

Livret à l'usage des familles

d'un proche bénéficiant de soins en psychiatrie



Dans un parcours de vie, il peut arriver qu'une personne ait besoin de bénéficier de soins en psychiatrie. Bien souvent la famille et l'entourage sont présents aux côtés du malade lors de son parcours de soins et ont besoin d'être guidés et rassurés pour pouvoir accompagner au mieux leur proche. Etre parent, enfant, frère ou sœur, conjoint ou ami d'une personne souffrant de troubles psychiques n'est pas toujours simple et l'on ne sait pas forcément à qui s'adresser pour trouver de l'aide.

Ce livret a ainsi pour but d'informer et d'expliquer le fonctionnement du système en santé mentale pour aider à mieux identifier les interlocuteurs ainsi que les espaces de soin et pour répondre aux fréquentes questions qui se posent.

Ce livret a été réalisé par le Groupe Familles du CESAME qui se compose de représentants des familles et de professionnels de l'hôpital. Leurs regards croisés et leurs expériences partagées ont permis d'aboutir à cet outil.

Le Groupe Familles est né en octobre 2011 suite à un travail de recherche mené en 2009 par Catherine Le Grand – Sébille, socio-anthropologue, et Annick Ernoult, formatrice, qui ont réalisé une étude* sur le vécu des parents lors de la prise en charge de leurs grands adolescents ou jeunes majeurs aux urgences psychiatriques ou lors d'hospitalisation en secteur psychiatrique.

Le retour de cette étude auprès de quelques professionnels du CESAME a provoqué une forte prise de conscience pour eux du vécu ainsi que des parcours des familles et de la nécessité de travailler ensemble à améliorer les choses. Le docteur Martine Charlery, médecin-chef du secteur de pédopsychiatrie, a eu alors la volonté avec une équipe de soignants de favoriser la rencontre entre familles et professionnels au sein du CESAME en créant des temps de formation partagés et un Groupe Familles qui se réunirait régulièrement.

Aujourd'hui ce groupe est toujours actif grâce aux représentants de l'UNAFAM 49 et aux soignants qui continuent à s'y investir, en lien étroit avec la direction des usagers. Il propose tous les 2 ans une journée de formation qui permet des rencontres et des échanges autour d'une question commune. Il a également travaillé à la rédaction d'une charte des Familles puis à celle de ce livret.

* Vous pouvez retrouver cette étude sur le site de la Fondation de France : www.fondationdefrance.org/sites/.../etude_colloque_06-10_maladies_psys.pdf

Sommaire

1. Comment s'organise le dispositif de soins ?.....7
 - Le secteur psychiatrique
 - Les principes fondamentaux du secteur
 - Les espaces de soins
2. Mon proche va mal : à qui puis-je m'adresser ?.....12
 - Parcours patient
 - Les unités spécialisées
 - Les Centres Médico-Psychologiques (CMP)
3. Mon proche refuse pour l'instant d'être hospitalisé, comment faire ?.....17
 - Les soins psychiatriques libres
 - Les soins psychiatriques sans consentement
 - Le contrôle de la légalité de la mesure de soins sans consentement par le Juge des Libertés et de la Détention (JLD)
 - Les soins psychiatriques pour les mineurs
 - Confidentialité, informations liées au tiers
4. A qui puis-je m'adresser pendant les soins en ambulatoire ou durant l'hospitalisation et qui va s'occuper de mon proche ?..... 20
 - A qui puis-je m'adresser pendant les soins en ambulatoire ou durant l'hospitalisation ?
 - Comment cela se passe pour les sorties, les permissions, le téléphone, ... ?
 - Qui va s'occuper de mon proche ?
5. Comment est constitué le coût de la prise en charge26
 - Les coûts
 - Les prises en charge des dépenses de santé
6. A qui puis-je m'adresser pour répondre à mes questions, en cas de recours et/ou pour me soutenir ?.....29
 - La direction des usagers
 - Les médiateurs
 - La commission des usagers
 - Les associations d'usagers et de familles d'usagers
7. Les Chartes.....34
 - La Charte de la personne hospitalisée
 - La Charte d'Accueil des Familles au CESAME
8. Quelques informations complémentaires.....37



Comment s'organise le dispositif de soins ?



Le secteur psychiatrique

Le territoire français est découpé en secteurs géo-démographiques, à l'intérieur desquels une même équipe professionnelle assure les soins de prévention, de diagnostic, de traitement et de suivi pour toutes les personnes nécessitant des soins.

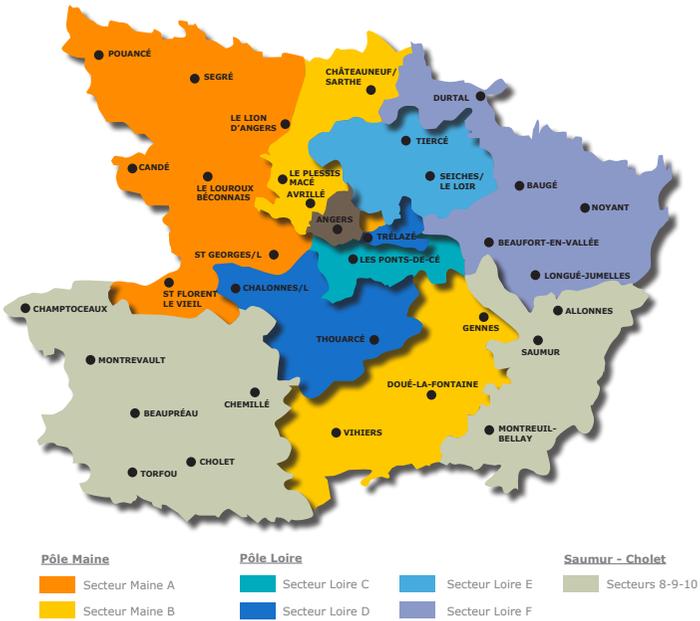
Chaque secteur de psychiatrie générale ou de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent dispose de moyens humains (psychiatres, psychologues, infirmiers, assistantes sociales, ergothérapeutes, etc...) et d'outils (lits d'hospitalisation, hôpital de jour, centre médico-psychologique, etc...) afin de garantir une offre de soins adaptée.

Les principes fondamentaux du secteur

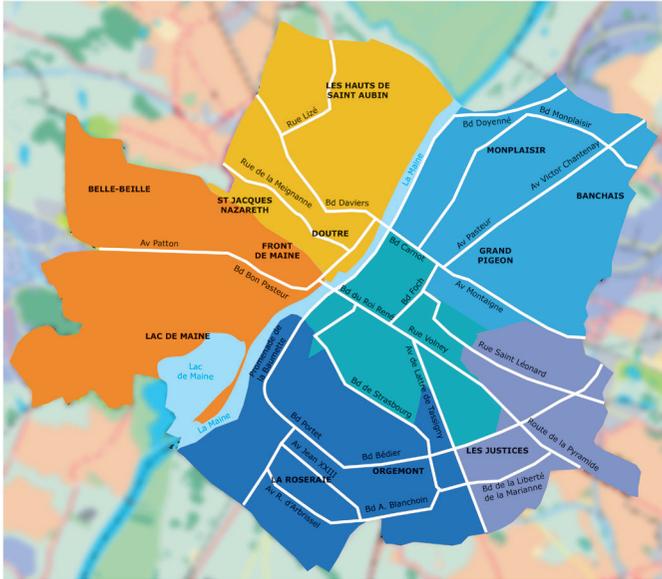
Les lieux de soins se situent au plus près de la population. Le dispositif de soins en psychiatrie vise à privilégier les structures ambulatoires.

La dimension pluriprofessionnelle de l'équipe soignante prend tout son sens dans la mesure où le patient doit pouvoir bénéficier d'une continuité de soins. De plus, la réinsertion est développée par la pratique du réseau avec les partenaires sanitaires, sociaux, judiciaires, éducatifs et associatifs.

Sectorisation Adultes département du Maine-et-Loire



Sectorisation Adultes ville d'Angers



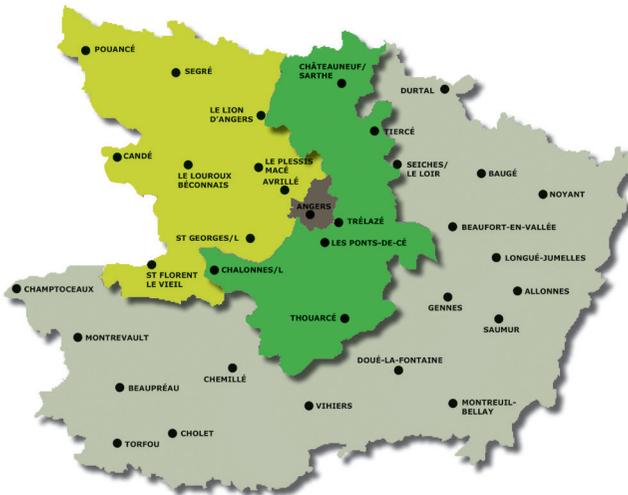
Pôle Maine

- Secteur Maine A
- Secteur Maine B

Pôle Loire

- Secteur Loire C
- Secteur Loire D
- Secteur Loire E
- Secteur Loire F

Sectorisation Enfants département du Maine-et-Loire



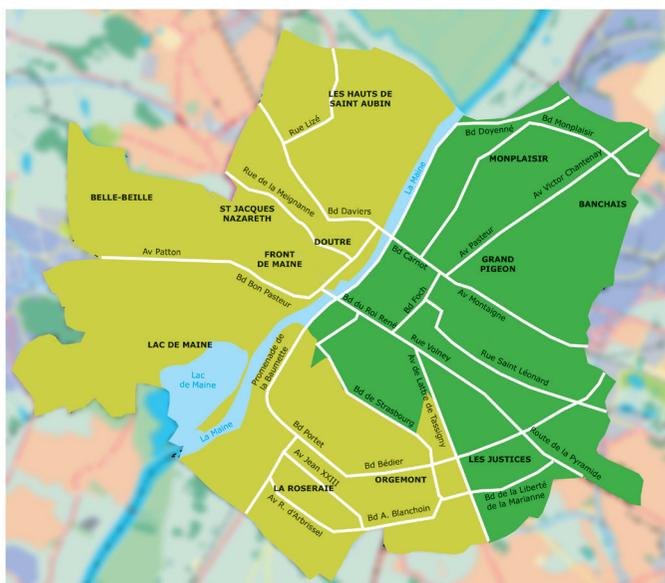
Pôle Roger Misès

- Secteur Pédosud
- Secteur Pédocentre
- Secteur Pédonord

Saumur - Cholet

- Secteurs 8-9-10

Sectorisation Enfants ville d'Angers



Pôle Roger Misès

■ Secteur PédO Ouest

■ Secteur PédO Est

Le secteur de soins auquel vous appartenez dépend de votre lieu de résidence.

Vous pouvez également vous renseigner
à l'accueil de l'hôpital au **02 41 80 79 08**.

Les espaces de soins

Pour les soins en ambulatoire :

Le Centre Médico-Psychologique (CMP)

C'est un lieu de consultation (médecins, psychiatres, psychologues, infirmiers...), d'accueil et d'orientation. Toute personne domiciliée sur le secteur géo démographique peut s'y présenter pour une demande de soins (sur les heures ouvrables).

Le Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)

Le CATTP est un lieu de soins proposant des activités thérapeutiques, sur prescription médicale, visant à :

- Réaliser une évaluation clinique
- Proposer un espace d'apaisement et de mieux être
- Préserver et développer l'autonomie

L'hospitalisation à temps partiel - l'Hôpital de Jour (HJ)

L'hôpital de jour propose des soins identiques à ceux dispensés en CATTP mais de manière plus intensive. Ces soins font l'objet d'une prescription médicale.

Pour les soins en hospitalisation :

L'Unité d'Hospitalisation à temps Complet (UHC)

L'UHC est une unité avec des lits qui permet de proposer des soins intensifs au patient lors d'une majoration importante des troubles psychiques. La durée d'hospitalisation est variable selon les besoins du patient.

La liberté d'aller et venir

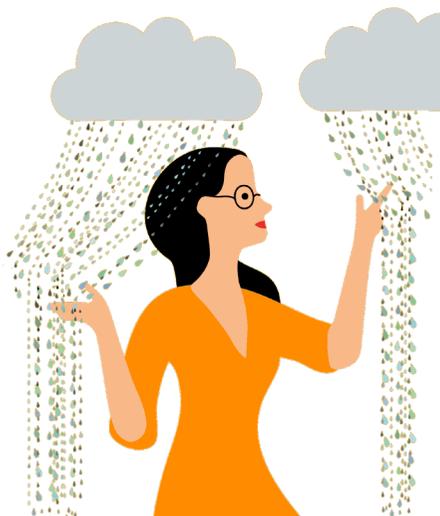
La liberté d'aller et venir est un droit inaliénable de la personne humaine. C'est pour cela que le CESAME a inscrit le respect de cette liberté fondamentale dans son projet médical d'établissement 2016-2020 et qu'il est au cœur des préoccupations des professionnels de l'établissement.



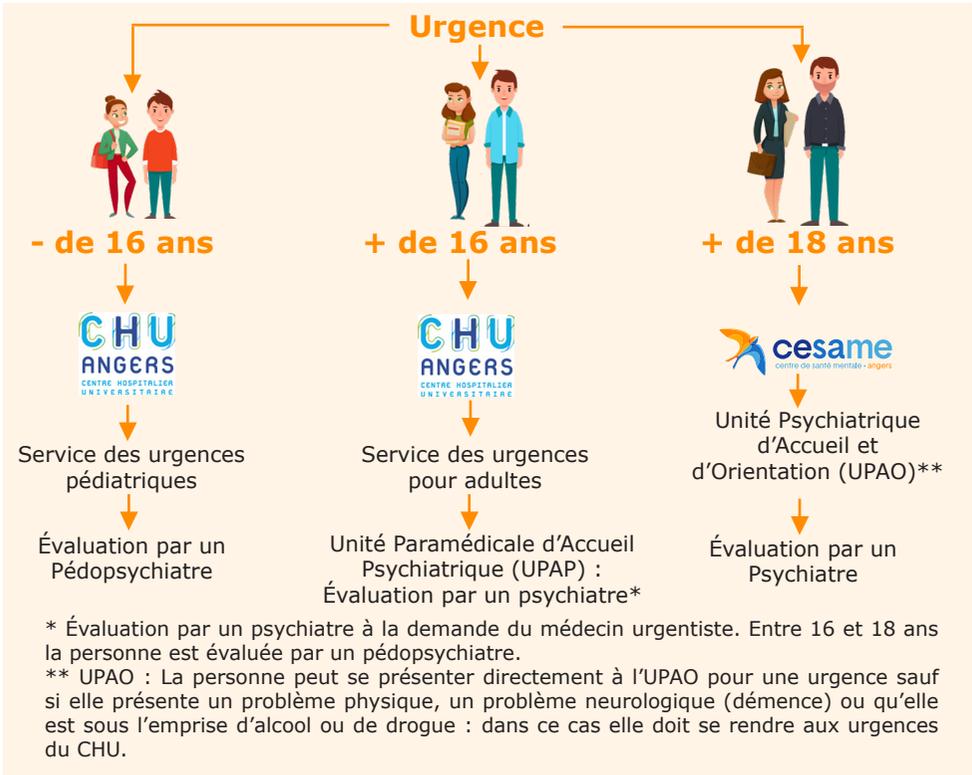
La notion de liberté d'aller et venir pour une personne soignée concerne bien sûr ses déplacements, mais aussi le droit de prendre ses décisions elle-même et la possibilité de mener une vie ordinaire au sein de l'hôpital.



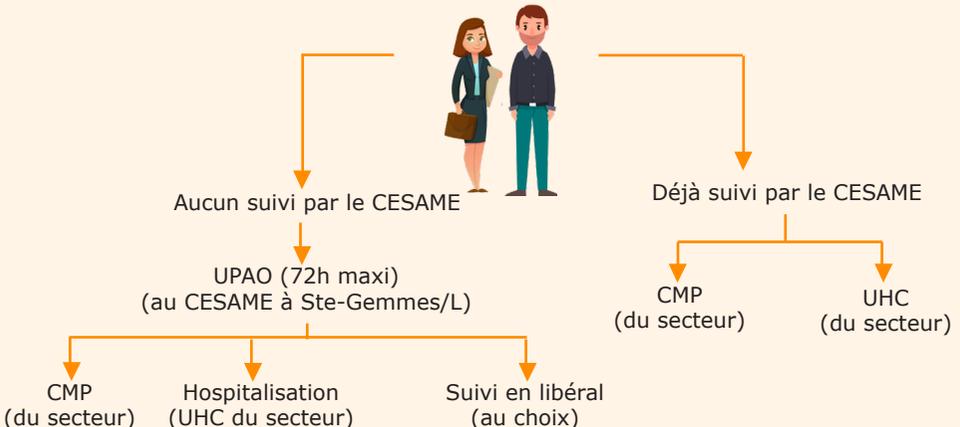
Mon proche va mal : A qui puis-je m'adresser ?



Parcours patient



Besoin d'une **consultation** ou d'une **hospitalisation** Adulte (+ de 16 ans)



Pour la périnatalité : Unité de Soins pour et autour du Bébé (USBB) au Centre Roger Mi-sès à Angers, pour les parents et leur bébé, pendant la grossesse et après la naissance.

Besoin d'une **consultation** pour un **mineur**



Bébé
(de 0 à 2 ans)

Unité de Soins pour
et autour du Bébé
(USBB à Angers)



Enfant
(de 2 à 14 ans)

CMP de pédopsychiatrie
(du secteur)



Adolescent
(de 14 à 18 ans)

Département de Soins
pour Adolescents
(DSA à Angers)

Les unités spécialisées

L'Unité Paramédicale d'Accueil Psychiatrique (UPAP)

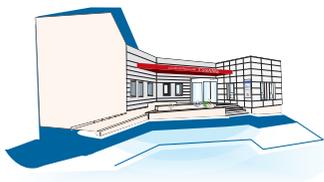
Située dans le service des urgences du CHU d'Angers, cette unité constituée de soignants du CESAME, contribue à la prise en charge du patient et à son orientation si besoin vers le CESAME, après évaluation de l'urgentiste. Cette équipe assure par ailleurs, la consultation **Magritte** à destination des proches de personnes ayant fait une tentative de suicide.

L'Unité Psychiatrique d'Accueil et d'Orientation (UPAO)

L'UPAO offre un accueil psychiatrique médicalisé **24h/24 et 7j/7** à toute personne **de 18 ans à 75 ans** non inscrite dans un suivi au CESAME, se présentant spontanément ou adressée par un médecin ou par son entourage.

L'équipe de l'UPAO veille particulièrement à l'accueil et à la prise en compte des familles des personnes évaluées. L'évaluation initiale se fait en ambulatoire, mais le patient peut bénéficier si besoin d'une évaluation complète sur une durée de **72 heures maximum**. A l'issue de cette période, le patient est orienté vers les soins adaptés, en hospitalisation complète ou en ambulatoire.

Pour les patients déjà suivis par le CESAME, l'UPAO peut assurer la continuité des soins, en cas d'urgence, en dehors des horaires d'ouverture des structures ambulatoires (soir et WE).



L'UPAO propose par ailleurs une permanence téléphonique permettant de joindre un infirmier ou un médecin afin de répondre aux questions que se posent les partenaires du soin, les usagers et les familles.
02 41 80 75 00

L'unité de Soins Intensifs Psychiatriques À Domicile (SIPAD)

Une équipe mobile de Soins Intensifs Psychiatriques A Domicile, le SIPAD, existe désormais au CESAME, avec une compétence intersectorielle.

Les patients (**à partir de 16 ans**) sont adressés par un psychiatre de secteur au SIPAD qui aura évalué et validé cette orientation. L'objectif est de permettre le **maintien à domicile des personnes** devant bénéficier de soins psychiatriques intensifs.



La prise en charge **dure un mois**, elle est **renouvelable une fois**. Son action s'inscrit sur Angers et son agglomération en articulation avec l'ensemble des équipes des secteurs du CESAME, notamment pour organiser le relai en ambulatoire.

Le Département de Soins pour Adolescents (DSA)

Dans le cadre de son projet d'établissement, le CESAME a créé une structure de soins ambulatoires spécifiques pour les adolescents : le Département de Soins pour Adolescents.



DSA
25 rue Béclard à Angers
02 41 80 76 61

L'objectif est d'accueillir les patients **âgés de 14 à 18 ans** sur des temps de CMP, CATT ou HDJ.

Une équipe pluriprofessionnelle anime ce service de soins. Elle est composée de pédopsychiatres, psychologues, infirmiers, éducateurs spécialisés, psychomotricienne, orthophoniste, enseignants spécialisés, assistants sociaux et secrétaire.

Les urgences pédopsychiatriques

Cette unité de soins dépend du CHU. Un pédopsychiatre peut accueillir une demande urgente **pour les enfants jusqu'à 16 ans** de jour comme de nuit et évaluer la situation pour orienter l'enfant vers la prise en charge la plus adaptée. Il faut se présenter aux urgences pédiatriques qui solliciteront le pédopsychiatre.

L'Unité de Soins pour et autour du Bébé (USBB)

Une équipe spécialisée dans l'accompagnement des bébés (**de 0 à 2 ans**) et de **leurs parents** se situe au centre Roger Misès. Cette unité de soins ambulatoires est rattachée à la pédopsychiatrie.



Centre Roger Misès
33 rue de la Charnasserie à Angers
02 41 80 75 12

Elle peut aider les bébés présentant des troubles (sommeil, alimentation, rythme, pleurs, tonus, développement psychomoteur, relationnel, etc.). Elle peut aussi aider les parents et futurs parents qui se sentent en difficulté (prématurité, handicap du bébé, dépression avant et/ou après l'accouchement, difficultés à être en lien avec son bébé, angoisse de ne pas y arriver, deuils, traumatismes, etc.).



Des consultations et des soins
peuvent être proposés en fonction
des besoins.

Les Centres Médico-Psychologiques (CMP)

De 2 à 14 ans :

Un CMP pour enfants qui proposera un entretien d'évaluation avec un infirmier, un psychologue ou un pédopsychiatre selon la situation. Il faut s'adresser au CMP de son secteur (voir annexes p40-41).

De 14 à 18 ans :

Le Département de Soins pour Adolescents offre un dispositif ambulatoire d'accueil, de consultation et de soins pour les adolescents et les jeunes situé à Angers joignable au 02 41 80 76 61 (p15).

À partir de 16 ans :

Un CMP pour adultes qui proposera un entretien d'évaluation avec un infirmier, un psychologue ou un psychiatre selon la situation. Il faut s'adresser au CMP de son secteur (voir annexes p40-41).



Mon proche refuse pour l'instant d'être hospitalisé, comment faire ?



Dans l'idéal, l'objectif est d'obtenir l'adhésion de la personne aux soins ainsi qu'à son mode d'hospitalisation avec la mise en place de soins psychiatriques libres. Cependant ce n'est pas toujours possible et il faut parfois protéger la personne des dommages qu'elle pourrait s'infliger à elle-même ou à d'autres.

Dans ces cas là, l'objectif est de tout mettre en œuvre pour obtenir l'adhésion de votre proche aux soins grâce à des consultations, à des visites à domicile, à un partenariat avec le médecin traitant, ...

Si toutefois cela ne fonctionne pas, il existe plusieurs possibilités d'hospitalisation sans consentement avec l'intervention d'une tierce personne ou d'une institution. Ce type d'hospitalisation est très encadré et contrôlé par un juge pour protéger le patient de tout abus.

Il existe donc :

Les soins psychiatriques libres

Toute personne hospitalisée avec son consentement pour des troubles psychiques est dite en hospitalisation libre.

Les soins psychiatriques sans consentement

Il existe 4 modes de prise en charge en soins sans consentement :

Les Soins psychiatriques à la Demande d'un Tiers (SDT)

Ils peuvent être demandés sur la base de deux certificats médicaux circonstanciés établis par deux médecins différents dont au moins un n'exerce pas dans l'établissement. La « demande de tiers » doit être rédigée par une personne justifiant de l'existence de relations avec le malade antérieures à la demande de soins (famille, proche, amis, curateur, tuteur...)

Les Soins psychiatriques sur Demande d'un Tiers en Urgence (SDTU)

Ils peuvent être demandés lorsqu'il existe un risque grave d'atteinte à l'intégrité du malade au vu d'un seul certificat médical émanant de tout médecin y compris d'un médecin de l'établissement d'accueil.

Les Soins psychiatriques en cas de Péril Imminent (SPI)

Ils peuvent être décidés s'il s'avère impossible de recueillir une demande de tiers et s'il existe, à la date d'admission, un péril imminent pour la santé de la personne. Les soins psychiatriques en cas de péril imminent nécessitent un certificat médical émanant d'un médecin extérieur à l'établissement.

Les Soins psychiatriques sur Décision du Représentant de l'Etat (SDRE)

Ils sont décidés par arrêté du Préfet au vu d'un certificat médical circonstancié pour les personnes « dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public ».

Le contrôle de la légalité de la mesure de soins sans consentement par le Juge des Libertés et de la Détention (JLD)

La loi prévoit un contrôle systématique du Juge des Libertés et de la Détention dans les **12 jours et tous les 6 mois** pour les hospitalisations complètes continues sans consentement afin de garantir le respect des droits du patient.

Le patient peut être assisté d'un avocat et/ou de la personne de son choix. Le signataire de la demande de tiers sera informé par courrier de la possibilité d'assister à l'audience, tout comme le mandataire judiciaire.

Le juge se prononce sur la légalité de la mesure de soins sans consentement. A tout moment, le patient, le signataire de la demande de tiers ou le mandataire judiciaire peut s'adresser au juge pour contester la prolongation de la mesure.

Les soins psychiatriques pour les mineurs

Ils nécessitent obligatoirement l'accord des deux parents ou du représentant légal. Les parents signent une autorisation de soins, que ce soit pour des soins en ambulatoire ou une hospitalisation.

Confidentialité, informations liées au tiers

Les informations rapportées par les proches peuvent rester confidentielles sur demande. Ces informations seront tracées sur une partie du dossier « Informations liées à un tiers » qui ne sera pas consultable par le patient ou ses proches en cas d'accès à son dossier. De la même manière, le patient en soins peut refuser que des informations soient divulguées à ses proches, y compris les signataires de la demande de soins à la demande d'un tiers.



A qui puis-je m'adresser pendant les soins en ambulatoire ou durant l'hospitalisation et qui va s'occuper de mon proche ?



Une équipe pluriprofessionnelle permet d'offrir des soins complémentaires et de faciliter leur organisation pour accompagner au mieux le patient.

Tous les membres de cette équipe peuvent répondre à vos questions, cependant vous pouvez vous adresser en particulier :

- À l'équipe infirmière pour des questions relatives au suivi ou au quotidien lors d'une hospitalisation.
- Au secrétariat si vous souhaitez rencontrer le médecin et/ou le psychologue pour poser des questions relatives à la maladie, au traitement ou faire part d'éléments qui vous sembleraient importants.
- À l'assistant de service social en cas de questionnement ou de problème

Comment cela se passe pour les sorties, les permissions, le téléphone, ... ?

La volonté du CESAME est de respecter autant que possible la liberté d'aller et venir des patients et leur droit à communiquer avec leur entourage.

Il peut parfois arriver que des limites soient posées momentanément, généralement en lien avec la fragilité de personnes en hospitalisation. Ces limites sont posées en fonction de chaque situation dans le cadre d'un contrat, l'équipe infirmière pourra vous renseigner sur ce contrat et son évolution possible.

Qui va s'occuper de mon proche ?



Le psychiatre est un médecin spécialisé dans la pathologie mentale. Le pédopsychiatre est un psychiatre spécialisé dans les troubles psychiques des enfants et des adolescents. En tant que médecins, ils peuvent **poser un diagnostic, prescrire des médicaments, des examens et des soins, décider d'une hospitalisation et rédiger des certificats médicaux.**

Dans un service de psychiatrie, le psychiatre coordonne, en tant que référent du patient, avec l'équipe pluri professionnelle, la prise en charge globale de la personne (psychologique, somatique et sociale). Le psychiatre est garant de la continuité de la prise en charge du patient. Il travaille en réseau avec les médecins généralistes, mais aussi les services sociaux, médico-sociaux, éducatifs et judiciaires.

Psychologue



Il est titulaire d'un diplôme universitaire en psychologie. Le psychologue assure **le soutien psychologique des personnes en souffrance psychique**. Il assure des entretiens psychothérapeutiques et peut faire passer des tests de personnalité ou de niveau intellectuel.

Infirmier



Dans un service de psychiatrie, l'infirmier participe à l'évaluation de l'état de santé de la personne, assure les soins somatiques, l'administration des traitements prescrits par le médecin et l'accompagnement quotidien de la personne. Il mène **des entretiens d'accueil, d'évaluation et de soutien, veille à l'observance des traitements et participe à l'information des patients sur la pathologie et les traitements**. Il assure un soutien psychologique important, via la relation de confiance et d'aide qu'il construit avec le patient. Il participe au suivi médical des patients, à leur insertion sociale et fait des visites à domicile. Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des proches.

Aide-soignant



Il peut assurer **un accompagnement et réaliser des soins de qualité adaptés aux patients** ou aux résidents dans le cadre d'un projet de soins ou de vie individualisé en binôme aides-soignants/infirmiers et en complémentarité avec l'équipe pluridisciplinaire.

Cadre de santé



C'est un professionnel paramédical (ex : infirmier, psychomotricien, etc.) qui a suivi une formation d'encadrement. Il encadre et anime les équipes de soins : **gestion des personnels, organisation, coordination et planification des soins, gestion des réponses adaptées aux besoins de soins** des personnes accueillies et de leur entourage. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins.

Assistant de service social



L'assistant de service social aide et accompagne les patients et les familles en difficulté du fait de la maladie. Il **informe, conseille et favorise l'accès aux droits**. Il a une mission de protection des personnes en danger. Il a une fonction de coordination avec d'autres structures (sociales, médico-sociales, sanitaires) et participe aux différents réseaux d'aide.

Educateur spécialisé



L'éducateur spécialisé concourt à l'éducation d'enfants et d'adolescents présentant des troubles ou des difficultés d'adaptation. Par le soutien qu'il apporte et par les projets qu'il élabore, il aide les personnes en difficulté **à restaurer ou à préserver leur autonomie, à développer leurs capacités de socialisation, d'intégration et d'insertion**. Il favorise également les actions de prévention.

Educateur de jeunes enfants (EJE)



L'éducateur de jeunes enfants est un travailleur social spécialiste de la petite enfance. Ses fonctions se situent à trois niveaux : **éducation, prévention, coordination**. En créant un environnement riche et motivant, il contribue à l'éveil des jeunes enfants et à leur apprentissage à la vie sociale.

Il crée un environnement permettant la construction de liens sociaux et un accompagnement de la fonction parentale. Pour accomplir ses missions, il est amené à développer des partenariats avec les professionnels du champ sanitaire, de la petite enfance et du social.

Psychomotricien



Le psychomotricien tient compte de la personne dans son ensemble psycho-corporel, sans jamais séparer ces deux aspects, dans l'idée qu'il existe un lien inextricable entre le corps et le psychisme au sens large. Le professionnel tient compte des difficultés psychologiques vécues et exprimées de façon corporelle afin de l'amener à **mieux appréhender son corps, les autres, et l'environnement**. Ces médiations peuvent être très variées : activités d'expression (la peinture, le mime, la danse), relaxation, activités de stimulations sensorielles, activités rythmiques, etc.

Ergothérapeute



Il intervient tout au long du processus de **rééducation, réadaptation et réinsertion** des personnes en situation de handicap physique, sensoriel ou psychique. L'ergothérapeute aide le patient à maintenir, récupérer ou acquérir la meilleure autonomie individuelle, sociale et professionnelle possible, au moyen d'activités manuelles, culturelles, de la vie quotidienne. Il peut intervenir au domicile du patient afin de conseiller les aménagements nécessaires à son autonomie.

Enseignant spécialisé



L'enseignant spécialisé a un rôle pivot entre le sanitaire et l'Education Nationale. Il accompagne les élèves souffrant de troubles psychiques pouvant entraver leur scolarité. Il **évalue les capacités et le fonctionnement cognitif** de l'enfant pour **favoriser son inclusion scolaire**. Il soutient les équipes enseignantes des écoles qui accueillent ces enfants afin de les aider à adapter leurs outils pédagogiques.

Pharmacien



Le pharmacien hospitalier est responsable du circuit des produits de santé dans l'établissement. Il est garant de **l'optimisation de la prise en charge médicamenteuse** de l'usager à chaque étape du parcours de soins et, ce, en étroite collaboration avec les autres membres de l'équipe. Ainsi, il propose **des adaptations thérapeutiques** aux prescripteurs (psychiatre, pédopsychiatre et médecin généraliste) et donne des informations sur le **bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux** aux infirmiers et aides soignants. Il réalise avec les patients des entretiens pharmaceutiques, **participe aux actions d'éducation en santé** et programmes d'éducation thérapeutique, afin de répondre à leurs questions sur les produits de santé. Il collabore également avec les professionnels de santé de ville afin d'assurer la continuité de la prise en charge.

Médecin généraliste



Le médecin généraliste **prend en charge les soins somatiques** (santé physique) en collaboration avec le psychiatre qui suit habituellement le patient.

Pédiatre



Le pédiatre est un médecin spécialisé dans **la prise en charge des soins somatiques** (santé physique) des enfants en collaboration avec les pédopsychiatres.

Orthophoniste



L'orthophoniste est **un spécialiste des troubles du langage, oral ou écrit**. Les rééducations sont entreprises après un bilan, et sur prescription médicale.

Le CESAME accueille des stagiaires infirmiers, aides-soignants, ergothérapeutes, psychomotriciens, assistants sociaux... Toutes ces personnes en formation sont soumises au secret professionnel, comme l'ensemble des professionnels de santé de l'établissement.



Comment est constitué le coût de la prise en charge ?



Les soins dispensés à votre proche ont un coût qui dépend du type de prise en charge proposée et de sa durée.

Les coûts

La journée d'hospitalisation

A l'hôpital, la journée d'hospitalisation en service psychiatrique est facturée forfaitairement, quel que soit le mode d'admission.

Le forfait hospitalier

Le forfait hospitalier correspondant à la participation aux frais d'hébergement et de repas. Il est dû, même en cas d'Affection de Longue Durée (ALD).

Son tarif peut être différent selon le type de prise en charge (adulte, enfant, jour, nuit ou hospitalisation complète) et également selon son lieu : au CESAME ou à la MAS (Maison d'Accueil Spécialisée).

La chambre particulière est facturée uniquement si la mutuelle ou la complémentaire prend ce surcoût en charge.

Les prises en charge des dépenses de santé

Sécurité Sociale

Si le patient est assuré social, la Sécurité Sociale prend à sa charge les frais liés à la journée d'hospitalisation à hauteur de 80 %, les 20 % restant à payer constituent le ticket modérateur.

Si l'hospitalisation est en rapport avec une affection longue durée (ALD) ou une invalidité justifiant l'exonération du ticket modérateur, la Sécurité Sociale prendra en charge ces frais à 100 %.

Les mutuelles et complémentaires santé

Elles peuvent prendre en charge le ticket modérateur ainsi que le forfait hospitalier en fonction du contrat souscrit.

La Complémentaire Santé Solidaire

Dans le cas où le patient n'a pas de mutuelle et des ressources insuffisantes elle donne droit à la prise en charge à 100 % des dépenses de santé.

Autres dispositifs

Il existe également certains dispositifs spécifiques pour l'accès aux droits (par exemple l'Aide Médicale d'État, la circulaire des soins urgents pour les patients en situation irrégulière).



Les assistants de service social sont les interlocuteurs privilégiés pour vous conseiller et vous orienter dans ces démarches.

Pour en savoir plus !

Vous pouvez consulter les sites suivants régulièrement actualisés :

<https://www.ameli.fr/assure/remboursements/rembourse/hospitalisation-chirurgie/hospitalisation-chirurgie>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F200>



A qui puis-je m'adresser pour répondre à mes questions, en cas de recours et/ou pour me soutenir ?



Si vous avez des questions et/ou des réclamations relatives aux soins proposés à votre proche et que vous n'avez pas trouvé de réponse auprès de l'équipe soignante, vous pouvez vous adresser à d'autres interlocuteurs.

La Direction des usagers

La Direction des usagers est l'interlocuteur privilégié au sein de l'établissement pour les usagers et leurs proches lorsque des demandes n'ont pas été satisfaites par l'équipe médicale et paramédicale de proximité.

Celle-ci a notamment pour mission de recueillir et d'instruire les réclamations des usagers ou des familles, ainsi que les demandes de communication de dossiers médicaux.

Les médiateurs

Il existe deux médiateurs : **le médiateur médecin** (médecin au CESAME) et **le médiateur non médecin** (agent du CESAME, membre de la Commission Des Usagers). L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du pôle (service ou unité...) dans lequel vous avez été pris en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin (alimentation, confort de la chambre, accueil des proches...). Si votre plainte concerne les deux types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs qui seront saisis.

La Commission Des Usagers (CDU)

Principes et composition



Composition et désignation des membres

La CDU est composée de membres représentatifs du CESAME (directeur, médecins et personnel soignant, instances) ainsi que de représentants des usagers.

Les associations d'usagers et de familles d'usagers

L'Union Nationale de Familles et Amis de Malades et/ou Handicapés Psychiques (UNAFAM)



L'UNAFAM est une association reconnue d'utilité publique qui regroupe sur le plan national les familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques dans un but d'entraide, de formation et de défense commune de leurs intérêts.

L'UNAFAM développe pour l'entourage de personnes souffrant de troubles psychiques sévères un réseau d'entraide et des perspectives d'avenir.

L'UNAFAM défend les droits des personnes malades et de leurs familles en recherchant ensemble des solutions concrètes sur les points suivants :



Les soins



La protection juridique



Le logement accompagné



L'activité et l'insertion sociale, culturelle et professionnelle, si possible



Les ressources



L'accompagnement adapté à la variabilité de la maladie



La reconnaissance du rôle de la famille et de l'entourage

L'UNAFAM 49 propose de l'entraide pour accompagner dans la durée les familles et leurs proches malades :

- Des accueils personnalisés sur plusieurs sites du département : Angers, Cholet, Saumur
- Des temps d'atelier dont le thème ou la médiation s'adaptent aux besoins des familles.
- L'Unafam dispense des formations pour sensibiliser sur les troubles et le handicap psychique et permettre d'accompagner dans la durée les familles et leurs proches malades.
- Des rencontres d'informations, des conférences/débat, des rencontres conviviales, des temps d'échanges entre pairs.
- Une aide à compléter le dossier MDA (Maison de l'autonomie).

L'UNAFAM 49 défend les intérêts des malades psychiques et de leur entourage auprès des institutions départementales.

L'Unafam contribue à des recherches sur les maladies psychiques.

La délégation UNAFAM 49
Cité des associations
58 boulevard du Doyenné 49100 Angers
02 41 80 47 79 / 49@unafam.org

2 représentants de l'UNAFAM siègent actuellement à la Commission des usagers.

La Fédération Nationale des Associations d'usagers en PSYchiat-rie (FNAPSY)



La FNAPSY regroupe à ce jour, **59 associations** sur toute la France, soit environ **5000 usagers**.

Ces associations sont toutes composées en majorité d'usagers en psychiatrie et sont dirigées par des usagers.

La FNAPSY a pour but de :

- Recenser et regrouper les associations françaises d'usagers en psychiatrie, œuvrer dans les domaines de l'entraide, de la protection et de la défense des intérêts de leurs adhérents
- Accueillir les personnes ayant été soignées en psychiatrie et les orienter vers les associations d'usagers, capables de les aider
- Faciliter l'action de ces associations
- Aider à la création de nouvelles associations ayant des motivations similaires
- Désigmatiser la maladie mentale auprès de l'opinion publique et de l'entourage des malades
- Informer le grand public par tous les moyens appropriés

La FNAPSY est joignable à
Association Maison de la Fraternité (49)
4 rue Taillecourt 49150 Baugé
02 41 89 21 17 / rene.di-maio@orange.fr

1 représentant de la FNAPSY siège actuellement à la Commission des usagers.

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques

Cette commission est chargée d'examiner la situation des **personnes admises en soins psychiatriques sans consentement**, au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes.

Elle est informée de toutes les décisions d'admission en soins psychiatriques, de tout renouvellement de cette décision et de toute décision mettant fin à ces soins. Elle examine la situation des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et obligatoirement de celles admises en cas de péril imminent ou celle des patients dont le séjour se prolonge au-delà d'une année. Elle peut recevoir les réclamations des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans leur consentement.

Toute personne faisant l'objet de soins psychiatriques peut saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques par courrier uniquement à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé
Département des soins psychiatriques sans consentement
17 boulevard Gaston Doumergue
CS 56233, 44262 Nantes cedex 2.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

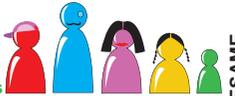


11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit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

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

www.sante.gouv.fr

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



La CHARTE Des
D'ACCUEIL **FAMILLES** au CESAME



Pourquoi ?

Le patient indissociable de son environnement

- Il est essentiel de considérer le patient dans ses liens avec son entourage, y compris lorsqu'il est majeur.
- Que ces liens soient paisibles ou conflictuels, ils font partie de sa vie psychique.
- A ce titre, l'équipe pluridisciplinaire y apporte la plus grande attention.



Même si...

- Chaque famille a sa façon de vivre et de cheminer face à la maladie de son proche.
- L'accueil de chaque famille s'exerce de façon singulière, aménagé à partir du consentement du patient à cet égard, et de la demande de la famille.
- Même en cas de visite non autorisée pour raison médicale, la famille doit pouvoir être accueillie par un membre de l'équipe. Toute prescription de restriction de liberté est expliquée au patient et à sa famille.
- Un refus du patient à ce que sa famille soit contactée doit interroger l'équipe tout au long de la prise en charge: la situation peut évoluer.
- Souvent, les familles éprouvent un sentiment de culpabilité. Nous sommes attentifs à l'accueillir et sommes vigilants à ce que notre discours et notre attitude ne l'accroissent pas.



Comment ?

Mobiliser l'expérience et les compétences de l'entourage

- L'histoire du patient dont la famille peut témoigner, mais aussi son expérience et ses compétences, sont indispensables à la prise en charge.
- Quel que soit le lieu de soins, l'accueil du patient donne lieu à une proposition de rencontre avec la famille pour :
 - recueillir l'expression de son vécu et de ses ressentis
 - recueillir ses observations
 - entendre son questionnement



Comment faire ?

L'engagement soignant...

- Chaque soignant a le droit et le devoir d'échanger avec les familles.
- Les familles sont accueillies dans un lieu adapté, par un soignant identifié.
- Les informations recueillies auprès de la famille contribuent à la réflexion clinique.
- Les questions des familles sont légitimes et requièrent que l'équipe soignante y réponde. Lorsqu'une réponse ne peut être donnée immédiatement, elle peut être différée afin d'être élaborée en équipe pluri professionnelle.



Mais aussi...

- La sortie de l'hospitalisation s'organise en tenant compte de la place de la famille.
- Les modalités d'accompagnement du patient sont expliquées à la famille.
- L'équipe donne la possibilité aux familles d'exprimer d'éventuelles appréhensions et propose des modalités de soutien (groupe de parole, association de familles, UNAFAM...).



Quelques informations complémentaires



Il existe également au CESAME des dispositifs particuliers pour vous accompagner ainsi que votre proche. Nous vous encourageons à échanger avec les équipes soignantes qui vous informeront et vous guideront vers les lieux ou les groupes les plus adaptés à vos besoins.

La petite maison

Ce lieu permet aux personnes hospitalisées au CESAME de rencontrer **leurs enfants** dans un cadre adapté en dehors des unités de soins. Il est situé à l'entrée de l'hôpital et disponible après réservation. Ces visites sont bien sûr possibles sur avis médical et après organisation avec l'équipe soignante qui accompagne ces rencontres.



Le programme ProFamille

Ce programme s'adresse aux familles de personnes souffrant de schizophrénie ou de troubles schizo-affectifs. Il se déroule sur **14 séances** et permet de mieux comprendre et faire face à la maladie (gestion des symptômes, du stress, des relations intrafamiliales). Il permet également de mieux utiliser les possibilités d'aide et de recourir plus efficacement aux services médicaux et sociaux.



Pour tout renseignement, s'adresser au 02 41 80 76 69
ou profamille@ch-cesame-angers.fr ou sur le site www.crehpsy-pl.fr

Des groupes de paroles

Il existe dans certaines unités de soins des **groupes de paroles pour les proches**, renseignez-vous auprès des équipes soignantes.

Le groupe Parole d'enfants

Ce groupe accueille une fois par mois **des enfants dont un parent est suivi** par le CESAME. Cet espace leur permet d'échanger autour du quotidien rythmé par la maladie de leur parent et la façon dont ils le vivent.

Le groupe Fratrie

Cet espace de parole s'adresse **aux enfants qui ont un frère ou une sœur suivi** au CESAME. Ils peuvent échanger sur des émotions et des vécus communs car vivre avec un frère ou une sœur en difficulté peut être source de questions, d'inquiétudes, de souffrances difficiles à exprimer.

Vous pouvez également trouver des informations sur le site du CESAME www.cesame-ch-angers.fr dans l'onglet « Espace usagers ».

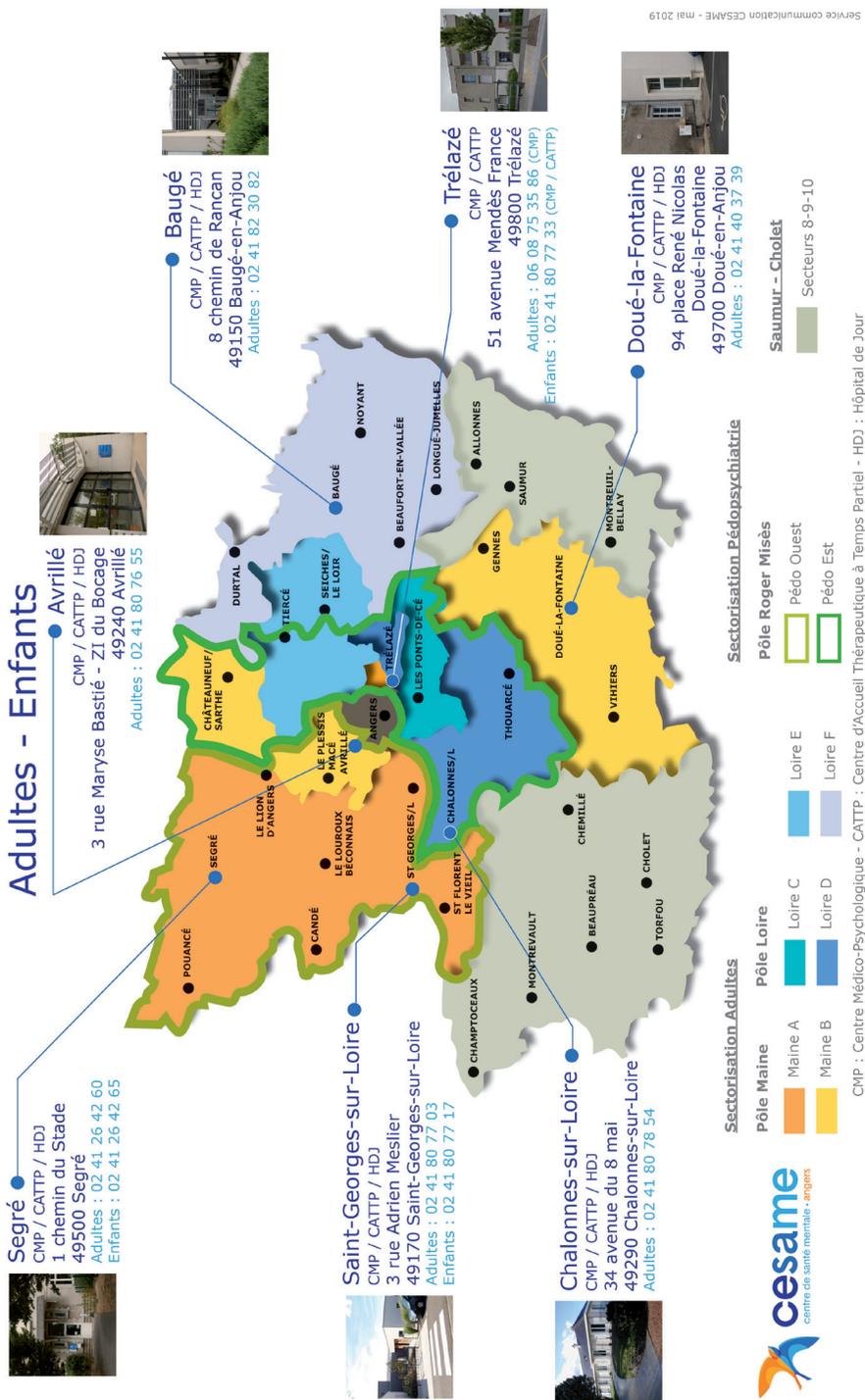
Le CReHPsy



Enfin, nous vous rappelons que le Centre Ressource Handicap Psychique des Pays de la Loire (CReHPsy PL) propose régulièrement des actions et des journées d'information tout public.

N'hésitez pas à vous renseigner sur www.crehpsy-pl.fr

Liste des CMP / HDJ / CATTP implantés sur le département



Liste des CMP / HDJ / CATTTP implantés sur la ville d'Angers

Adultes - Adolescents - Enfants



USBB
CMP / CATTTP
33 rue de la Charnasserie
(Pôle Roger Misés)
02 41 80 71 14



Tosquelles
CMP / CATTTP
33 rue de la Charnasserie
(Pédo Ouest)
02 41 80 71 14



Chagall
CMP / CATTTP / HDJ
33 rue de la Charnasserie
(Pédo Est)
02 41 80 77 69



Buttes de Pigeon
CMP
7 rue des Buttes de Pigeon
(Loire E)
02 41 80 76 69



Lardin de Musset
HDJ/CATTTP
72 rue Lardin de Musset
(Loire E)
02 41 80 76 87



Département de Soins pour Adolescents (Arthur Rimbaud)
CMP / CATTTP / HDJ
25 rue Béliard
(Pôle Roger Misés)
02 41 80 76 61



Gauguin
CMP / CATTTP
8 boulevard Daviers
(Maine B)
02 41 80 76 40



Quémard Blandin
CMP / CATTTP / HDJ
64 bis rue Jeanne Quémard
(Maine A)
02 41 80 76 30



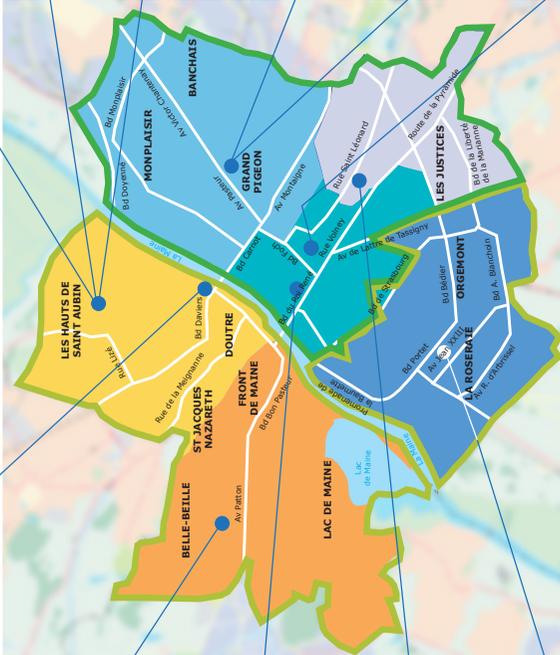
Roi René
CMP / CATTTP
7 boulevard du Roi René
(Loire C)
02 41 80 76 10



Saint-Léonard
CMP / CATTTP / HDJ
2 rue Saint-Léonard
(Loire F)
02 41 80 76 86



Jonchères
CMP / CATTTP
4 square des Jonchères
(Loire D)
02 41 80 77 12



Sectorisation Adultes



Sectorisation Pédo-psychiatrie



