HAS : [https://www.has-sante.fr/jcms/1740\\_FicheEtablissement/fr/chs-centre-psychotherapique-de-nancy](https://www.has-sante.fr/jcms/1740_FicheEtablissement/fr/chs-centre-psychotherapique-de-nancy)**

Ces résultats permettent, aujourd'hui, aux patients et à leurs proches, d'être assurés de la qualité des soins proposés. Ils illustrent tout à la fois le niveau de maîtrise des risques associés aux soins, mais également la préoccupation permanente du CPN à prendre en compte l'expérience et la satisfaction des patients pour améliorer les parcours de prise en charge.

Enfin, cette évaluation externe et indépendante est aussi une reconnaissance et un encouragement pour les professionnels investis au quotidien.

Le CPN poursuit sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins pour ses patients mais également pour ses professionnels. Cela se traduit par un ensemble de projets portés par l'établissement et ses équipes au quotidien.



## 2) Démarche qualité HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)

**En français « Analyse des Risques pour leur Maîtrise en cuisine »**

Les repas servis au CPN sont préparés par le service restauration de l'établissement.

Le service restauration est engagé dans une démarche d'assurance qualité dénommée l'HACCP qui intègre la mise en œuvre de protocoles spécifiques à la sécurité alimentaire et un suivi qualité

par des contrôles et des audits de pratiques réguliers.

La prestation repas prend en compte les attentes des patients en relation avec les services de soins et la diététicienne de l'établissement.

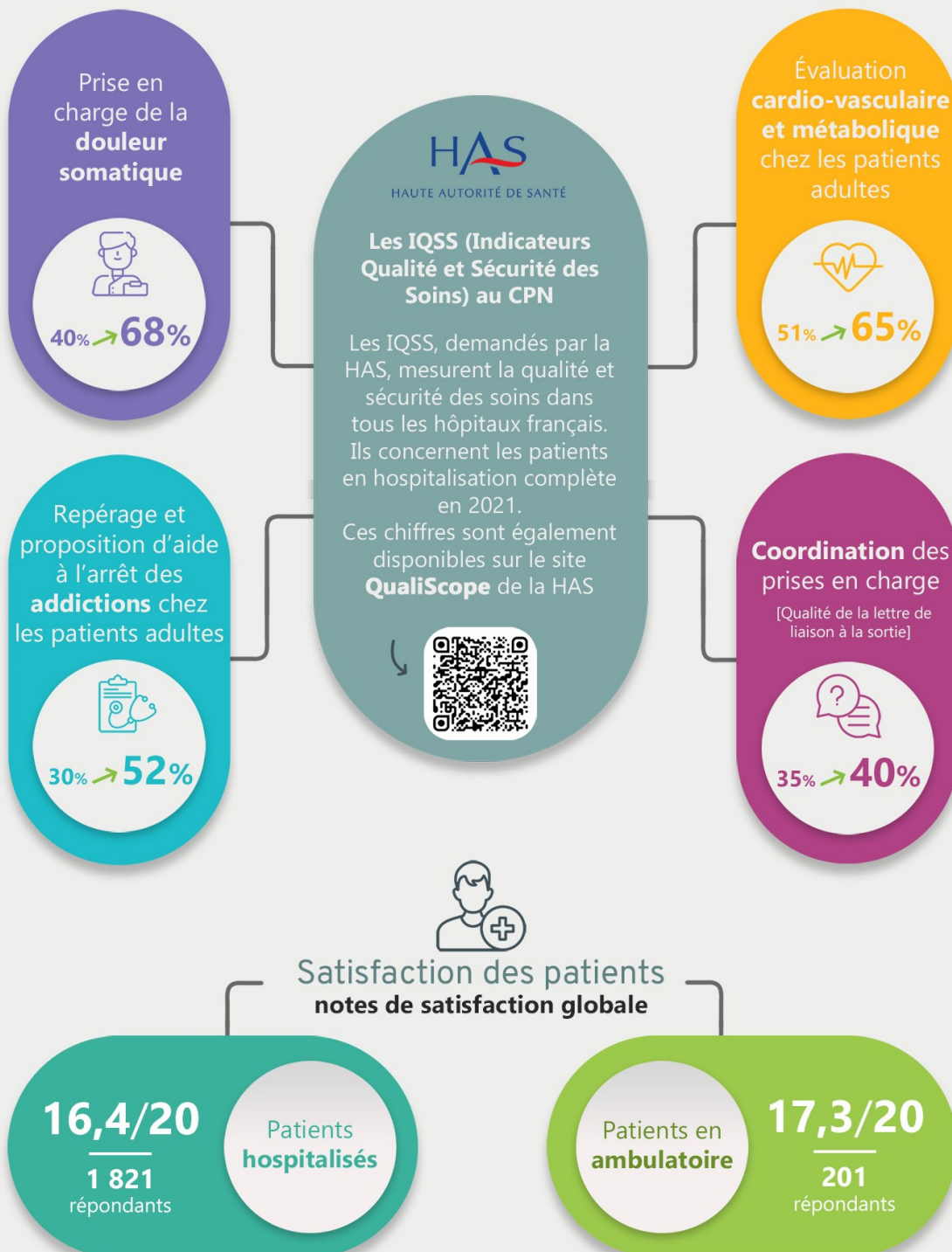


# Qualité et Sécurité des Soins au CPN

Tableau de bord des indicateurs - Publication : Mars 2023

Démarche de certification des établissements de santé  
**Le CPN est certifié « Qualité des soins confirmée »**

Version de la certification V 2021 - Date de la décision : 14/04/2022.  
Les résultats détaillés sont disponibles sur le site QualiScope de la HAS.



Si vous souhaitez des informations complémentaires, vous pouvez consulter le livret d'accueil de l'établissement ou vous adresser au personnel soignant de votre unité de soins.

# Le centre de documentation à votre service

Vous souhaitez en savoir plus  
sur votre maladie ?

Un fonds d'ouvrages  
est disponible  
au **Centre de documentation**  
du Centre Psychothérapique de Nancy.

## Conditions d'emprunt :

- Gratuit
- **2 livres** pour une durée de **2 semaines**

## Horaires :

- Lundi de 13h00 à 17h30
- Du mardi au vendredi de 9h00 à 17h30



# Dépôts et retraits de valeurs et de biens

Durant votre séjour, vos biens et vos valeurs en votre possession sont sous votre responsabilité. Vous avez la possibilité de les conserver ou de les déposer au bureau des entrées. Pour cela, vous serez tenu(e) de signer un document attestant votre choix.

## Les valeurs peuvent être :

- des sommes d'argent
- des titres, obligations, actions, rentes, titres de pension, etc.
- des livrets et moyens de règlement (chéquiers, cartes bancaires ou de paiement, cartes de crédit, livrets d'épargne),
- des objets de valeur (bijoux, montres, objets précieux de petites dimensions),
- des testaments holographes (écrits en entier, datés et signés de votre main), titres de convention ob-sèques,
- billets de jeux divers, cartes de téléphone, timbres-poste, titres de transport.

## **Nous vous informons que ces valeurs :**

seront conservées pendant un mois par le bureau des entrées et que passé ce délai, ou si les sommes d'argent sont supérieures à 500 euros, elles seront automatiquement transférées au Centre des Finances Publiques du Centre Psychothérapique de Nancy (Bâtiment Administratif B) où vous aurez la possibilité de les retirer.

En cas de nécessité, vous pouvez retirer une partie ou la totalité de votre dépôt auprès du bureau des entrées. Ce dernier vous informera sur les modalités de retrait de valeurs.

Tout retrait partiel au bureau des entrées entraîne le transfert du solde au Centre des Finances Publiques de l'établissement.

## Les biens peuvent être :

- des porte-monnaie, portefeuilles vides, sacs à main ou sacoches,
- des téléphones mobiles, appareils photo, ordinateurs, tablettes,
- des papiers d'identité,
- des clés,
- tout objet peut être déposé au regard de la réglementation de l'établissement

## **Nous vous informons que ces biens :**

seront conservés au bureau des entrées tout au long de votre séjour.

## **Attention : Pensez à les retirer à votre sortie.**

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au cadre de santé ou à l'équipe infirmière de votre unité d'hospitalisation.



## **Horaires d'ouverture Service des admissions du CPN :**

**Du lundi au vendredi  
de 8h15 à 17h15**

# Réseaux Sociaux



Le développement des réseaux sociaux (ex : Facebook, Twitter...) et leur facilité d'emploi nécessite de rester précautionneux quant aux informations affichées et échangées.

L'expérience nous montre, malheureusement, que ces sites peuvent être utilisés aussi aux fins de porter préjudice. Nous vous invitons à la prudence et à la discrétion.

**Le Directeur du Centre Psychothérapique de Nancy se réserverait, dans ce cas, la possibilité de poursuivre toutes personnes qui tenteraient de porter atteinte à l'établissement.**

## Don d'organe

«la loi bioéthique du 6 août 2004»

- Chacun a droit au respect de son corps.
- Le don d'organes est ANONYME, GRATUIT, BÉNÉVOLE.
- Le principe du consentement présumé est retenu.

Le prélèvement d'organes sur une personne décédée peut être effectué dès lors que la personne concernée n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit s'efforcer de recueillir le témoignage de sa famille. Si le défunt est un(e) mineur(e), le prélèvement en vue du don ne peut avoir lieu que si chacun des titulaires de l'autorité parentale y consent expressément par écrit.

Ce refus peut être exprimé par l'indication de sa volonté sur le registre national du refus, RNR, à l'adresse suivante :

Agence de la biomédecine  
Registre National des Refus  
1 avenue du Stade de France  
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX  
<https://www.registrenationaldesrefus.fr>

Plus de renseignement sur le don d'organes :  
<https://www.dondorganes.fr/>

# Vos données personnelles

## L'utilisation à l'hôpital et vos droits

### PATIENTS

Vous confiez vos données personnelles de santé au Centre Psychothérapique de Nancy lors de votre venue (*consultation, hospitalisation, séjour*).

Ces données sont utilisées dans notre système d'information hospitalier pour organiser votre parcours de soins, créer et maintenir votre dossier médical, gérer votre prise en charge administrative et logistique, et garantir la qualité et la sécurité des soins.

Les professionnels du CPN qui y ont accès sont tenus au secret professionnel et au respect de votre vie privée.

### PROFESSIONNELS

Vos données personnelles font l'objet de traitements dans le cadre du fonctionnement de l'établissement (ressources humaines, système d'information, sécurité sanitaire, recherches, entrepôt de données de santé, etc.).

### CONTACTER NOTRE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Pour toute question sur vos données personnelles et/ou exercer vos droits\* :

Par mail à : [dpo@chru-nancy.fr](mailto:dpo@chru-nancy.fr)

Par voie postale à :  
DPO

Hôpital Marin – CHRU de Nancy  
92 avenue de Lattre de Tassigny  
54035 NANCY Cedex

\*Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données personnelles et Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée : droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, de portabilité, directives anticipées, droit d'opposition dans le respect des dispositions du Code de la santé publique, droit de formuler une réclamation auprès de la CNIL.

### La réutilisation des données

Ces données sont au préalable *pseudonymisées*, c'est-à-dire codées. Il n'y a pas d'identification directe possible de la personne.



### La gestion du système de santé

Des données administratives et médicales alimentent les bases nationales de données de santé utiles pour la définition et la mise en œuvre des politiques publiques, la connaissance des dépenses de santé, l'information sur la santé et l'offre de soins, la sécurité sanitaire, les recherches études et évaluations...



### La recherche en santé

Les données issues des dossiers médicaux ou de recherches cliniques peuvent être réutilisées par les équipes de recherche du CPN ou d'autres organismes français ou internationaux.

Des échantillons biologiques recueillis dans le cadre du soin (prise de sang, biopsie, pièces opératoires...) peuvent également être réutilisés dans le cadre de la recherche, du contrôle des dispositifs médicaux de diagnostic in vitro ou du contrôle qualité.



### L'entrepôt de données de santé

Le CPN y rassemble des données issues de son système d'information hospitalier, en vue de leur utilisation dans le cadre de recherches scientifiques, de veilles sanitaires, d'enseignement ou encore en appui aux professionnels de santé.

### ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

**Pendant l'hospitalisation ou pour un document récent**  
Adressez-vous au cadre de santé ou à la secrétaire du service qui vous suit.

**Dans tous les autres cas :**  
Par mail à : [qualite@cpn-laxou.com](mailto:qualite@cpn-laxou.com)

# Les associations d'usagers



## UNAFAM 54

Union Nationale des Familles et Amis  
de personnes Malades  
et/ou handicapées psychiques

**Des bénévoles, qui ont eux-mêmes l'expérience de la maladie psychique d'un de leurs proches sont formés pour vous écouter, vous informer et vous soutenir par :**

- Un accueil individuel en toute confidentialité
- Des groupes de parole co-animés par des bénévoles formés et des psychologues
- Des conférences-débat sur des thèmes relevés parmi les préoccupations des familles
- De l'information sur différentes structures et services adaptés au parcours de soins (juridiques, logement, travail...)
- Des formations pour mieux comprendre la maladie et faire face au quotidien

6 rue Général Chevert  
54000 NANCY  
03.83.53.26.57  
54@unafam.org  
www.unafam54.org



## ESPOIR 54 MAPH-PSY

### Objectifs :

Réhabilitation psychosociale et/ou professionnelle des personnes en situation de handicap psychique

28 bis rue du Colonel Courtot de Cisse  
54000 NANCY

03.83.55.00.00  
espoir54@espoir54.org  
www.espoir54.org



## VIVRE AVEC L'AUTISME

### Objectifs :

- Accueillir et soutenir les familles
- Favoriser le diagnostic précoce, l'accompagnement éducatif en milieu ordinaire
- Former les parents et les professionnels en charge des personnes avec TSA
- Créer et gérer des structures d'accueil spécifiques (actuellement : SESSAD, FAM)

Les Charmilles - Domaine de Pixérécourt  
54220 MALZEVILLE  
06.64.10.18.20  
vivreaveclautisme@yahoo.fr  
www.autisme54.com



## ASSOCIATION ENSEMBLE

### Objectifs :

- Développer ou soutenir toute action favorisant l'insertion des malades psychiques dans la cité.
- Moyens : logements, lieux d'accueils et d'activités, service d'aide et d'accompagnement à domicile.

Maison des Droits et des Usagers  
1 rue du Docteur Archambault  
54521 LAXOU CEDEX  
03.83.92.50.20  
contact@asso-ensemble.fr  
asso-ensemble.fr



## ASPERGER LORRAINE

### Objectifs :

- Faire connaître le syndrome d'Asperger
- Faire reconnaître les spécificités du syndrome d'Asperger et favoriser la prise en compte des personnes Asperger
- Aider à l'intégration des personnes Asperger dans le milieu scolaire, dans le monde du travail et dans la société en général
- Informer et soutenir les familles confrontées au syndrome d'Asperger

55 rue Anne Fériet 54000 NANCY  
06.12.74.48.69  
asperger.lorraine@sfr.fr  
www.aspergerlorraine.fr



## FRANCE DÉPRESSION LORRAINE

### Objectifs :

- Soutenir les malades dépressifs et manico-dépressifs
- Les informer notamment sur l'évolution des traitements, de la manière d'y faire face et des recherches en cours
- Susciter la compréhension du grand public vis-à-vis de cette maladie et combattre les « à priori » concernant la maladie mentale

10 rue de Norvège  
54500 Vandoeuvre  
06.03.89.34.47  
francedepression@free.fr  
www.france-depression.org



**AISCOBAM**  
Aide Scolaire Bénévole  
aux Adolescents Malades

**Objectifs :**

- Compléter et conforter, par l'intervention de ses enseignants bénévoles et de ses donateurs, le travail des enseignants du secondaire mis à disposition de l'Hôpital d'enfants et du CPN par l'Education Nationale

2 rue de la Visitation  
54042 NANCY  
06.73.25.23.98  
aiscobam.asso@orange.fr  
<http://www.aiscobam.fr>



**AFTOC**  
Association Française de  
Personnes  
Souffrant de Troubles Ob-

- Aider les malades et leur famille à mieux comprendre cette maladie.
- Organiser des groupes de soutien.
- Informer le public et la profession médicale sur ces troubles invalidants.
- Soutenir, promouvoir toute action et recherche pouvant contribuer à une meilleure prise en charge et au mieux-être des personnes en souffrance.

44 rue François Villon  
54500 VANDOEUVRE LES NANCY  
03.83.55.30.46  
<http://aftoc.club.fr/accueil.htm>



**PSY CAUSE LORRAINE**

**Objectifs :**

- Entraide pour le public en recherche d'emploi dans le milieu ordinaire et reconnu travailleur handicapé pour des troubles psychiques, car avoir un emploi est un facteur essentiel de stabilisation
- Réalisation de nombreuses démarches auprès des parlementaires et des décideurs politiques locaux et nationaux afin de favoriser l'insertion dans l'emploi des travailleurs handicapés psychiques
- Amélioration de la représentation encore négative des troubles psychiques et convaincre qu'employer un travailleur souffrant de ce handicap ne relève pas du social mais constitue un atout pour les collectivités et les entreprises

11 rue du 8 mai 54520 LAXOU  
06.80.60.67.84  
(permanence téléphonique tous les jours de 16h00 à 22h00)  
clotilde.gressot@gmail.com

**Si vous souhaitez plus d'informations,  
vous pouvez consulter le site internet du CPN**

**[www.cpn-laxou.com](http://www.cpn-laxou.com) / associations usagers et proches**



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



**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.



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.



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.



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



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



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



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

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

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

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

# Users' rights

## Hospitalised patients' charter

### General principles\*

circular n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 of March 2 2006 relating to the rights of hospitalised individuals and comprising a charter for hospitalised individuals



Each patient is free to choose the health care institution he wants to take care of him, subject to the limitations of each institution. The public hospital service is **accessible to everyone**, in particular to the most needy persons and, in the event of emergency, to persons without social security cover. It is adapted to handicapped persons.



Health care institutions must guarantee **the quality of reception, treatment and care**. They must be attentive to pain relief and do everything possible to ensure everyone is treated with dignity, particularly at the end of life.



**Information** given to the patient must be **accessible and reliable**. The hospitalised patient can participate in the choice of treatment. He can be assisted by a trusted support person that he freely chooses.



A medical procedure can only be conducted with **the free and informed consent of the patient**. The latter has the right to refuse all treatment. Any adult can express his wishes as to the end of his life in advance directives.



**Specific consent** is needed for patients participating in biomedical research, the donation and use of parts and products of the human body and for screening procedures.



A patient who is asked to participate in **biomedical research** must be informed of the expected benefits and the foreseeable risks. **His agreement must be given in writing**. His refusal will not have any effect on the quality of care that he receives.



The hospitalised patient can, unless otherwise provided for by the law, **leave the institution** at any time after having been informed of any risks incurred.



**The hospitalised patient must be treated with consideration**. His beliefs must be respected. He must be ensured privacy and peace and quiet.



Respect of privacy is guaranteed to every patient, as well as **confidentiality of personal, administrative, medical and social information** concerning him.



The hospitalised patient (or his legal representatives) benefits from **direct access to health information** concerning him. Under certain conditions, in the event of death, his beneficiaries benefit from the same right.



The hospitalised patient can express his views on the care and reception provided. In each institution, a commission for relations with users and the quality of care given ensures that the rights of users are respected. Every patient has **the right to be heard** by a manager of the institution to express his grievances and request compensation for harm to which he believes he has been subjected within the context of an amicable settlement procedure for disputes and/or before the courts.

\* The complete Hospitalised Patients' Charter document is accessible on the website:

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

It can also be obtained free of charge, immediately, on simple request, from the institution's admissions service.

## Patientencharta

### Allgemeine Grundsätze

Runderlass DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 vom 2. März 2006 über die Rechte von Krankenhauspatienten mit einer Charta der Patientenrechte für Krankenhauspatienten



1 Jede Person hat das Recht auf freie Wahl der Einrichtung der Gesundheitsversorgung, in der sie sich einer Behandlung unterzieht, sofern die jeweilige Einrichtung dazu in der Lage ist. Die öffentlichen Krankenhäuser stehen **allen offen** und insbesondere den Bedürftigen und im Notfall nicht krankenversicherten Personen. Sie sind behindertengerecht eingerichtet.



2 Die Gesundheitseinrichtungen garantieren für **die Qualität des Aufenthalts, der Behandlungen und der Pflege**. Sie achten darauf, dass Schmerzen gelindert werden und unternehmen alle Anstrengungen, um jedem ein menschenwürdiges Leben zu gewährleisten. Sie achten besonders auf die menschliche Würde am Ende des Lebens.



3 Die **Informationen**, die dem Patienten mitgeteilt werden, **müssen verständlich sein und der Wahrheit entsprechen**. Der Krankenhauspatient wird an den therapeutischen Entscheidungen, die ihn betreffen, beteiligt. Er kann den Beistand einer Person seines Vertrauens, die er frei wählt, hinzuziehen.



4 Eine medizinische Behandlung darf nur mit der **freien und aufgeklärten Einwilligung des Patienten** ausgeführt werden. Er hat das Recht, eine Behandlung abzulehnen. In einer vorher abgegebenen Verfügung kann jede volljährige Person ihre Wünsche bezüglich ihres Lebensendes zum Ausdruck bringen.



5 **Eine spezielle Einwilligung** ist insbesondere erforderlich von Personen, die an einer biomedizinischen Versuchsbehandlung teilnehmen, für die Spende und Verwendung der Bestandteile und Produkte des menschlichen Körpers und für alle Früherkennungs- und Testmaßnahmen.



6 Eine Person, der die Teilnahme an einer **biomedizinischen Forschung** vorgeschlagen wird, muss umfassend aufgeklärt werden, vor allem über den erwarteten Nutzen und die absehbaren Risiken. **Sie muss ihre Einwilligung schriftlich erklären**. Eine Ablehnung hat keine Folgen für die Behandlungen, die sie erhalten wird.



7 Außer in den gesetzlich vorgesehenen Ausnahmefällen ist der Krankenhauspatient berechtigt, **die Einrichtung jederzeit zu verlassen**, nachdem er über die Risiken aufgeklärt worden ist, denen er sich aussetzt.



8 **Der Krankenhauspatient wird mit Achtung behandelt**. Sein Glaube wird respektiert. Seine Privatsphäre und seine Ruhe sind zu achten.



9 Jeder Person wird die Achtung des Privatlebens und **die Vertraulichkeit der sie betreffenden Daten** persönlicher, administrativer, medizinischer und sozialer Art garantiert.



10 Der Krankenhauspatient (oder seine gesetzlichen Vertreter) hat das Recht auf **Einsichtnahme in die ihn betreffenden Behandlungsunterlagen und Patientendaten**. Unter gewissen Umständen haben seine Hinterbliebenen dieses Recht.



11 Der Krankenhauspatient ist berechtigt, seine Meinung zu den Behandlungen und zu seinem Aufenthalt zum Ausdruck zu bringen. In jeder Einrichtung überwacht eine Kommission für die Beziehungen zu den Patienten und die Qualität des Aufenthalts insbesondere die Einhaltung der Rechte der Patienten. Jede Person hat das **Recht auf Anhörung** durch einen Vertreter der Einrichtung, um ihre Beschwerden vorzutragen, und im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens und/oder vor den Gerichten eine Entschädigung für eventuell von ihr erlittene Schäden zu fordern.

\* Der vollständige Text der Patientencharta ist erhältlich auf der Website:

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

Er ist auf einfache Anfrage auch kostenlos und sofort von der Krankenhausleitung erhältlich.

# Sus derechos como usuario

## Declaración de derechos de la persona hospitalizada

### Principios generales\*

Circular n° DHOS/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 del 2 de marzo de 2006 relativa a los derechos de las personas hospitalizadas, que incluye una declaración de derechos de la persona hospitalizada



Toda persona es libre de elegir el establecimiento sanitario que le dispense los cuidados, dentro de las posibilidades de cada establecimiento. El servicio público hospitalario **es accesible para todos**, especialmente para las personas más desfavorecidas y, en caso de urgencia, para las personas sin seguridad social. Está adaptado para las personas con minusvalías.



Los establecimientos sanitarios garantizan **la calidad de la acogida, de los tratamientos y de los cuidados**. Cuidan de mitigar el dolor y hacen todo lo necesario para procurar a todos una vida digna, prestando especial atención al final de la vida.



**La información** que se dé al paciente debe ser **accesible y leal**. La persona hospitalizada participará en la opción terapéutica que le incumba, pudiendo hacerse ayudar por una persona de confianza que elija libremente.



Sólo se podrá realizar una intervención médica con **el consentimiento libre e instruido del paciente**, el cual tendrá derecho a rechazar cualquier tratamiento. Toda persona mayor de edad podrá expresar sus deseos en lo que se refiere al final de su vida mediante directrices anticipadas.



Está previsto que, principalmente las personas que participen en investigaciones de biomedicina, den **un consentimiento específico** para la donación y utilización de elementos y productos del cuerpo humano y para los actos de detección de enfermedades.



Toda persona a la que se proponga participar en una **investigación de biomedicina** deberá estar informada fundamentalmente de los beneficios que se esperan y los riesgos de dicha investigación. **Antes de participar, deberá dar su acuerdo por escrito**. Su negativa no tendrá consecuencias en los cuidados que vaya a recibir.



La persona hospitalizada podrá **abandonar el establecimiento sanitario en todo momento**, salvo en casos excepcionales previstos por la ley, una vez que haya sido informado de los riesgos que ello le puede suponer.



**La persona hospitalizada será tratada con consideración**. Se respetarán sus creencias y se respetará su intimidad y su tranquilidad.



Se garantizará a todas las personas el respeto de la vida privada y la **confidencialidad de las informaciones** personales, administrativas, médicas y sociales que le incumban.



La persona hospitalizada (o sus representantes legales) tendrá **acceso directo a las informaciones de salud que le incumban**. En caso de fallecimiento, sus derechohabientes tendrán, bajo ciertas condiciones, el mismo derecho.



La persona hospitalizada podrá expresar observaciones sobre los cuidados y la atención que ha recibido. En todos los establecimientos, una comisión encargada de las relaciones con los usuarios y la calidad de los ingresos cuidará, fundamentalmente, de que se respeten los derechos de los usuarios. Todas las personas tienen **derecho a ser escuchadas** por un responsable del establecimiento para exponer sus quejas y solicitar reparación de los perjuicios que consideren han sufrido, en el marco de un procedimiento de arreglo amistoso de litigios y/o ante los tribunales.

\* El documento íntegro de la declaración de derechos de la persona hospitalizada está accesible en la página web:



## Charte du Visiteur

Une copie de cette charte peut vous être délivrée au bureau infirmier.



***Vous visitez un proche, un ami, ...***

***Soucieux des nécessités de soins, le personnel médical attire votre attention sur quelques précautions qu'il convient de respecter dans le cadre de vos visites à l'intérieur de ces locaux.***

### Droit de visite :

- Une personne hospitalisée peut refuser toute visite et demander que sa présence ne soit pas divulguée. Selon le service d'hospitalisation, des restrictions à la visite des enfants peuvent s'appliquer.
- Une restriction, voire une interruption, de votre visite peut s'avérer nécessaire pour raisons médicales ou pour le bon fonctionnement du service. Nous vous invitons donc à un comportement respectueux des malades et du personnel médical pour éviter les nuisances de toute nature.

### Sanité :

- Pour le bon fonctionnement du service et la prise en compte des troubles de la personne que vous visitez, il vous est demandé de ne pas introduire d'aliments ou de boissons sans y avoir été autorisé par l'équipe soignante.
- L'introduction de médicaments, alcools et produits illicites (drogue, etc...) est bien évidemment prohibée.
- L'établissement met en œuvre une politique anti-tabac sous contrôle de l'équipe soignante. Nous vous demandons de respecter les mesures en vigueur dans les services.

### LES SORTIES :

- Des sorties dans l'enceinte de l'établissement peuvent être autorisées sous votre vigilance, après accord des professionnels de santé et dans le respect des consignes données.
- Si la personne que vous visitez présente des difficultés (communication, comportement, ...) liées à son état de santé, n'hésitez pas à demander de l'aide à l'équipe soignante.

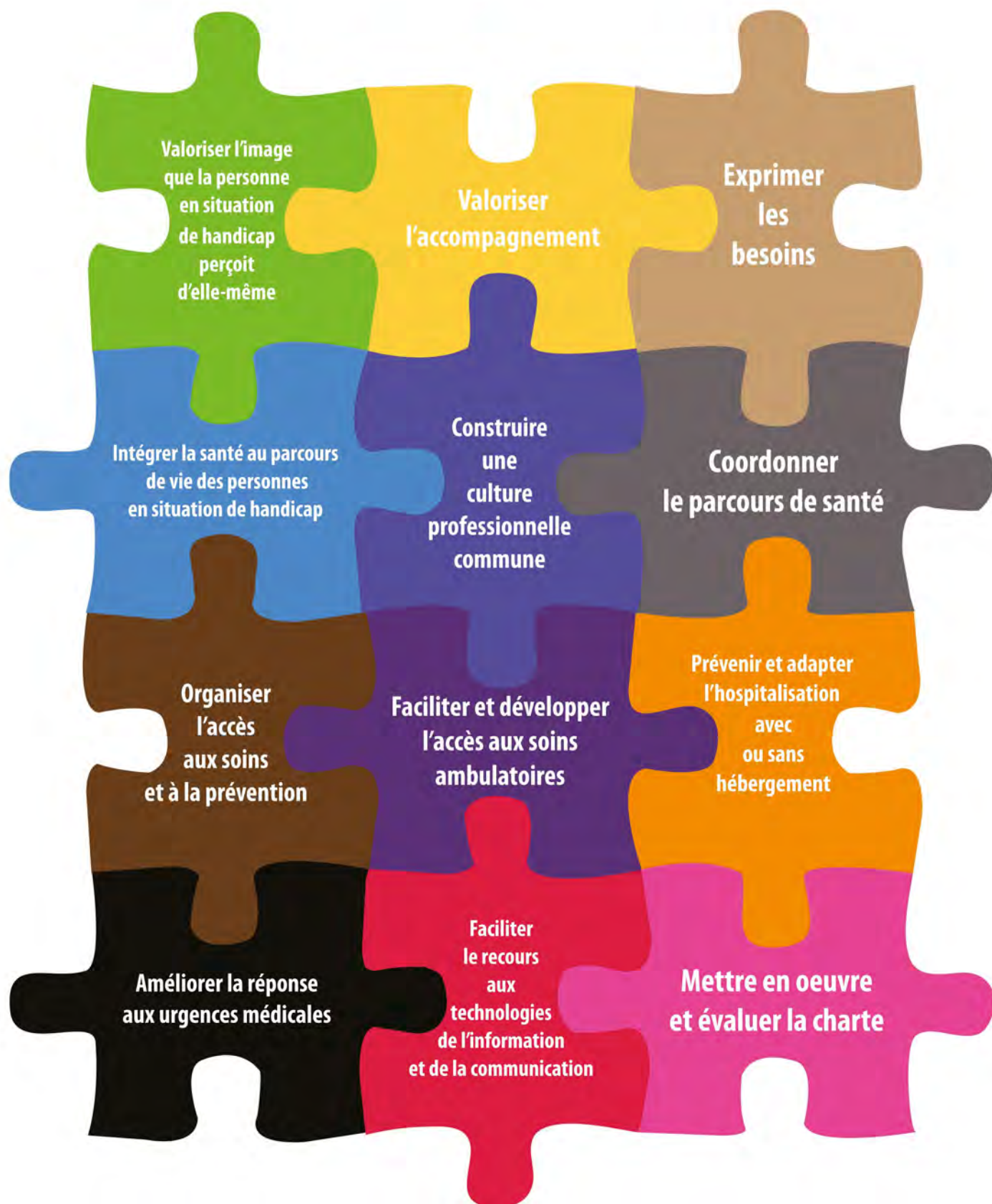
### Le droit au respect de sa vie privée :

- Chacun dispose du droit au respect de sa vie privée. Il vous est demandé dans l'enceinte de l'établissement :
  - o De ne rien divulguer de ce que vous aurez pu voir ou entendre,
  - o De ne pas photographier avec quelque moyen que ce soit (appareils photos, caméras, téléphones portables, etc...).

***Persuadés que vous comprendrez le bien fondé de ces quelques précautions, nous vous souhaitons une très bonne visite.***

# CHARTER ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Evaluez l'accès aux soins des personnes vivant avec un handicap et la charte Romain Jacob avec le baromètre Handifaction !



**Handidactique**



# Commission Des Usagers CDU



1

C'EST QUOI ?



C'est une commission qui se réunit régulièrement au Centre Psychothérapique de Nancy. Vous avez la possibilité de la saisir afin qu'une médiation vous soit proposée en cas de non satisfaction d'une réclamation.

2

POURQUOI ?



Elle veille au respect de vos droits et contribue à l'amélioration de votre qualité d'accueil et de votre prise en charge ainsi que celle de vos proches.

3

POUR QUI ?



Elle s'adresse aux personnes bénéficiant de soins et à leur famille.

4

QUI LA  
COMPOSE ?



Elle est composée d'associations de représentants des Usagers, de médecins, de soignants, d'éducateurs spécialisés, d'assistantes sociales, du responsable qualité, de la coordinatrice du département de la Promotion de la Santé Mentale.

5

COMMENT  
LA SAISIR ?



**Par courrier :**  
**Mme la Directrice** ou **M. le Président** de la Commission Des Usagers  
Centre Psychothérapique de Nancy  
1 rue du Dr Archambault  
54521 Laxou Cedex

**Par mail :** [direction@cpn-laxou.com](mailto:direction@cpn-laxou.com) ou [qualite@cpn-laxou.com](mailto:qualite@cpn-laxou.com)

L'établissement bénéficie de liens avec de nombreuses associations que vous trouverez sur le site du CPN :  
<http://www.cpn-laxou.com/-Associations-Usagers-Proches-.html>



# Composition de la Commission des Usagers (CDU)

Cette commission instituée par l'établissement, veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et s'assure que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

- **Francis MANGEONJEAN**, Directeur de l'Organisation des Soins, Sécurité, Usagers et Qualité, Président,
- **Hung-Long PHAM**, Responsable de la Cellule Qualité, Gestion des Risques
- **Sabrina GILLET**, Chargée des Relations avec les Usagers et Police/Justice de la Cellule Qualité, Gestion des Risques
  
- **Jean-Marie BEKHOUCHE**, Représentant des usagers, titulaire (Association pour l'information et la défense des consommateurs salariés - CGT)
- **Marie-Jeanne MANGIN**, Représentante des usagers, titulaire (UNAFAM) fin de mandat - en attente de désignation
- **Daouïa BEZAZ**, Représentante des usagers, suppléante (Espoir 54)
- **En cours de désignation**, Représentant.e des usagers, suppléant.e
  
- **Dr Floriane BASS**, Praticien Hospitalier, Médiatrice médecin, titulaire,
- **Dr Claire JANSEN**, Praticien Hospitalier, médiatrice médecin suppléante,
  
- **Olivia FRANCOIS**, Aide-soignante, représentante de la CSIRMT,
- **Christelle NITTING**, Infirmière, médiatrice non médecin titulaire,
- **Émeline HILL**, Infirmière, médiatrice non médecin suppléante
- **Aïcha TERLIN HOUARI**, représentante du CSE, titulaire
- **Gilles LAPOULE**, représentant du CSE, suppléant

