



CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE DE NANCY

1, rue du Dr Archambault
B.P. 11010
54521 LAXOU Cedex
Tél. du standard : 03 83 92 50 50
Internet : www.cpn-laxou.com

CHARTRE DE FONCTIONNEMENT DE LA MAISON DES DROITS ET DES USAGERS

Tél. : 03.83.92.52.70

Tél. du secrétariat : 03.83.92.50.01 - Fax : 03.83.92.52.52
Adresse électronique : qualite@cpn-laxou.com



Responsable de la Cellule Qualité et Gestion des Risques : Mr PHAM Hung Long
Chargée des relations usagers : Mme YEZEGUELIAN Séverine

Directeur de l'Organisation des Soins, Sécurité, Usagers et Qualité : Mr MANGEONJEAN Francis

MODALITÉS D'ACCUEIL

La Maison des Droits et des Usagers, située au cœur même du Centre Psychothérapeutique de Nancy (CPN) est rattachée à la Direction de l'Organisation des Soins, Sécurité, Usagers et Qualité.

Elle est un lieu public et gratuit, ouvert à tous les usagers du Centre Psychothérapeutique de Nancy, quel que soit leur sexe, âge, origine, religion, statut social.

Horaires d'ouverture

- Les lundis, mardis, mercredis, jeudis et vendredis, de 9h00 à 17h00.

Missions

Elle a pour vocation de renforcer la synergie des actions engagées par les professionnels de santé, les associations et les représentants des usagers afin de mieux répondre aux nouvelles attentes de l'utilisateur dans toutes les phases de son parcours de soin.

Les missions sont décrites dans la circulaire de la DHOS du 28 décembre 2006 et se déclinent en 5 grands axes :

- accueillir et être à l'écoute des usagers et de leurs proches
- les informer sur leurs droits
- les accompagner pour faciliter leur parcours de soin
- les informer pour entretenir leur santé, prévenir les maladies
- leur permettre d'échanger avec les associations et les professionnels.

La Maison des Droits et des Usagers aura, de même, vocation à accueillir les médiations organisées par les médiateurs.

La Maison des Droits et des Usagers contribue à faire de la santé, l'affaire de chacun. L'ambition de cette structure est d'aider l'utilisateur à devenir un partenaire à part entière des professionnels et un acteur de sa propre santé.

Objectifs

- Reconnaître la place essentielle des malades et de leurs proches, dans la prise en charge de leur propre santé
- Les engager à se responsabiliser dans leur parcours de soins
- Affirmer leurs droits et les porter à leur connaissance
- Leur permettre d'appivoiser un univers complexe et inconnu
- Faciliter leur compréhension de la maladie et le processus de soin
- Les aider à formuler une question ou des suggestions
- Faciliter le passage entre la ville et l'hôpital et le retour au domicile
- Permettre des échanges fructueux entre tous les acteurs de l'hôpital (usagers, professionnels de santé, associations...) pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge
- Promouvoir ensemble les messages de prévention et d'éducation pour la santé

ORGANISATION :

Contacts

- Le responsable qualité : Tél. : 03.83.92.69.29
- La chargée des relations usagers : Tél. : 03.83.92.52.70
- Le secrétariat : Tél. : 03.83.92.50.07
Fax : 03.83.92.52.52

FONCTIONNEMENT :

La Maison des Droits et des Usagers fonctionne sur une coopération :

- des associations qui œuvrent en faveur des patients et de leurs proches,
- des professionnels de santé,
- des représentants des usagers siégeant aux instances.

Cette fédération de compétences et de logiques contribue à éclairer l'utilisateur en lui apportant une pluralité de points de vue.

1) L'association « Ensemble »

L'association « Ensemble » assure une permanence à la Maison des Droits et des Usagers, du lundi au vendredi et de 9h à 17h. Son cœur de métier est le logement avec accompagnement dans les actes de la vie quotidienne, la gestion de lieux d'accueil, d'écoute et d'activités, d'ateliers de pratiques artistiques reconnus aujourd'hui comme groupe d'entraide mutuelle et des actions de prévention et de promotion de la santé et d'accès aux soins.

Tél standard : 03.83.92.50.20

2) La permanence d'accès au droit

La situation personnelle d'une personne peut nécessiter une consultation juridique. Souhaitant offrir les moyens de défendre ses droits, le CPN propose, depuis le 8 novembre 2013, une permanence d'accès au droit au sein de la Maison des Droits et des Usagers.

Une consultation juridique gratuite de 15 minutes auprès d'un avocat est possible, **tous les 1ers vendredis de chaque mois, de 10h00 à 12h00**, pour les personnes hospitalisées ou suivies en Centre Médico-Psychologique.

Les patients ou leur mandataire judiciaire, désireux de bénéficier de conseils juridiques, devront se rapprocher du cadre de santé de l'unité les prenant en charge afin d'organiser cette consultation.

Les personnes majeures peuvent nécessiter un accompagnement en fonction des mesures de soins ou de placement dont elles bénéficient.

Les personnes mineures sont représentées par les parents, ou un des parents, ou le représentant légal. Néanmoins, les adolescents de plus de 13 ans, peuvent, après accord du médecin, se rendre seul en consultation.

Il est demandé aux consultants de respecter les horaires et de se rendre dans la salle d'attente du rez-de-chaussée de la Maison des Droits et des Usagers située sur le site principal du CPN.

3) Les audiences du Juge des Libertés et de la Détention

La loi du 5 juillet 2011 modifiée relative au droit des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques prévoit que l'hospitalisation complète d'un patient sans son consentement ne peut se poursuivre sans que le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) n'ait statué sur la mesure de soins.

Depuis le 1^{er} septembre 2014, le JLD doit statuer dans un délai de 12 jours à compter de l'admission ou de la décision modifiant la forme de la prise en charge d'un patient et procédant à son hospitalisation complète. Il se prononce également lorsque le patient a été maintenu en hospitalisation complète de manière continue durant 6 mois depuis sa dernière décision. Ainsi, les audiences du Juge des Libertés et de la Détention peuvent se tenir **les lundis et les jeudis, de 9h00 à 12h00**, à la Maison des Droits et des Usagers mais ne sont pas d'accès libre.

Le décret n° 2014-897 du 15 août 2014 définit la procédure judiciaire de mainlevée et de contrôle des mesures de soins psychiatriques sans consentement applicable à compter du 1^{er} septembre 2014.

- **Le contrôle de plein droit :**

Il s'exerce par l'établissement pour les admissions à la demande d'un tiers ou en cas de péril imminent ou par le Préfet pour les admissions sur décision du représentant de l'État.

La requête est transmise au greffe du JLD dans un délai de 8 jours à compter de la décision d'admission ou changement de forme et au moins 15 jours avant l'expiration du délai de 6 mois.

La saisine est accompagnée d'un avis médical motivé qui décrit avec précision les manifestations des troubles mentaux dont est atteinte la personne qui fait l'objet de soins psychiatriques et les circonstances particulières qui, toutes deux, rendent nécessaire la poursuite de l'hospitalisation complète. Cet avis indique, le cas échéant, si des motifs médicaux font obstacle à l'audition d'une personne.

Ce dossier comporte également des informations de la personne hospitalisée et, le cas échéant, du tiers ayant demandé l'admission. Les certificats ou avis médicaux justifiant de l'admission et du maintien des soins (certificat médical de 72 heures ou certificat médical mensuel) sont joints à la requête.

- **Le contrôle facultatif ou procédure de mainlevée :**

Le Juge des Libertés et de la Détention peut être saisi notamment par la personne faisant l'objet de soins, un parent, une personne susceptible d'agir dans l'intérêt de la personne ou la personne en charge de sa protection (curateur, tuteur).

Dans tous les cas, l'établissement dispose d'un délai de 5 jours à compter de l'enregistrement de la requête par le greffe du JLD pour transmettre le dossier de saisine.

Depuis la réforme du 27 septembre 2013, cette audience devant le Juge des Libertés et de la Détention doit prioritairement être tenue au sein de l'établissement de santé. La Maison des Droits et des Usagers permet, depuis le 1^{er} septembre 2014, de répondre à cette demande. Les patients seront obligatoirement assistés ou représentés par un avocat.

Il est demandé aux usagers de respecter les horaires et de se rendre dans la salle d'attente du rez-de-chaussée de la Maison des Droits et des Usagers située sur le site principal du CPN.

MODALITÉS SPÉCIFIQUES :

Transport

Pour les personnes venant de l'extérieur, le CPN est desservi jusque dans son enceinte par un taxi bus dénommé « P'tit Stan ».

Pour les patients en soins libres : ils se rendront par leurs propres moyens dans ce lieu et devront signaler ce déplacement, au préalable, au médecin référent de la prise en charge.

Pour les patients en soins sans consentement : hormis les situations générées par la nécessité d'assister à une audience du JLD, aucun moyen de transport ne sera consenti dans un autre contexte.

Repas

Aucun repas ne pourra être distribué à la Maison des Droits et des Usagers.

VIVRE ENSEMBLE :

« La Maison des Droits et des Usagers, un autre espace d'humanité et de citoyenneté au cœur de l'hôpital »

Empreint d'humanité, elle doit permettre la rencontre de différents points de vue et logiques, de restaurer une citoyenneté souvent mise à mal par la souffrance, l'inquiétude, la solitude des personnes confrontées à l'épreuve de la maladie. Elle contribue à rendre l'usager acteur de la prise en charge de sa propre santé et de renforcer la démocratie sanitaire. L'information et les conseils prodigués au sein de la Maison des Droits et des Usagers ont pour objectifs de renforcer l'autonomie des usagers, de construire avec eux des stratégies d'action, sans enjeu de contrôle, ni de décision ou de prescription.

La variété de l'information et de la documentation fournies sont les conditions indispensables pour que les usagers puissent s'informer sur l'actualité médicale, leurs droits et se forger ainsi leur propre opinion.

Toute personne intervenant dans la Maison des Droits et des Usagers s'engage à :

- respecter les **règles et valeurs du service public** hospitalier ;
- respecter la **vie privée** et le **secret des informations** concernant les personnes accueillies ;
- respecter la **dignité** de la personne quel que soient le sexe, l'âge, l'origine, la religion, le statut social ou la maladie ;
- à adhérer à des valeurs de **tolérance**, d'**empathie** et de **solidarité** afin de garantir une relation humaine de qualité ;
- délivrer une **information de qualité**, pluraliste, claire et loyale ;
- respecter l'**éthique** des professionnels de santé ;
- ne pas faire de corporatisme ou de publicité sélective en faveur de leur propre association.

Films et photos

Toute prise de vue dans l'enceinte de l'établissement est interdite.

Alcool, substances illicites, objets dangereux

L'introduction dans l'enceinte de l'établissement et la consommation de boissons alcoolisées et de substances illicites sont strictement interdites.

Interdiction de fumer

Il est interdit de fumer et de vapoter dans tous les locaux du CPN. Les fumeurs ne sont autorisés à fumer qu'à l'extérieur : parc, cour, terrasse des unités ...

ÉVALUATION :

Dans un objectif d'amélioration continue, le fonctionnement de la Maison des Droits et des Usagers est évalué annuellement sur la base des retours effectués par les différents partenaires.

PLAN D'ACCÈS :

