



LIVRET
D'ACCUEIL

CENTRE
Pierre FOUQUET



Madame, Monsieur,

Pour votre accueil au Centre Hospitalier Départemental (CHD) La Candélie, vous trouverez dans ce livret l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Celui-ci a été élaboré à votre attention et à celle de vos proches en vue d'apporter tous les renseignements utiles à votre prise en charge.

Vous pouvez également consulter notre site internet (<https://www.ch-candelie.fr>) pour rechercher des informations complémentaires.

Vous trouverez dans ce livret des indications concernant l'exercice de vos droits auxquels nous attachons une grande importance.

L'ensemble des personnels mettent leurs compétences à votre service afin de vous offrir les meilleures qualités des soins et conditions d'hospitalisation. Il reste à l'écoute de vos besoins et de votre satisfaction.

Un questionnaire est remis avec ce livret pour nous faire part de vos observations au moment de votre sortie. En transmettant ainsi vos remarques et propositions d'amélioration éventuelles, vous contribuez à l'amélioration de nos prestations dans le cadre de notre démarche qualité.

Nos vœux de rétablissement vous accompagnent.

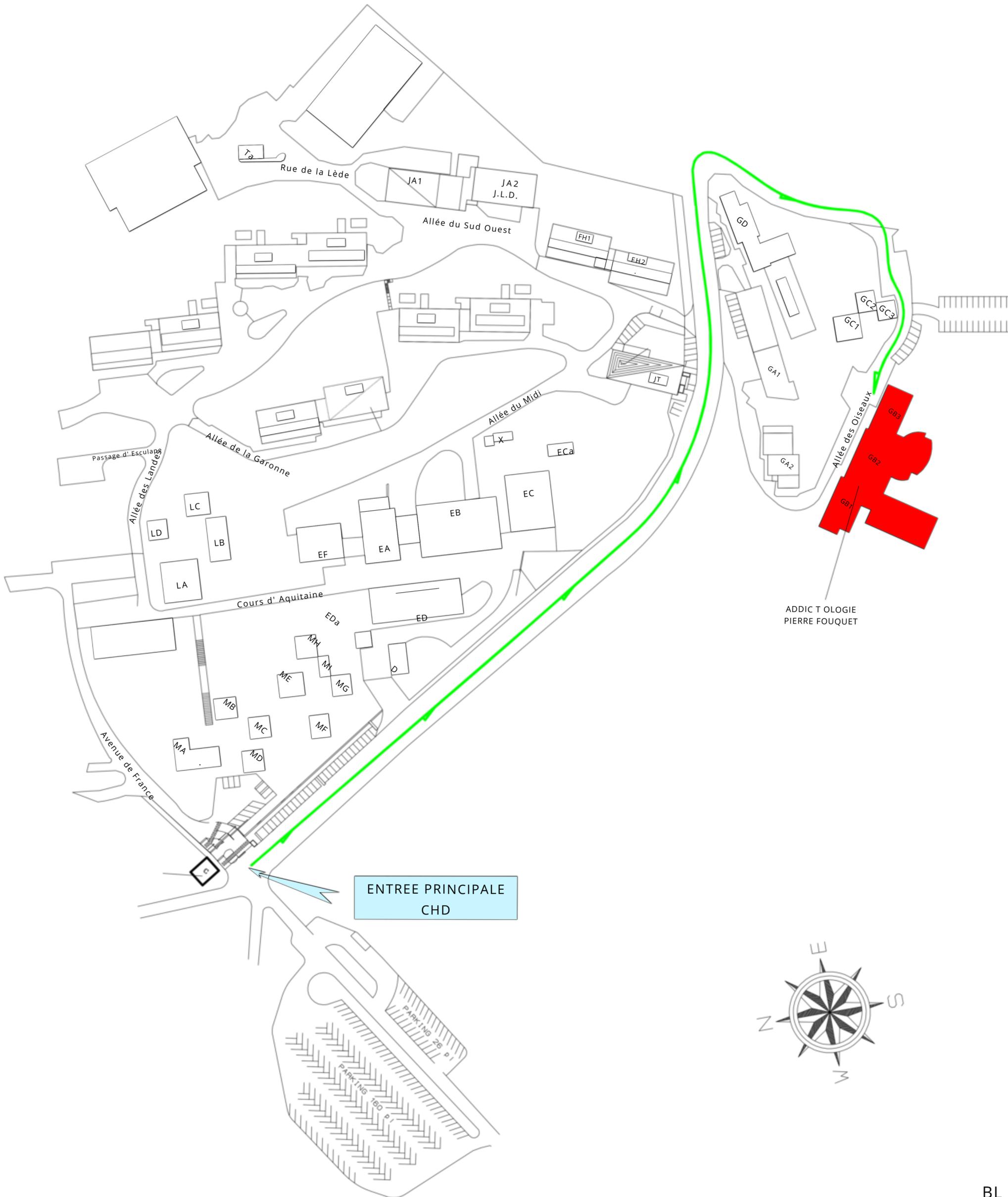
Le Président de la CME

Le Directeur

SOMMAIRE

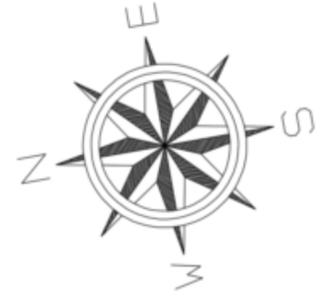
PLAN D'ACCES	6
LE CENTRE PIERRE FOUQUET	7
VOTRE ADMISSION	8
Accueil - Admissions	8
Enregistrement administratif de votre admission	8
Votre identité nationale de santé (INS) et votre identification	8
Accompagnement social	9
Frais d'hospitalisation	10
Investissement Ségur	11
VOTRE SEJOUR	12
AU QUOTIDIEN	12
Les professionnels qui vous entourent	12
Le courrier	12
Les repas	12
Le linge	12
Le parking	12
Téléphone et objets connectés	13
Objets et valeurs personnels	13
Les frais de transports sanitaires	13
Les horaires de visite	13
Ateliers thérapeutiques	13
Pourboires	14
Sécurité	14
Respect des autres et des règles	14
Discrétion	14
Tranquillité	14
VOS DROITS	15
Droit au consentement	15
Droit au respect de la vie privée et secret médical	15
Droits et citoyenneté	15
Règles de vie	15
Le Défenseur des Droits	16
Croyances et convictions	16
Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions	16
Non divulgation de présence et anonymat	16
Droit à l'information	16
La personne de confiance	16
Accès au dossier médical	17
Rédaction des directives anticipées	17
Protection des données à caractère personnel	17
Charte de la personne hospitalisée	18
Promotion de la bientraitance	19

REPRESENTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS	20
Commission des Usagers	20
La maison des usagers	20
Les associations d'usagers	21
VOTRE SORTIE	22
La sortie d'hospitalisation	22
Après votre sortie	22
Recueil de votre avis	23
DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS	24
VALEURS ET ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT	24
NOTICE D'INFORMATION DE L'HAS	25
QUALITÉ DES SOINS, SÉCURITÉ ET PRÉVENTION DES RISQUES	27
• La lutte contre les infections	27
• La prise en charge médicamenteuse	27
• La conciliation médicamenteuse	27
• La prise en charge de la douleur	27
PRESENTATION DU CHD LA CANDELIE ET DE SES PÔLES	30
Santé mentale et psychiatrie : une organisation sectorielle	31
Présentation des pôles d'activités du CHD « La Candélie »	32
Pôle Cassiopée	33
Pôle Agen et Albret	34
Pôle Garonne et Confluent	35
Pôle Vallée du Lot	36
Pôle Perspectives	37
Pôle Départemental de Psychiatrie Infanto-Juvenile	38
Pôle Départemental de Psychiatrie de l'Adolescent	39



ADDIT OLOGIE
PIERRE FOUQUET

ENTREE PRINCIPALE
CHD





Le Centre Pierre FOUQUET spécialisé en Addictologie

Le Centre Pierre Fouquet dispose d'une équipe pluridisciplinaire comprenant des médecins, des psychologues, un cadre de santé, des infirmiers, des aides-soignants, des agents de services hospitaliers, de travailleurs sociaux (assistant.e de service social, éducateur spécialisé) et de secrétaires médicales qui travaillent ensemble pour vous accompagner dans votre projet.

Sa mission est d'accueillir, d'orienter et de prendre en charge toutes les formes d'addiction avec ou sans produit, dans le cadre d'une hospitalisation en médecine, en soins médicaux et de réadaptation ou de consultations.

L'unité de médecine accueille des personnes nécessitant des sevrages simples ou complexes. Un programme thérapeutique est mis en place dans le cadre d'un projet de soins global et personnalisé intégrant la prise en charge addictive, somatique, psychologique et sociale en unité d'hospitalisation à temps plein.

Elle dispose **d'un accueil de jour** pour les personnes ayant besoin d'un soutien partiel et/ou nécessitant une démarche de prévention de la rechute.

L'unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) assure un suivi après sevrage visant à consolider l'abstinence. Elle permet une prise en charge psychothérapeutique orientée vers la réadaptation.

La Consultation Hospitalière d'Addictologie (CHA) prend en charge les patients en ambulatoire ou les oriente vers une hospitalisation si cette dernière s'avère indispensable. Elle permet une évaluation, un traitement et une orientation dans le dispositif addictologique.

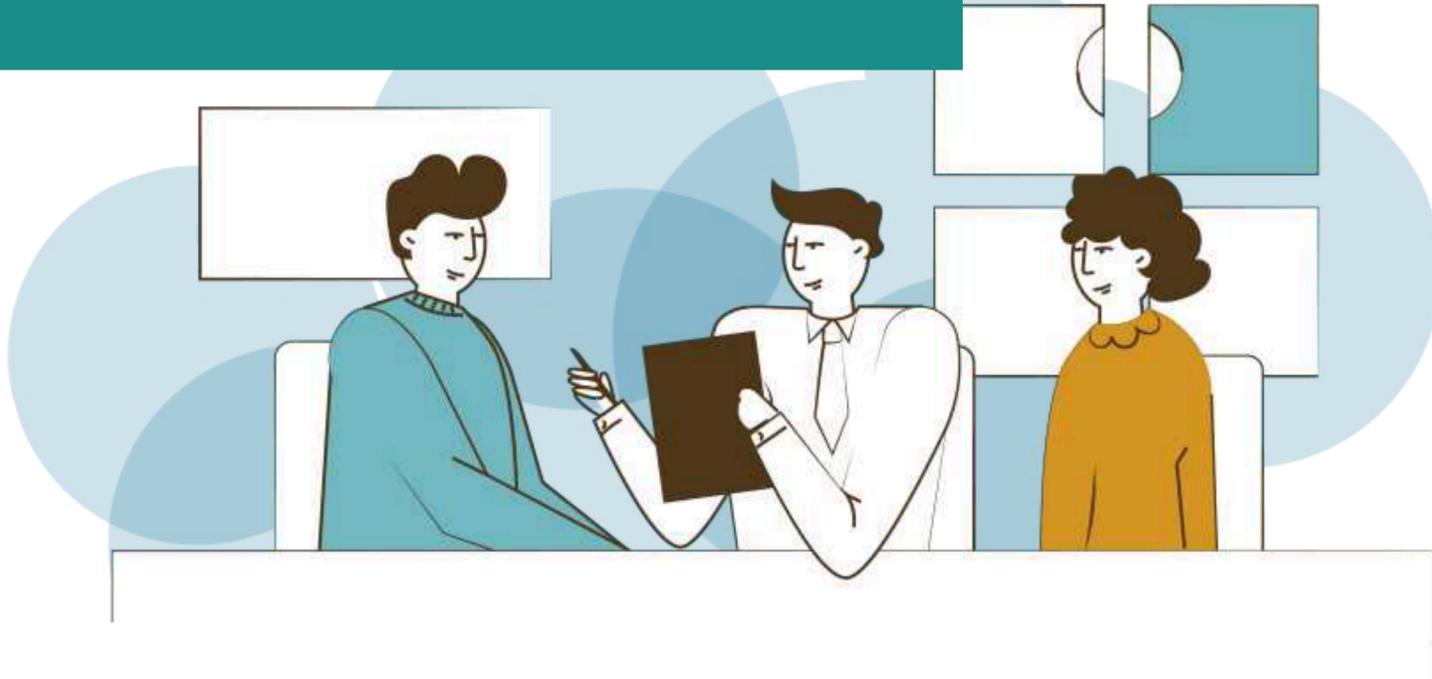
L'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (E.L.S.A.) intervient auprès des structures sanitaires pour aider à la prise en compte de la problématique addictive dans le parcours du patient hospitalisé à l'hôpital général ou dans les unités psychiatriques du CHD La Candélie. Elle permet l'évaluation des conduites addictives, aide à la mise en route ou au maintien d'un traitement adapté, oriente le patient, prépare si besoin la sortie.

Le dispositif CESAR (Coordination Extrahospitalière de Soins et d'Aide à la Resocialisation) est une structure mise en place en partenariat avec l'association SAUVEGARDE afin de renforcer le projet d'abstinence du patient, ainsi que sa réadaptation dans son environnement.

Le programme BREF permet un accompagnement précoce des aidants en vue de réduire l'impact sur la santé de l'aidant et d'améliorer celle du proche malade.

(<https://fr.linkedin.com/company/le-vinatier>)

De plus, Le centre Pierre FOUQUET travaille en partenariat avec les autres structures de la filière addictologique du Département de Lot et Garonne, notamment les **Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)** qui assurent une mission d'information et de soins ambulatoires en addictologie.



VOTRE ADMISSION

Votre admission en service d'addictologie est réalisée avec votre consentement.

Elle a été programmée par l'unité suite à une consultation de pré-admission lors de laquelle une fiche contenant toutes les informations nécessaires à votre séjour vous a été remise.

Le Centre Pierre Fouquet accueille uniquement des personnes majeures.

Accueil - Admissions

Les admissions sont organisées le mardi après-midi à 13h30 et le mercredi matin à 9h00 avec un accueil auprès du secrétariat médical de l'addictologie.

Enregistrement administratif de votre admission

L'enregistrement de votre admission se fait à partir des pièces suivantes :

- Pièce d'identité : carte d'identité, carte de résident, passeport, carnet de circulation...
- Un justificatif de couverture sociale : carte vitale, attestation d'assurance maladie, carte européenne de sécurité sociale pour les ressortissants de l'espace communautaire européen.
- Un complément de couverture sociale : mutuelle, complémentaire santé solidaire (CSS).

Si vous n'êtes pas affilié(e) à une mutuelle et si vous ne bénéficiez pas de la complémentaire santé solidaire, il est nécessaire de faire appel rapidement à un(e) assistant(e) de service social qui pourra vous informer et vous accompagner dans vos démarches (Cf. présentation de l'accompagnement social en page suivante).

Votre identité nationale de santé (INS) et votre identification

Afin de sécuriser votre prise en charge, si vous êtes né(e) en France ou si vous êtes bénéficiaire de l'Assurance maladie, vos données de santé sont obligatoirement référencées avec votre identité nationale de santé (INS), comprenant vos traits de naissance (nom, prénoms, sexe, date de naissance, lieu), et un matricule pérenne et unique.

La récupération de cet INS est réalisée par interrogation d'une plateforme de téléservice. Votre identité sera qualifiée avec cet INS sous condition de vérification d'un pièce d'identité probante : passeport, carte d'identité union européenne, extrait de naissance ou livret de famille et titre de séjour permanent.

L'échange et le partage de vos données de santé entre les professionnels de santé autorisés sera ainsi facilité, et contribuera à la qualité de votre prise en charge et à la sécurité des soins.

Vous pourrez également être destinataire de données transmises grâce à cet INS sur votre dossier médical partagé, votre espace de santé...

Si vous constatez une erreur sur vos traits d'identité INS, vous devez demander rapidement une rectification (Cf. ci dessous les références de la demande en ligne).

Pour corriger votre INS, utiliser la démarche en ligne (en fournissant un extrait de naissance) accessible à l'adresse :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R49454>

Pour toute admission, consultation ou hospitalisation, votre identité sera vérifiée par la présentation d'un justificatif d'identité.

Un bracelet d'identification vous sera proposé à votre entrée dans le service de soins (vous êtes libre de le refuser). Un document d'information vous est transmis en annexe de ce livret.

Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.

Ces précautions sont prises afin d'assurer la sécurité de vos soins et d'éviter tout risque d'erreur au cours de votre prise en charge.

Accompagnement social

Au centre Pierre Fouquet, vous pouvez, ainsi que vos proches, rencontrer un.e assistant.e du service social qui intervient dans le respect de vos droits :

- Vous avez besoin d'information sur vos droits administratifs,
- Vous avez des difficultés d'ordre familial, social, professionnel, financier,
- Vous avez besoin d'un appui, d'un accompagnement pour vos démarches, cette personne saura :
 - . vous informer,
 - . vous orienter,
 - . vous conseiller,
 - . vous assister dans vos démarches et projets sociaux.

Une information concernant le dispositif d'accueil des personnes les plus démunies pourra également si nécessaire vous être délivrée car l'établissement accueille toutes les personnes dont l'état de santé nécessite une prise en charge.

En étroite collaboration avec le service médical, les conditions de sortie les mieux adaptées avec votre état de santé seront préparées avec vous.



Frais d'hospitalisation

Le coût de votre hospitalisation comprend les frais de séjour et le forfait journalier.

Les frais de séjour correspondent au coût des soins. En règle générale ils sont pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie pendant les 30 premiers jours d'hospitalisation. Ils peuvent sous certaines conditions, être pris en charge à 100% par votre caisse d'assurance maladie.

Les 20% restant ou « ticket modérateur » peuvent être réglés soit par votre mutuelle soit par vous-même (si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle).

Le forfait journalier constitue une contrepartie aux frais que vous auriez normalement supportés si vous n'aviez pas été hospitalisé(e) (hébergement, nourriture, linge...). Il est à votre charge ou éventuellement à celle de votre mutuelle.

Les organismes complémentaires ou mutuelles communiquent uniquement avec leurs adhérents sur les modalités d'assurance des frais qui ne sont pas couverts par l'Assurance Maladie.

Si vous êtes hospitalisé en Soins Médicaux de Réadaptation, il vous appartient donc de vérifier l'accord de prise en charge de votre forfait journalier (et ticket modérateur si vous êtes pris en charge à 80 %) en précisant le code discipline 214 ou SMR addictologie. Celui-ci peut être exclu des garanties de certaines mutuelles, ce qui vous laisse alors redevable des frais non couverts par l'Assurance Maladie.

Avant de programmer l'hospitalisation en SMR, vous êtes invité(e) à attendre une confirmation de prise en charge pour votre séjour.

Si vous bénéficiez de la **Complémentaire Santé Solidaire**, il vous appartient de vérifier auprès de votre caisse de Sécurité Sociale, que les dates couvrent votre période d'hospitalisation. Si ce n'est pas le cas, vous êtes invité(e) à prévoir soit son renouvellement, soit une couverture complémentaire, avant votre entrée en hospitalisation.

Pour toute question, contacter le Bureau des Entrées au 05 53 77 68 99 ou à l'adresse : bde@ch-candelie.fr

Les tarifs facturés sont communiqués au bureau des admissions et en annexe de ce livret.



INVESTISSEMENT SEGRUR :

Amélioration du quotidien des soignants et des patients

Le Centre Hospitalier La Candélie investit pour améliorer les conditions de travail des personnels et d'accueil des patients

Présenté en juillet 2020, le Ségur de la santé est un plan d'investissement massif dans le système de santé afin d'améliorer, notamment, le quotidien de ceux qui soignent. Près d'1,3 milliard d'euros sera investi dans les établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Nouvelle-Aquitaine.

Une part de cet investissement consiste à soutenir les investissements courants – ou investissements du quotidien – des établissements de santé. Cette enveloppe est financée en partie par le Fonds européen de développement régional et est destinée à remettre à niveau les matériels et équipements, qu'ils soient hôteliers, logistiques, informatiques ou médicaux, et de permettre des travaux de rénovation légère, afin d'améliorer l'accueil et la qualité des soins des patients et la qualité de vie des professionnels.

Cette enveloppe, qui s'est élevée à 44 millions en Nouvelle-Aquitaine en 2021 et 2022, doit permettre **d'investir dans du matériel, qui, s'il vient à manquer, alourdit la charge de travail et pèse sur les conditions de travail des soignants** comme par exemple des poussettes, moniteurs, chariots d'urgences, brancard, lits, etc.

Fin 2023, le Centre Hospitalier La Candélie a reçu 405 000 € pour améliorer le quotidien des soignants et des patients.



Dans ce cadre, notre établissement a pu investir sur l'amélioration du fonctionnement des services :

- Renouvellement de mobiliers des pièces communes et des chambres y compris des chambres d'isolement (230 000 €)
- Achat de nouveau matériel médical : bladder scanner (évaluation de la rétention urinaire), chariots d'examen, appels malade (67 000 €)
- Equipement en matériel de sports et de loisirs : baby-foot, vélos, instruments de musiques (44 000 €)
- Dotation en matériel informatique pour les nouveaux agents et pour les activités des patients : PC portables, tablettes (54 000 €)
- Achats de petits et gros appareils électroménagers et téléviseurs (10 000 €)



VOTRE SEJOUR

AU QUOTIDIEN

Les professionnels qui vous entourent

Chaque professionnel se présente oralement lors des rencontres. Sa qualification est inscrite soit directement sur la blouse soit sur un badge.

Le courrier

En cours d'hospitalisation, chaque patient est libre de communiquer par écrit et de recevoir son courrier. Vous êtes invité(e) à déposer (auprès du secrétariat) le courrier à expédier.

Les repas

Ils sont élaborés de manière variée et ils changent tous les jours et suivant les saisons. La carte des menus de la semaine est portée à votre connaissance par voie d'affichage. Si un régime vous est prescrit, les diététiciennes établiront pour vous un menu adapté à vos besoins.

Le linge

Le linge hôtelier (drap de lit, serviettes de toilette) est fourni et entretenu par la blanchisserie inter hospitalière.

Pour votre linge personnel, une buanderie gratuite est à votre disposition.

Il vous appartient de prévoir votre lessive.

Le parking

Un parking fermé et sécurisé est à votre disposition au niveau du château d'eau.

Téléphone et objets connectés

Ces appareils peuvent être utilisés dans des conditions compatibles avec votre état de santé, et les modalités de fonctionnement de l'unité, en tout état de cause, le droit à l'image des personnes doit être respecté.

En fonction de l'évaluation de l'état clinique du patient, il est possible de restreindre l'utilisation du téléphone portable. Cette décision est prise de façon pluridisciplinaire.

Ces appareils restent sous la responsabilité du propriétaire qui en dispose.

Objets et valeurs personnels

Il est conseillé de confier vos objets de valeurs et vos moyens de paiement (espèces, chèques, cartes de paiement...) à votre famille et de ne conserver que le strict nécessaire durant le séjour.

Un inventaire de vos effets personnels sera réalisé à votre admission, à cette occasion, une information relative au dépôt des biens détenus par des personnes hospitalisées sera donnée et vous serez invité à signer et à attester que cette information vous a été communiquée.

Ainsi vous avez la possibilité d'effectuer le dépôt de vos biens et valeurs à la régie de l'établissement qui vous indiquera les modalités de restitution. Ce dépôt recommandé n'est pas obligatoire.

Si vous décidez de conserver les objets personnels et de valeur au cours de votre séjour, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration d'objets qui n'ont pas été au préalable déposés.

Les frais de transports sanitaires

Vous avez la possibilité de prendre un Transport Sanitaire Agréé (TSA) pour votre entrée et votre sortie d'hospitalisation après accord de votre médecin référent.

Les frais seront pris en charge partiellement ou totalement par l'Assurance Maladie.

Il vous appartient de contacter vous-même la société de transport de votre choix et d'anticiper la réservation compte tenu des délais importants de réponse des transporteurs de TSA.

Les horaires de visite

Vous avez la possibilité, sauf contre-indication médicale, de recevoir les visites de votre choix, en respectant toutefois l'intimité et le repos des autres patients.

Horaires :

- Lundi , mardi, mercredi, vendredi : de 16 heures 30 à 19 heures.
- Samedi, dimanche et jours fériés : de 14 heures 30 à 19 heures.

Ateliers thérapeutiques

Le soin comprend des ateliers thérapeutiques (loisirs, détente, sport), qui vous seront proposés tout au long de votre séjour selon un planning remis lors de votre admission.

Pourboires

La remise de pourboires aux personnels est interdite.

Sécurité

Tabac : il est demandé aux patients et à leurs proches de respecter la législation relative au tabac et au vapotage, applicable aux lieux publics et notamment de ne pas fumer dans les unités de soins, et d'une manière générale dans l'hôpital.

L'introduction et la consommation de produits alcooliques (quel que soit le degré d'alcool) ne sont pas autorisées au sein de l'établissement.

Tous les psychotropes (substances chimiques agissant sur le psychisme) licites et illicites notamment Cannabis, CBD, Cannabidiol, ...) non prescrits sont interdits.

Il est interdit d'introduire au Centre Pierre FOUQUET des produits et objets dangereux ou prohibés par la loi (tels que armes, explosifs, produits incendiaires, etc..).

En cas d'incendie : gardez votre calme, prévenez immédiatement le personnel et suivez les instructions qui vous seront données.

Pour votre sécurité, certains espaces extérieurs de l'établissement, disposent d'un système de **vidéosurveillance**.

Respect des autres et des règles

La bonne réalisation des soins qui vous sont prodigués au cours de votre hospitalisation repose sur le respect d'un contrat moral mutuel conclu avec votre médecin. Votre investissement dans la démarche de soins est primordial et contribuera pleinement à l'amélioration de votre état de santé.

Le respect des personnes

Les personnes doivent être respectées, ainsi, les agressions tant verbales que physiques ne sont pas tolérées.

Le respect des biens

Les locaux du Centre Pierre Fouquet sont des lieux de soins qui doivent être respectés ainsi que le matériel et les objets mis à votre disposition. L'entretien en est assuré par le personnel de l'établissement, son travail

doit être respecté et facilité. Des dégradations sciemment commises peuvent, outre l'indemnisation des dégâts causés, entraîner la sortie du patient si l'état de santé et la situation administrative de celui-ci le permettent.

Discrétion

Il est rigoureusement interdit de prendre des photos, de filmer ou de procéder à des enregistrements sonores dans l'enceinte du Centre Pierre Fouquet, avec des appareils photos, des téléphones portables ou tout autre type de matériel. Tout contrevenant à cette interdiction s'expose au risque de poursuites judiciaires.

Tranquillité

Toutes les mesures doivent être prises pour assurer la tranquillité des personnes hospitalisées. De manière générale et tout particulièrement aux heures de repos et de sommeil, il convient d'atténuer les lumières, d'user avec discrétion des appareils de radio et d'éviter les conversations trop bruyantes.

VOS DROITS

Droit au consentement

Vous avez accepté volontairement votre hospitalisation en service d'addictologie, votre consentement est le préalable nécessaire à la mise en œuvre des soins qui vous seront proposés.

Vous avez le droit de refuser des soins et de mettre fin à votre hospitalisation contre avis médical, sous réserve de signer une attestation mentionnant votre information des risques auxquels votre santé pourrait être exposée.

Droit au respect de la vie privée et secret médical

Toute personne prise en charge par l'établissement a droit au **respect de sa vie privée** et au secret des informations la concernant.

Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre les informations concernant la personne connue des professionnels intervenant au sein de l'établissement. Le secret médical porte sur les éléments parvenus à la connaissance du médecin et des personnes qui l'assistent dans l'exercice de leur profession.

Le droit à l'image est une composante du droit au respect de la vie privée. Il est rappelé qu'en conséquence, une prise de photos ou de vidéos sur lesquelles les patients seraient reconnaissables ne peut avoir lieu sans leur accord ou sans l'accord de leur représentant légal. De même, les agents de l'établissement et les autres patients bénéficient eux aussi du droit à l'image. Aussi, il est interdit de filmer ou de prendre en photo à leur insu, de publier des photos d'eux ou du service sur les réseaux sociaux, sur Internet ou sur tout autre support numérique ou papier.

Droits et citoyenneté

Au cours de votre séjour en addictologie, vous pouvez :

- Emettre ou de recevoir des courriers,
- Consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent,
- Vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix,
- Exercer votre droit de vote, pour ce faire, l'établissement met en œuvre les mesures permettant aux patients hospitalisés (y compris pour les majeurs bénéficiant de mesures de protection judiciaire) de participer aux élections.

Règles de vie

Lors de votre séjour au centre d'addictologie, vous vous engagez à respecter les règles de vie qui vous seront remises lors de votre entrée.

Ce document attestant la bonne prise de connaissance des règles qui y sont mentionnées, vous sera remis pour signature au moment de votre admission

Le règlement intérieur de l'établissement est consultable à la demande dans les unités et téléchargeable sur le site Internet de l'établissement à l'adresse :

<https://www.chd47.com/patients-et-proches/hospitalisation/votre-hospitalisation-au-chd>

Le Défenseur des Droits

Face aux difficultés que peut rencontrer un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits aide les personnes à mieux comprendre leurs droits et les oriente dans leurs démarches, en particulier grâce à ses délégués.

<https://www.defenseurdesdroits.fr/>

Croyances et convictions

Les croyances et convictions de chacun sont respectées.

Dans la mesure du possible, vous pouvez suivre, sans prosélytisme, les préceptes de votre religion, tant que vous exercez votre droit dans le respect de la liberté d'autrui.

Toutes les informations utiles relatives aux représentants des différents cultes sont affichées.

Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Si vous avez une plainte, une réclamation, des observations ou propositions à formuler, adressez-vous, oralement auprès de l'équipe ou par écrit, au directeur de l'établissement.

Dans tous les cas, les plaintes et réclamations émises sont communiquées à la Commission Des Usagers (Cf. page 20).

Non divulgation de présence et anonymat

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère confidentiel. Cette possibilité, dont vous disposez dès votre arrivée, entraînera la non communication :

- de votre présence dans l'Etablissement,
- des coordonnées relatives à votre localisation aux personnes qui viendraient vous rendre visite sans votre accord.

En application de la loi du 31 décembre 1970 vous pouvez demander une admission sous anonymat, vous devez en faire la demande auprès du secrétariat médical lors de votre admission.

Droit à l'information

A chaque étape de votre prise en charge, vous avez le droit d'être informé de manière adaptée sur les traitements qui vous sont prescrits et sur l'évolution de votre état de santé.

Si vous êtes « majeur protégé », votre responsable légal sera également informé de votre état de santé.

Vous conservez le droit de recevoir directement une information et de participer à la prise de décision vous concernant. Cette information doit alors être adaptée à votre situation.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance avec deux objectifs principaux :

- Vous accompagner dans les démarches de soin et les entretiens médicaux et vous aider tout au long de l'hospitalisation.
- Transmettre votre volonté au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

Cette décision formulée par écrit et co-signée par la personne désignée est juste révisable à tout moment.

Si vous faites l'objet d'une tutelle, elle devra être autorisée par le juge ou le conseil de famille s'il est constitué.

Accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué par l'établissement ; il comporte toutes les informations de santé vous concernant auxquelles il vous est possible d'accéder sur demande adressée à la Direction de l'établissement. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier avec ou sans accompagnement d'un médecin.

Les informations concernant une personne décédée peuvent, sauf volonté contraire exprimée par la personne de son vivant, être délivrées à ses ayants droits, dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour connaître les causes de la mort, pour défendre la mémoire du défunt ou pour faire valoir leurs droits.

Rédaction de directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état **d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie** en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médical. Elles sont révisables et révocables à tout moment et par tout moyens.

Protection des données à caractère personnel

Conformément à la réglementation en vigueur, le Centre Hospitalier « La Candélie » enregistre des informations nominatives administratives et médicales recueillies au cours de votre séjour ou de vos consultations afin de permettre une meilleure prise en charge et la continuité de vos soins.

Sauf opposition justifiée de votre part, elles font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein de l'établissement. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, au médecin responsable de l'information médicale, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

La confidentialité et la protection des données à caractère personnel est garantie : sauf demande abusive ou exclue par la loi ou la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement.

L'exercice de ces droits, ainsi que toute information nécessaire sur votre état de santé, peut s'exprimer directement auprès des professionnels chargés d'assurer votre prise en charge au cours de vos séjours et consultations ou au médecin responsable de l'information médicale ou enfin par demande à la direction du centre hospitalier : secretariat.direction@ch-candelie.fr.

Notre Délégué à la protection des données peut également être saisi par email : dpo@ch-candelie.fr ou par courrier à l'adresse suivante :

**Délégué à la Protection des Données
Centre Hospitalier d'Agen-Nérac
21 Route de Villeneuve
47923 AGEN Cedex**

Charte de la personne hospitalisée



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

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

Promotion de la bientraitance

L'établissement a adopté une charte de la bientraitance. Votre expression, ou celle de vos proches, sur toute situation éventuelle de maltraitance, sera prise en compte par la Commission des Usagers (CDU) et dans le cadre du suivi des incidents signalés au sein de l'établissement.



CHD LA CANDELIE

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Bientraiter, c'est accueillir, accompagner le patient.

Identifier ses besoins et ses attentes.

Ecouter, observer, entendre..

Nourrir un climat de confiance.

Tenir compte des différences : culture, religion, valeurs...

Respecter la dignité : la volonté, l'intimité, la confidentialité...

Apporter un soutien aux proches, favoriser les liens sociaux.

Informer de façon personnalisée pour éclairer ses choix.

Traiter la douleur physique et psychologique.

Aider le patient à être autonome : faire et décider avec et non à la place.

Noter les remarques des patients, réfléchir à nos pratiques.

Consolider la sécurité et la qualité des soins.

Exercer son activité avec professionnalisme et humilité.

"Si tu veux faire quelque chose pour quelqu'un, si tu le fais sans lui, alors tu le fais contre lui".

Proverbe Berbère

REPRESENTATION ET PARTICIPATION DES USAGERS

Commission des Usagers

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous êtes invité.e à vous adresser directement au responsable concerné.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez saisir la direction chargée des relations avec les usagers (Tél :05 53 77 68 84).

Votre plainte ou réclamation sera instruite selon les modalités prévues par le code de la santé publique. Un lien sera fait avec la Commission des Usagers (CDU). Vous pouvez également saisir le médiateur médical ou non médical, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront et possiblement, votre famille pour examiner les difficultés rencontrées.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur ou de son représentant, de représentants des usagers, de la commission médicale d'établissement. La liste nominative des membres ainsi que leurs coordonnées sont annexées au présent livret d'accueil.

La CDU a pour mission de veiller au respect de vos droits et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle peut recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour plus d'informations sur les missions de la CDU :

<https://sante.gouv.fr/systeme-de-sante/parcours-de-sante-vos-droits/recours-des-usagers/article/a-quoi-sert-la-commission-des-usagers-cdu>

La maison des usagers



La maison des usagers est un lieu d'accueil et d'écoute pour les patients et leurs proches, ouverte à tous, située place Tosquelles dans l'enceinte du CHD.

Vous y trouverez écoute, accompagnement et soutien dans le domaine de la santé mentale en collaboration avec les différentes associations partenaires du CHD de La Candélie.

Des permanences sont assurées chaque semaine par des associations selon un planning diffusé dans les unités de l'établissement. Celui-ci est disponible sur le site internet du CHD et la page Facebook de la Maison des Usagers.



Vous pouvez également la contacter au 05.53.77.85.76 ou envoyer un mail à :
maisondesusagers@ch-candelie.fr

Un flyer relatif à la Maison des Usagers est remis avec ce livret.

Les associations d'usagers

Après une hospitalisation ou tout au long de votre prise en charge, des partenaires du Centre Pierre FOUQUET peuvent vous aider ainsi que des associations indépendantes.

PSYCOM, organisme national d'information sur la santé mentale et de lutte contre la stigmatisation recense notamment les associations d'entraide et les dispositifs nationaux proposant du soutien psychologique :

- <https://www.psycom.org/>
- et tout particulièrement les lignes d'écoute :
<https://www.psycom.org/sorienter/les-lignes-decoute/>

France Assos Santé Nouvelle Aquitaine a pour objectif de défendre les droits des usagers, les représenter dans les instances, dont les établissements de santé, donner un avis aux pouvoirs publics et former les représentants des usagers.

1, rue Pablo Neruda
33140 VILLENAVE D'ORNON
Tél. : 05 56 93 05 92

<https://nouvelle-aquitaine.france-assos-sante.org>

L'UNAFAM 47 est la délégation lot-et-garonnaise de l'Union nationale de familles et amis de personnes malades et / ou handicapées psychiques. Ses bénévoles assurent les missions d'accueil, d'écoute, de soutien, d'information, de formation et d'accompagnement des familles et de leurs proches.

L'UNAFAM est partenaire du programme BREF, vous trouverez tout les renseignements souhaités sur leur site : <https://www.unafam.org/lot-et-garonne.fr>

148 Place Lammenais
47000 AGEN
TEL : +(33) 6 71 63 35 83
47@unafam.org

Les associations d'usagers spécialisés dans l'accompagnement des personnes souffrant de troubles addictifs sont libert'add et les amis de la santé 47 (Cf.ci dessous)



Libert'add
8 rue Jean Baptiste Pérès
47000 AGEN
TEL : 06 73 08 08 63
libertadd@orange.fr



Les Amis de la Santé 47
148 place Lammenais
47000 AGEN
TEL : 07 81 06 90 59
contact@lesmaisdelasantelotetgaronne
<https://lesamisdelasante-lotetgaronne.fr>



VOTRE SORTIE

L'amélioration de votre état de santé permet de mettre fin aux soins en hospitalisation complète. Votre sortie est alors préparée avec l'équipe soignante et votre entourage en tenant compte de vos besoins et de vos possibilités.

Un courrier sera adressé à votre médecin traitant. Ce courrier peut être transmis de manière dématérialisée par messagerie sécurisée sauf avis contraire de votre part.

La sortie d'hospitalisation

Une sortie sans l'avis du médecin ou contre l'avis du médecin est possible. Elle nécessitera toutefois la signature de votre part d'un document attestant que vous avez été informé des risques encourus concernant votre santé, liés à l'arrêt des soins en cours.

Tous les documents nécessaires à votre sortie vous seront remis par l'équipe soignante lors de votre sortie. Si vous aviez déposé des objets de valeurs lors de votre hospitalisation, ceux-ci vous seront remis à cette occasion.

Après votre sortie

A la fin de votre séjour, un suivi sera proposé :

- soit au sein du centre d'addictologie
- soit avec d'autres intervenants en addictologie.

Un suivi est important, il permet de poursuivre le travail mené avec vous et de vous apporter un soutien vers votre plein rétablissement.

Quelques adresses utiles de lieux de consultations vous sont communiquées ci-dessous :

- **CSAPA ASSOCIATION ADDICTIONS FRANCE**
8 Rue Jean Baptiste Pérès 47000 AGEN - tel : 05.53.66.47.66
- **CSAPA SOINS SANTE ADDICTIONS**
8 rue du 4 septembre 47000 AGEN - tel : 05.53.48.15.80
- **CSAPA – Antenne du Marmandais**
26 rue de la Cale (place de l'Estang) 47200 MARMANDE - tel : 05.53.83.38.36
- **Consultations externes de l'ELSA de Marmande**
CHIC Marmande-Tonneins 76 rue du Dr Courret – 47200 Marmande – tel : 05.53.20.30.27
- **Consultations Hospitalières d'Addictologie**
Pôle de santé du Villeneuvois CS 50319 47305 Villeneuve sur Lot cedex - tel : 05.53.72.24.26

Les Centres Médico-psychologiques de l'établissement peuvent selon votre secteur géographique également participer à votre suivi :

CMP Antonin Artaud
Centre de soins du gravier
442 Cours Gambetta
47000 AGEN
Tél. : 05.53.77.85.50

CMP du TREC – MARMANDE
35 avenue du Général de Gaulle
47200 MARMANDE
Tél. : 05.53.77.85.10

CMP Les Jardins de Capel
1095 chemin Carabelle
47300 BIAS
Tel : 05.53.77.85.65

Recueil de votre avis

Vous êtes invité(e) à donner votre avis en scannant le QR CODE ci-dessous, et, ainsi en quelques minutes compléter le questionnaire de sortie en ligne concernant votre hospitalisation de façon totalement anonyme.

Une version papier de ce questionnaire insérée dans ce livret d'accueil peut être également utilisée et transmise au moment de votre sortie.

L'analyse des questionnaires est réalisée périodiquement ce qui permet d'identifier la perception des usagers qui ont souhaité s'exprimer. Les résultats annuels, affichés au sein de votre unité d'hospitalisation, peuvent vous être communiqués, sur simple demande, par le cadre de santé.



Scannez le QR Code



Donnez votre avis



DEMARCHE QUALITE ET SECURITE DES SOINS

Valeurs et engagements de l'établissement

Le Centre Hospitalier « La Candélie » comme tous les établissements de santé est soumis à une procédure de certification réalisée par la Haute Autorité des Soins (HAS). Elle constitue pour chaque établissement une étape importante, témoignant d'une implication de l'établissement dans la démarche de l'amélioration de la qualité des soins.

Le Centre Hospitalier « La Candélie » s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de prévention et de réduction des risques associés aux soins. Cette politique se traduit par une attention constante des professionnels sur la pertinence et la sécurité des soins, en encourageant à déclarer tous les incidents afin de permettre d'en faire une analyse et de définir des actions d'amélioration.

Pour la mise en place d'une culture de sécurité au plus proche des services, une organisation a été définie. Le guidage est assuré par le comité de gestion de la démarche qualité qui intègre des membres de l'équipe de direction et du service qualité, ainsi que la présidence de la CME, la coordination des soins et le Responsable du Système de Management de la Qualité et de la Prise en Charge Médicamenteuse (RSMQPCM). Ce Comité de Gestion propose au Comité de pilotage qualité les orientations à prendre et œuvre ensuite dans le cadre des orientations adoptées par le COPIL qualité.

Les vigilances sanitaires sont opérationnelles. Elles ont pour objectif d'améliorer la sécurité des usagers, du personnel et des visiteurs (identitovigilance, infectiovigilance, matériovigilance, ...). Les vigilants (professionnels spécialistes dans leur domaine) sont chargés de réaliser une veille sanitaire, d'analyser les dysfonctionnements locaux et les signaler aux organismes de référence. Le cas échéant, ils seront traités comme événements indésirables.

Les résultats des indicateurs de notre démarche qualité (IQSS) sont communiqués avec ce livret d'accueil. Par ailleurs, QualiScope permet à chacun de s'informer facilement sur le niveau de qualité et de sécurité des soins, mesuré par l'HAS dans tous les hôpitaux et cliniques de France. Il indique le niveau de certification et les résultats annuels des indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins

(Cf. lien site Internet ci-dessous) : https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

Dans le cadre du recueil des indicateurs qualité et de sécurité des soins, vous trouverez dans les deux pages suivantes la notice d'information de l'HAS vous concernant.

Notice d'information à destination des patients séjournant en établissement de santé, dont le dossier médical est susceptible de faire l'objet d'un traitement de données, dans le cadre du recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins.

Protection des données personnelles

Dans le cadre du dispositif de recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins, la HAS est amenée à collecter et utiliser des données personnelles indirectement nominatives de patients tirés au sort de manière aléatoire par les établissements de santé. La HAS est responsable du traitement de ces données. L'agence technique de l'information sur l'hospitalisation (ATIH) est sous-traitant du traitement en tant qu'hébergeur des données collectées.

Finalités du traitement de données

Les données personnelles recueillies à l'occasion de la mise en œuvre du dispositif sont destinées à calculer des indicateurs permettant l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en établissement de santé.

Base légale

Article 6 (1) du règlement général sur la protection des données – RGPD : « le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement. »

Article L. 6144-1 du code de la santé publique : « l'établissement de santé met à la disposition du public les résultats, publiés chaque année, des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans des conditions définies par arrêté du ministre chargé de la santé. »

Nature des données collectées ou susceptibles d'être collectées

Les données personnelles collectées ne sont jamais nominatives, c'est-à-dire qu'elles ne contiennent ni le nom, prénom, date de naissance ou adresse du patient. Les données sont collectées à partir du programme de Médicalisation des Systèmes d'Information (PMSI) et du dossier médical conservé par l'établissement.

Les données collectées sont les suivantes :

- âge ;
- sexe ;
- durée de séjour ;
- date de sortie ;
- données relatives à la qualité de votre prise en charge durant votre séjour hospitalier.

Personnes concernées

Le traitement de données concerne les personnes ayant fait l'objet d'un séjour hospitalier dont le dossier a été tiré au sort pour le calcul d'un indicateur de qualité et de sécurité des soins.

Destinataires des données personnelles

Les données personnelles collectées sont destinées uniquement aux agents de la HAS en charge du calcul des indicateurs et aux agents de l'ATIH en charge de l'hébergement des données.

Durée de conservation des données personnelles

Les adresses e-mail des usagers sont supprimées dès que le délai de 12 semaines pour répondre à l'enquête est dépassé. Les données personnelles sont conservées pendant une durée de 20 ans.

Publication des résultats

Les résultats des indicateurs de qualité sont calculés par établissement à partir de l'ensemble des questionnaires recueillis. Ils sont disponibles sur le site internet scope santé : <https://www.scopesante.fr>

Droit des patients

Les patients peuvent refuser de transmettre leur e-mail et de participer à cette enquête. Les patients qui reçoivent le questionnaire peuvent se désinscrire de la plateforme sécurisée et supprimer leur adresse e-mail en cliquant sur un lien dédié. HAS/DAQSS/EvOQSS - CNIL 3/3 Décembre 2021 Protection des données personnelles Lorsque le patient est mineur, le titulaire de l'autorité parentale qui réceptionne le questionnaire doit informer l'autre titulaire de l'autorité parentale de la mise en œuvre de ce traitement de données. Une fois le calcul des indicateurs réalisés, les patients ne peuvent plus exercer leur droit d'opposition, de rectification ou de suppression de leurs données auprès de la HAS : les données collectées ne permettent pas de retrouver un patient (absence de table de correspondance entre les informations transmises à la HAS et le nom du patient). En cas de non-respect de leurs droits, les patients peuvent introduire une réclamation auprès de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Qualité des soins, sécurité et prévention des risques

La qualité des soins, la sécurité et la prévention des risques sont des éléments essentiels pour l'ensemble du personnel et pour la santé des usagers.

La lutte contre les infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier « La Candélie » développe une politique tendant à prévenir et maîtriser le risque infectieux et la survenue d'infections nosocomiales (infections associées aux soins).

Un programme d'actions est défini chaque année. L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) veille à sa mise en œuvre et à son évaluation. Il concerne :

- les surveillances épidémiologiques et environnementales,
- l'élaboration et la réactualisation de protocoles,
- le suivi des alertes sanitaires,
- les formations,
- les évaluations.

Le Centre Hospitalier accueille des personnes fragiles. Les visiteurs peuvent nous aider à diminuer les risques d'infection en suivant ces règles :

- se désinfecter les mains avec le gel hydroalcoolique mis à disposition avant et après la visite,
- respecter l'isolement préconisé dans certains cas,
- fermer les portes des chambres,
- ne pas rendre visite si on est malade.

Chacun est invité à réaliser une hygiène des mains avant de manger, après être allés aux toilettes, ou participation à un soin, après une consultation et après être allés dans un lieu collectif (salle d'activités, salle à manger...). Cette hygiène des mains sera faite préférentiellement par friction avec les solutions hydroalcooliques mises à disposition.

Se désinfecter les mains est une bonne habitude à prendre au quotidien et à tout âge !

La prise en charge médicamenteuse

Lors de votre hospitalisation, la pharmacie de l'établissement délivre les médicaments et les dispositifs médicaux qui vous sont prescrits.

Vous devez parler au médecin qui vous suit ou à l'équipe soignante des médicaments personnels que vous ne devez pas conserver. Pour votre sécurité la prise de médicaments personnels n'est pas autorisée sans prescription.

Notre établissement met en œuvre de nombreuses mesures visant à vous garantir un circuit du médicament le plus sécurisé possible.

La conciliation médicamenteuse

Notre établissement a mis en place une démarche collaborative de conciliation médicamenteuse qui associe le patient et les acteurs du soin en ville et à l'hôpital. L'objectif est de garantir la continuité des traitements et la sécurité de la prise en charge

A l'admission, pour ne pas interrompre vos traitements et éviter les erreurs de prescription, nous recensons, avec votre accord, l'ensemble de vos traitements en vous interrogeant et en contactant vos professionnels de santé habituels.

Lors de votre séjour à l'hôpital, nous optimisons vos traitements selon l'évolution de votre état de santé.

A la sortie, pour assurer le suivi du traitement prescrit après votre hospitalisation, nous transmettons une feuille de conciliation médicamenteuse à votre médecin traitant, à votre pharmacien et à tout professionnel de santé le nécessitant (infirmier libéral, spécialiste, etc...).

La prise en charge de la douleur

Notre établissement s'engage à prendre en charge la douleur. Votre participation est cependant essentielle. Nos équipes sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Si vous ressentez une douleur, parlez-en à un membre de l'équipe soignante (Cf. pages suivantes).



Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

La prise en charge de la douleur est une priorité pour le centre Hospitalier de la « Candélie ».

La lutte contre la douleur est une préoccupation constante des équipes soignantes

Les personnels de santé de notre établissement s'engagent à vous donner toutes les informations utiles sur ce sujet et à tout mettre en œuvre pour mesurer et soulager votre douleur durant votre hospitalisation.

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- >> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- >> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- >> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre
douleur,
parlons-en



www.sante.gouv.fr



PRESENTATION DU CHD LA CANDELIE ET DE SES PÔLES

Le Centre Pierre FOUQUET est une structure intégrée au pôle "CASSIOPEE" du Centre Hospitalier Départemental de la Candélie (Cf. page suivante) qui assure également des activités de psychiatrie.

Santé mentale et psychiatrie : une organisation sectorielle

En France, les services de psychiatrie et de santé mentale sont organisés selon le principe de la sectorisation, les personnes sont prises en charge en fonction de leur lieu d'habitation et de leur âge, dans un secteur donné rattaché administrativement à un établissement public de santé mentale ou un hôpital général.

Sous la responsabilité d'un médecin chef de pôle, les équipes pluri-professionnelles (médicale, soignante, psychologique, administrative, sociale et éducative...), des secteurs coordonnent les actions de prévention, de diagnostic, de soins, de réadaptation et de réinsertion.

Le découpage sectoriel permet une égalité d'accès aux soins, au plus proche des lieux de vie des personnes, avec un panel de dispositifs adaptés à toutes les situations.

Le site Internet vous permet de rechercher la structure de consultation vous concernant, en sélectionnant l'âge et le code postal du domicile par le lien ci-dessous :

<https://www.chd47.com/patients-et-proches/consultation/vous-recherchez-une-consultation>

L'unité d'hospitalisation est un lieu de soins, de prévention et de diagnostic, avec surveillance médicale 24h sur 24.

L'hôpital de jour assure les soins polyvalents individualisés et intensifs prodigués dans la journée. Il a pour objectif d'optimiser l'insertion des personnes dans le milieu familial, scolaire ou professionnel.

L'atelier thérapeutique est un tremplin pour la réinsertion dans le milieu professionnel : retrouver le rythme, les règles, les gestes de l'activité professionnelle.

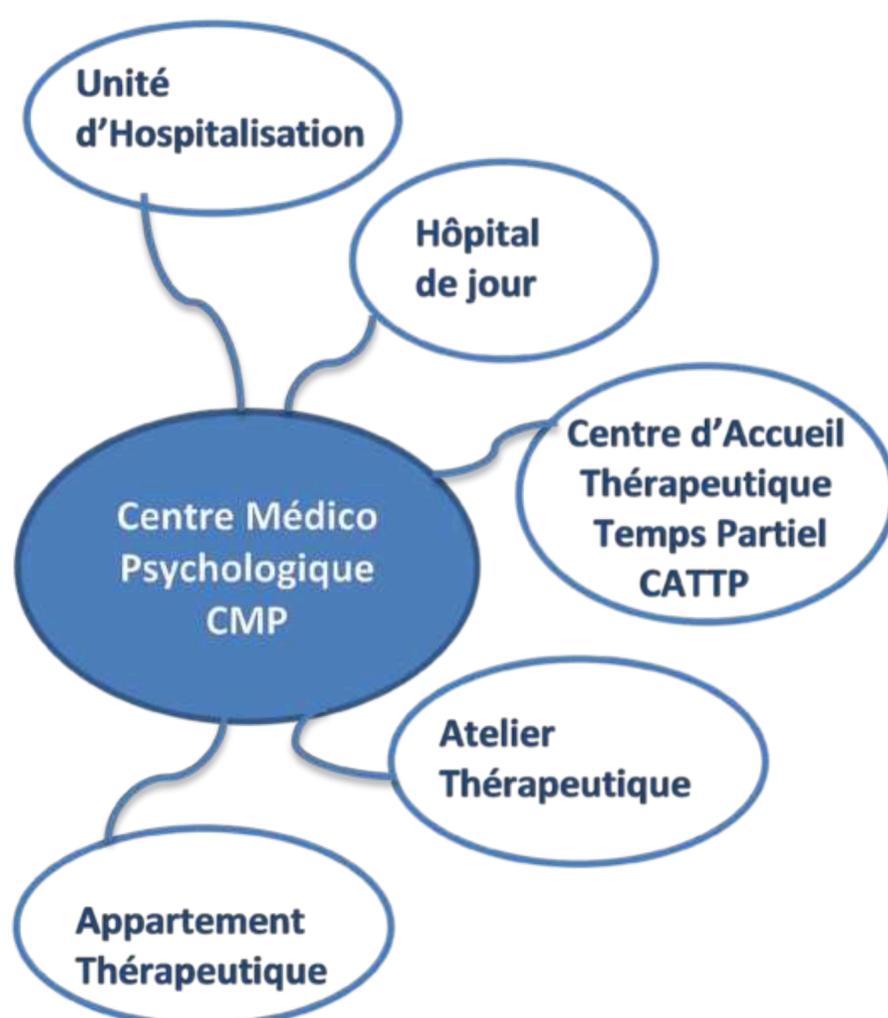
L'appartement thérapeutique est une unité de soins à visée de réinsertion sociale, mise à disposition pour une durée limitée, avec une présence importante sinon continue des personnels soignants. La vie des patients doit tendre à se rapprocher d'une vie normale (organisation, gestion du quotidien à l'intérieur de l'appartement, participation à la vie locale).

Le centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) vise à maintenir ou favoriser une existence autonome par des actions de soutien, de thérapies de groupe et d'activités thérapeutiques. Cet accueil et l'utilisation des activités adaptées ont pour but d'éviter l'isolement et la perte des capacités relationnelles, affectives ou cognitives.

L'offre de soins est organisée à partir des Centres Médico psychologiques.

Le centre médico-psychologique est le pivot de l'organisation des soins en articulation avec les unités d'hospitalisation et les partenaires.

Ces soins ambulatoires sont accessibles sur proposition d'un psychiatre et sans nécessaire hospitalisation au préalable.



Présentation des pôles d'activités du CHD « La Candélie »

Le CHD de La Candélie situé sur la commune de Pont du Casse reçoit des enfants, des adolescents, des personnes adultes et des personnes âgées. Il est organisé en pôles d'activités de soins comportant :

- Un premier pôle intersectoriel « CASSIOPEE » assurant :

- **des soins d'addictologie** au sein du Centre Pierre Fouquet avec des activités de médecine (en hospitalisation complète et de jour), de soins médicaux de réadaptation, de consultations, une Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA), le dispositif CESAR (Coordination Extrahospitalière de Soins et d'Aide à la resocialisation) et le programme BREF.

- des soins de psychiatrie avec :

- **le SIRA** (Service Intersectoriel de Régulation des Admissions) qui joue un rôle de régulation et d'évaluation des patients admis ;

- **une Équipe de Médiation et d'Accompagnement (EMA)** qui intervient auprès des patients pour réguler les situations de tension ;

- **un centre de référence** départemental pour les personnes présentant des troubles anxieux dépressifs aigus ;

- **deux unités d'accueil des urgences** au CH Agen-Nérac et Pole de santé du Villeneuvois

- **des soins somatiques** prodigués par Handisanté 47 s'adressant à tout patient hospitalisé au sein du CHD ainsi qu'aux patients dont les handicap empêchent un suivi médical dans un parcours de droit commun.

- **Des soins intensifs à domicile, l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP), l'équipe d'appui psycho-traumatisme (EAPT).**

- 3 pôles d'activités psychiatriques à destination des adultes :

- **sectorisés selon trois zones géographiques** délimitées :

- « AGEN & ALBRET »,

- « VALLEE DU LOT »

- « GARONNE & CONFLUENT »

- **non sectorisés au sein du pôle Agen et Albret :**

- Fédération des activités de soins psychiatriques prolongés,

- Service de Psychologie et Psychiatrie Légales (SPPL).

- Un second pôle intersectoriel « PERSPECTIVES » assurant plusieurs filières de soins

- . **La réhabilitation psychosociale,**

- . **La gérontopsychiatrie** disposant d'une unité d'hospitalisation et une équipe mobile intervenant dans les EHPAD.

- **2 pôles d'activités psychiatriques à destination des jeunes publics** visant à accompagner pour l'un les enfants jusqu'à 12 ans et pour l'autre les adolescents de 12 à 18 ans ;

Par ailleurs, l'établissement dispose d'une Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) qui est un établissement médico-social géré par le Centre Hospitalier Départemental (CHD) La Candélie. Cette structure offre une capacité de 48 places d'hébergement complet pour l'accueil de personnes déficientes psychiques.

Elle dispose de son propre livret d'accueil où vous pourrez retrouver toutes les informations nécessaires

<https://www.chd47.com/presentation-du-chd/maison-daccueil-specialisee>.



Pôle Cassiopée

(Addictologie, psychiatrie de l'adulte, pharmacie
et médecine polyvalente et de santé publique)

Centre d'Addictologie «Pierre FOUQUET»

Secrétariat	05 53 77 67 53
Unité de médecine et de soins de suite et de réadaptation	05 53 77 67 53
Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA)	05 53 77 69 61

Accueil Urgences Psychiatriques, Régulation des admissions, Centre de crise

Centre de Référence des Troubles anxio-dépressifs aigus (CRDTADA)

Urgences Psychiatriques CH Agen	
Equipe Infirmière	05 53 69 71 96
Urgences Psychiatriques CH Villeneuve sur Lot	
Equipe Infirmière	05 53 72 25 56

Service Intersectoriel de Régulation des Admissions (SIRA) et Centre de crise

Secrétariat	05 53 77 67 01
Equipe soignante	05 53 77 67 14

Unité d'hospitalisation « Centre de Référence Départemental des Troubles Anxio-Dépressifs Aigus »

Secrétariat	05 53 77 67 02
Equipe soignante	05 53 77 67 11

Equipe Mobile Psychiatrie et Précarité (EMPP)

Centre de Soins du Gravier - AGEN - Secrétariat	05 53 77 68 19
---	----------------

Équipe d'Appui PsychoTraumatisme (EAPT)

Centre de Soins du Gravier - AGEN - Accueil	05 53 77 68 92
---	----------------

HandiSanté 47 (soins somatiques)

Secrétariat	05 53 77 68 92
-------------	----------------

Soins Psychiatriques Intensifs à Domicile Secteur Agen et Albret (SPIDAA)

Secrétariat médical	05 53 77 67 02
Infirmiers - Equipe IDE Matin	06 78 66 21 13
Infirmiers - Equipe IDE Après-Midi	07 87 98 86 64

Pharmacie à usage intérieur

Pharmacien	ou 05 53 77 68 13
	05 53 77 68 14

Service Information Médicale

Technicien(ne) information médicale	05 53 77 68 45
-------------------------------------	----------------

Pôle Agen et Albret

(Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 25
ou 05 53 77 67 21

Unités d'hospitalisation

Lautréamont
Camille Claudel

05 53 77 67 92
05 53 77 67 96

Centre de soins et de consultations

CMP Antonin-ARTAUD
Centre de Soins du Gravier
442 Cours Gambetta - 47000 AGEN
Tél : 05 53 77 85 50

Centre Van Gogh (Hôpital de Jour - CATTP)
Centre de Soins du Gravier
442 Cours Gambetta - 47000 AGEN
Tél : 05 53 77 79 30

Consultations sur rendez-vous

Antenne CMP CATTP
Centre de soins de l'Albret
17 avenue du Maréchal Foch
47600 NERAC
Tél : 05 53 97 60 40

La zone géographique couverte par le pôle Agen et Albret comprend :
les cantons de Agen, Astaffort, Francescas, Laplume, Mézin, Nérac, Puymirol et une partie des cantons de Beauville, Houeillès, Lavardac et Port-Sainte-Marie



Fédération des activités de soins psychiatriques prolongés

Unité d'hospitalisation

- Arthur Rimbaud

05 53 77 67 40

- Les Erables

05 53 77 67 52

Equipe Mobile Médico-Sociale (E.M.M.S.)

05 53 77 67 91

Service de Psychologie et Psychiatrie Légales (S.P.P.L.)

Centre de Soins du Gravier - AGEN - 05 53 77 68 92

USMP - Maison d'arrêt d'AGEN

05 53 77 43 90

USMP - Centre de détention d'EYSSES

05 53 41 25 81

Pôle Garonne et Confluent

(Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 41
ou 05 53 77 67 58

Unités d'hospitalisation

Les Ambans
Les Merisiers

05 53 77 67 54
05 53 77 67 74

Centre de soins et de consultations

CMP Pivot Le Trec
35, rue Charles de Gaulle
47200 MARMANDE
Tél : 05 53 77 85 10

Centre de soins «Dr Jean-Luc GEOFFROY»
24 boulevard de Maré
47200 MARMANDE
Tél : 05 53 20 36 36

Consultations sur rendez-vous

Antenne CMP Casteljaloux
MSP 2, 14A, rue des Abeilles
47700 CASTELJALOUX
Tél : 05 53 77 85 19

Antenne CMP Miramont de Guyenne
Maison de Santé Pluri-professionnelle
Rue Henri CAILLAVET
47800 MIRAMONT DE GUYENNE
Tél : 05 53 77 85 37

CMP/CATTP «Le Suriray»

26, rue Jean Panno
47400 TONNEINS

Secrétariat : 05 53 77 85 40 (Lundi et jeudi)
Infirmiers : 05 53 77 85 45 (lundi au vendredi)

Consultations CMP Garonne et Confluent pour Prayssas, Cours, Frégimont, Lacépède, Laugnac, Lusignan-Petit, Madaillan, Montpezat, Saint-Salvy, Saint-Sardos
CHD la Candélie,
47916 AGEN Cedex 9 - Tél. 05 53 77 85 40

La zone géographique couverte par le pôle Garonne et Confluent comprend :
les cantons de Bouglon, Casteljaloux, Damazan, Duras, Lauzun, Marmande, Mas d'Agenais, Meilhan sur Garonne, Prayssas, Seyches, Tonneins et une partie des cantons de Houeillès, Lavardac et Port-Sainte-Marie.



Pôle Vallée du Lot

(Psychiatrie de l'adulte)

Secrétariat médical

05 53 77 67 81
ou 05 53 77 67 90

Unités d'hospitalisation

Les Pruniers
Les Oliviers

05 53 77 67 76
05 53 77 67 94

Centre de soins et de consultations

Hôpital de Jour et CMP/CATTP
Les Jardins de Capel
1095 Route de Carabelle
47300 - BIAS
Tél : 05 53 77 85 65

Consultations sur rendez-vous

CMP - CATTP L'Ostal Dubert
4 rue du Baron de Langsdorff
47500 - FUMEL
Tél : 05 53 77 79 76

Atelier Thérapeutique Ramounot
1095 Route de Carabelle
47300 - BIAS
Tél : 05 53 77 85 75

La zone géographique couverte par le pôle Vallée du Lot comprend :
les cantons de Cancon, Castelmoron, Castillonès, Fumel, Laroque-Timbaut, Monclar, Monflanquin, Penne d'Agenais, Sainte Livrade sur Lot, Tournon d'Agenais, Villeneuve sur Lot, Villeréal et une partie du canton de Beauville.



Pôle Perspectives

(Psychiatrie de l'adulte)

Service de Réhabilitation Psycho-sociale

Secrétariat médical	05 53 77 68 19 ou 05 53 77 68 41
Unité d'hospitalisation Odyssée	05 53 77 67 39
Appartement Thérapeutique (ESHOP) 20 rue Roland Goumy - 47000 AGEN	05 53 77 01 89
Equipe ambulatoire de réinsertion spécialisée (EARS) Centre de Soins du Gravier - AGEN	05 53 77 01 86 ou 06 82 68 70 98
Equipe mobile d'Evaluation en Réhabilitation (EMER) Centre de Soins du Gravier - AGEN	05 53 77 68 41
Service Mobile Ambulatoire pour le Rétablissement des Troubles Emergents (SMARTE) Centre de Soins du Gravier - AGEN	05 53 77 68 50

Service de Géronto-Psychiatrie

Secrétariat médical	05 53 77 67 96 ou 05 53 77 69 65
Unité d'hospitalisation	05 53 77 67 13
Equipe mobile de Géronto-Psychiatrie	05 53 77 85 85

Pôle Départemental de Psychiatrie de l'enfant (0-12 ans)

Unité d'hospitalisation

- ➔ **Unité d'Hospitalisation de Semaine» (CADS)** «Centre d'Accueil Départemental 05 53 77 68 43

Centre de soins et de consultations sur trois secteurs géographiques

- ➔ **Secteur Agen-Nérac**
- CMPE/CATTP Agen 05 53 77 79 02
 - Hôpital de Jour «Les 3 Rosiers» 05 53 77 79 03
 - CMPE/CATTP Nérac 05 53 97 60 45
 - Consultations Aiguillon 05 53 97 60 45
- ➔ **Secteur Villeneuve - Fumel**
- Hôpital de Jour «L'Araucaria» 05 53 77 85 80
 - CMPE/CATTP Villeneuve 05 53 77 85 81
 - EMPR Monflanquin 05 53 77 85 35
 - Hôpital de Jour «Les Cafanilhs» 05 53 77 79 99
 - CMPE/CATTP «Las Limousines» 05 53 77 79 99
- ➔ **Secteur Marmande - Tonneins - Casteljaloux**
- Hôpital de Jour «Les Oyats» 05 53 77 85 34
 - CMPE/CATTP Marmande 05 53 77 85 36
 - CMPE Miramont de Guyenne 05 53 77 79 77
 - CMPE/CATTP Casteljaloux 05 53 77 85 18

Equipes mobiles

- ➔ **Equipe d'Accompagnement Psychologique en Périnatalité (EAPP)**
- CMPE Agen 05 53 77 79 02
 - CMPE Villeneuve 05 53 77 85 81
 - CMPE Marmande 05 53 77 85 36
- ➔ **Equipe mobile Programme d'évaluation et de Suivi Individualisé du Développement des Enfants vulnérabilisés PSI-DEV (0-7ans)**
- Equipe PSI-DEV 06 35 53 74 96
- ➔ **Equipe mobile pour le Suivi Intégré et la Résilience des Enfants protégés Vulnérabilisés PSI-REV (7-12 ans)**
- Infirmière - Territoire Agen / Marmande 06 07 29 02 72
 - Infirmière - Territoire Villeneuve sur Lot / Fumel 06 07 31 39 56
 - ou 06 07 31 16 57

Pôle Départemental de Psychiatrie de l'Adolescent (12-18 ans)

Unité d'hospitalisation

➔ **Unité d'Hospitalisation Mozart**

05 53 77 79 60

Centre de soins et de consultations

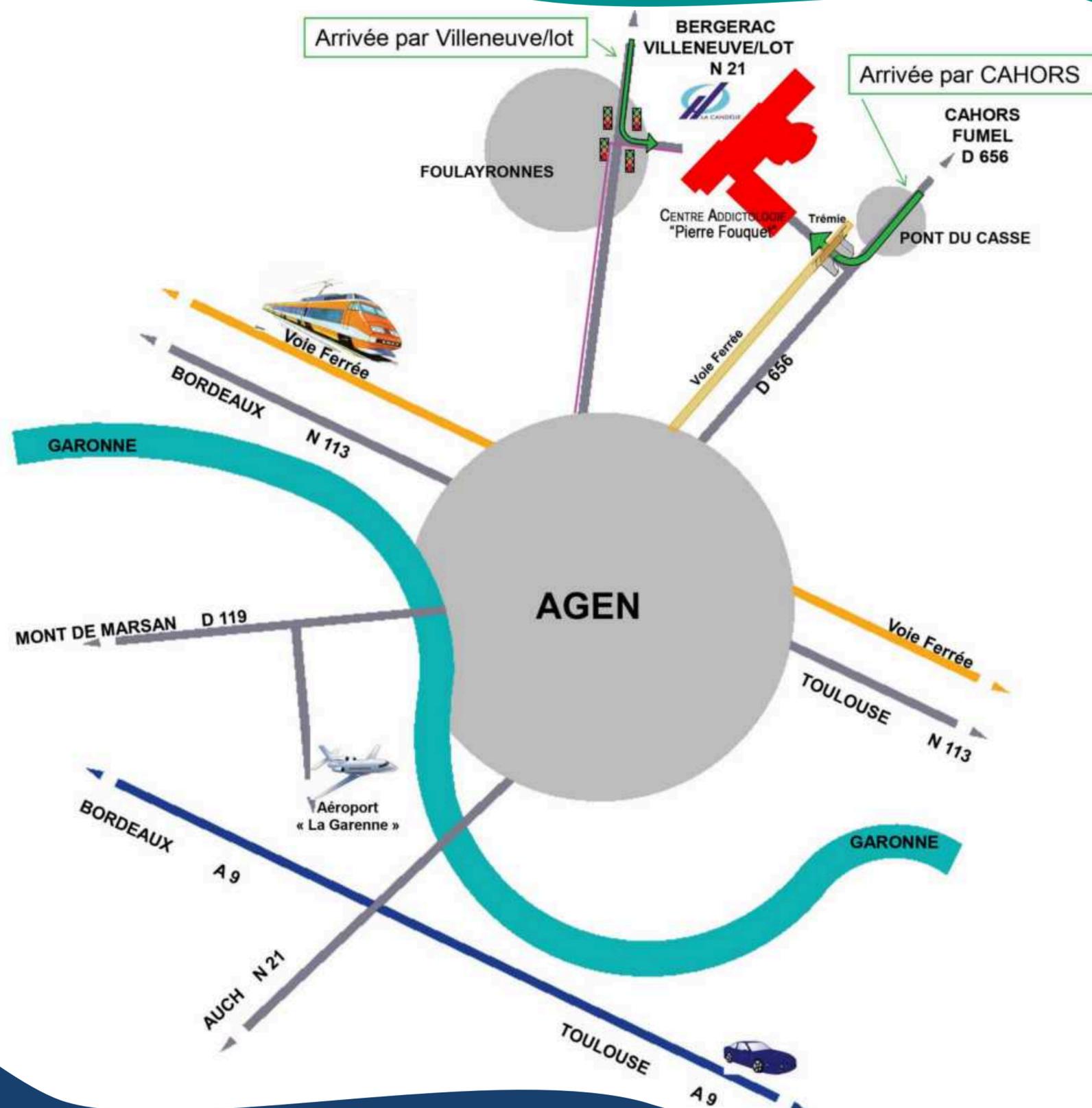
➔ **Secrétariats médicaux :**

- Hôpital de Jour pour Adolescents 05 53 77 79 16
- CMP «RESEDA» 20, rue Roland Goumy 47000 - AGEN 05 53 77 85 33
- Equipe «RESEDA Intensif » à domicile 05 53 77 85 33

Equipe mobile

➔ ***Equipe mobile pour le Suivi Intégré et la Résilience des Enfants protégés Vulnérabilisés PSI-REV (12-18 ans)***

- Infirmière - Territoire Agen / Tonneins
Marmande / Nérac 07 86 11 54 67
- Infirmière - Territoire Agen / Villeneuve sur Lot
Fumel 06 48 68 83 43



Centre Hospitalier Départemental « la Candélie »
Centre d'Addictologie « Pierre Fouquet »
47916 AGEN Cedex 9
05 53 77 67 00



Mise à jour Juin 2025