

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



LE PÔLE PSYCHIATRIE DU CHU DE CLERMONT-FERRAND

Bienvenue au sein du **centre de psychiatrie du CHU de Clermont-Ferrand**.

Ce livret a été conçu pour vous aider à mieux comprendre votre séjour, les soins qui vous sont proposés, vos droits, le fonctionnement du service et les personnes qui vous accompagnent.

Nos équipes mettent tout en œuvre pour que votre prise en charge se déroule dans un climat de respect, d'écoute et de sécurité.

Ce livret vous appartient : n'hésitez pas à le garder avec vous et à poser des questions à l'équipe soignante dès que vous en ressentez le besoin.

Le pôle de psychiatrie du CHU comprend plusieurs services et structures qui permettent d'assurer des soins adaptés à chaque situation :

- **unités d'hospitalisation complète ;**
- **hôpitaux de jour (HDJ) :** soins à temps partiel ;

- **unités de consultations spécialisées ;**
- **centres médico-psychologiques (CMP) :** consultations, entretiens, suivi ambulatoire ;
- **service d'addictologie ;**
- **service de pédopsychiatrie ;**
- **structures spécialisées :** centres de référence ou de compétence des troubles des conduites alimentaires, autisme, pathologies duelles, réhabilitation, langage et apprentissage ;
- **dispositifs rattachés au pôle :**
 - centre de ressources autisme auvergne,
 - maison des adolescents,
 - unité d'accueil et de soins pour les personnes sourdes,
 - GCSMS « Un chez soi d'abord ».

Des équipes pluridisciplinaires travaillent ensemble pour garantir une prise en charge globale : médicale, psychologique, sociale et thérapeutique.



LES MODES D'HOSPITALISATION

SOINS LIBRES (AVEC CONSENTEMENT)

Vous consentez aux soins qui vous sont proposés. Toutefois votre consentement sera systématiquement recherché tout au long de votre prise en charge dans le cadre d'un projet de soins construit avec l'équipe soignante.

Vous conservez vos libertés individuelles, et pouvez demander à quitter le service, après échange avec le médecin.

Vous avez le droit de refuser des soins après avoir été informé(e) des risques auxquels votre santé pourrait être exposée.

SOINS SANS CONSENTEMENT

Ils sont exceptionnels et strictement encadrés par la loi.

Ils peuvent être décidés :

- **à la demande d'un tiers (SDT / SDTU)** : un proche, parent ou personne ayant des liens antérieurs avec vous en fait la demande ;
- **en cas de péril imminent (SPI)** : lorsqu'aucun tiers n'est disponible mais qu'une hospitalisation est indispensable ;
- **sur décision du représentant de l'État (SDRE)** : si les troubles dont vous êtes atteints et les comportements qu'ils induisent compromettent la sûreté des personnes ou l'ordre public.

Toute mesure d'hospitalisation sans consentement débute par **72 h d'observation et de soins**.

À l'issue de cette période, l'équipe médicale peut :

- lever la mesure ;
- la maintenir sous forme d'hospitalisation complète ;
- ou proposer un programme de soins (soins ambulatoires encadrés).

LE RÔLE DU JUGE DU TRIBUNAL JUDICIAIRE (EX JLD)

Les hospitalisations complètes réalisées sous le régime des soins sans consentement font l'objet d'un **suivi par le juge**, qui en valide le principe et veille au respect des droits des patients dans ce cadre.

Le juge est ainsi informé, en application de la loi, des différentes décisions de maintien des mesures, dont il vérifie la régularité, et il peut entendre les patients hospitalisés lors d'audiences programmées.

Les audiences ont lieu au centre Hospitalier Sainte-Marie, deux fois par semaine.

Vous y êtes convoqué, assisté si besoin par un avocat (commis d'office possible).

Vous pouvez contester une décision auprès de la Cour d'appel de Riom.



VOTRE VIE QUOTIDIENNE PENDANT L'HOSPITALISATION

VOTRE CHAMBRE ET LES ESPACES COMMUNS

Chaque unité dispose :

- De **chambres individuelles** ou **partagées** ;
- D'une **salle à manger** ;
- D'une **salle d'activités** ;
- D'un **salon** avec télévision.

Les unités sont des espaces de vie collectif et des espaces thérapeutiques et de soins.

Pour le bien-être de chacun, nous vous remercions d'**observer une attitude respectueuse** des personnes, patients, soignants et visiteurs, ainsi que des locaux (propreté, pas de dégradation volontaire).

REPAS

Les repas sont servis aux horaires indiqués au sein des unités. Les régimes médicaux ou convictions alimentaires sont pris en compte.



LINGE ET AFFAIRES PERSONNELLES

- Le linge hôtelier (draps, couvertures) est fourni.
- Vous devez apporter et entretenir votre linge personnel.
- Une solution de pressing extérieur est possible (à votre charge).

TABAC ET VAPOTAGE

L'hôpital est un lieu non-fumeur ; il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans et devant les bâtiments.

Les cigarettes électroniques ne sont autorisées que dans les zones fumeurs extérieures.

COURRIER

Une boîte aux lettres est disponible à l'entrée des bâtiments A et B.

Vous pouvez recevoir du courrier à l'adresse :

*CHU de Clermont-Ferrand
Pôle de Psychiatrie – Unité.....*

Nom Prénom

*58, rue Montalembert
63000 Clermont-Ferrand*



TÉLÉPHONE ET NUMÉRIQUE

Les chambres ne sont pas équipées de téléphone. À titre exceptionnel, vous pouvez passer des appels téléphoniques depuis le bureau infirmier.

L'utilisation du téléphone portable est possible sous réserve qu'elle ne compromette ni votre sécurité ni votre prise en charge. En fonction de votre état de santé ou des difficultés rencontrées l'équipe soignante peut vous demander de limiter ou de suspendre l'usage de votre téléphone.

Afin de préserver la tranquillité de chacun et le bon déroulement des soins, il peut être demandé de respecter certaines règles de vie collective notamment en lien avec l'utilisation de votre téléphone portable (sonneries, musique, utilisation durant les soins ou sur les temps de repas...)



Un service payant d'accès internet WIFI est proposé. Ce service est assuré par la société Aklia. Toutes les informations à ce sujet sont disponibles auprès des points de vente de la société, situés dans le hall d'accueil du site Gabriel-Montpied. Comme tout objet personnel, votre téléphone est sous votre responsabilité.

LES VISITES ET LES SORTIES

VISITES

Les visites sont autorisées dans les espaces communs, sauf en cas de raison médicale.

Sauf autorisation de l'équipe soignante, il est interdit de recevoir des visites dans les chambres.

Vous pouvez refuser la visite d'une personne si vous le souhaitez. À ce titre, merci d'en informer l'équipe soignante et médicale.

SORTIES ET AUTORISATIONS

SI VOUS ÊTES EN SOINS LIBRES

Les sorties et déplacements dans l'enceinte de l'établissement sont possibles. En fonction de votre état de santé l'équipe peut toutefois recommander de les limiter ou les encadrer temporairement pour assurer votre sécurité.

Sorties extérieures sur autorisation du psychiatre.

SI VOUS ÊTES EN SOINS SANS CONSENTEMENT

Sorties accompagnées de moins de 12 h : elles sont prescrites par le médecin psychiatre en fonction de votre état de santé. Lors de votre sortie, vous êtes accompagné(e) soit par un ou plusieurs membres du personnel de l'établissement pendant toute la durée de sortie, soit par un membre de votre famille ou par la personne de confiance que vous avez désignée.

Sorties non accompagnées de moins de 48 h : selon décision médicale et administrative. Possibilité d'un programme de soins, précisant les déplacements autorisés et soins ambulatoires.



LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Dans certains services et pendant votre séjour, vous pouvez rencontrer :

- **psychiatres** : évaluations, traitements et suivi ;
- **médecins généralistes** : évaluation somatique ;
- **internes / étudiants hospitaliers** : prévention, diagnostic et soins ;
- **infirmiers** : soins quotidiens, écoute et suivi thérapeutique ;
- **cadres de santé** : organisation du service et interlocuteur en cas de difficulté ;
- **psychologues** : entretiens individuels, bilans, soutien et groupes psychothérapeutiques ;
- **assistants sociaux** : aides administratives, logement et droits sociaux ;
- **ergothérapeutes** : autonomie et activités thérapeutiques ;
- **psychomotriciens** : travail corporel, relaxation et repères ;
- **éducateurs spécialisés / animateurs** : vie

quotidienne et activités ;

- **attachés de recherche clinique** : accompagnement protocoles recherche ;
- **diététiciens / nutritionnistes** : conseil et éducation nutritionnels ;
- **personnels d'activité physique adaptée** : activités sportives ;
- **secrétaires médicales** : organisation des rendez-vous et dossiers ;

Une équipe administrative est également à votre disposition au sein du bâtiment A.

Chaque professionnel est identifiable grâce à son badge ou à sa tenue professionnelle.



VOS DROITS

DROIT À L'INFORMATION

Vous êtes informé de votre état de santé, des soins proposés et pouvez poser toutes vos questions aux équipes.

DROIT AU RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET AU SECRET

Aucune information vous concernant n'est transmise à un tiers sans votre accord. Vous pouvez par ailleurs demander à ce que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée.

DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez **obtenir la communication des documents médicaux** qui sont conservés dans votre dossier médical :

- Si vous souhaitez un compte-rendu de consultation ou d'hospitalisation concernant votre dernière hospitalisation ou votre dernière consultation ; veuillez vous adresser directement au service concerné.
- Si cela concerne des documents plus anciens, veuillez remplir le formulaire

disponible sur l'Internet du CHU ou aux secrétariats situés à l'entrée des bâtiments A et B.

- Si vous êtes un ayant droit, il faut suivre la procédure de demande d'accès au dossier médical du patient en remplissant le formulaire.

La communication se fait dans les délais légaux.

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner par écrit une personne de confiance : un proche, parent, ami ou médecin.

Elle pourra témoigner de vos choix dans le cas où vous ne pourriez plus vous exprimer.

Votre personne de confiance pourra aussi vous accompagner pour les démarches à l'hôpital et/ou vous assister lors des entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions si vous le souhaitez.

Pour plus d'informations (accessible sur le site internet du CHU) : <https://www.chu-clermontferrand.fr/personne-confiance-et-directives-anticipees>



LIBERTÉS FONDAMENTALES

Durant votre hospitalisation vous disposez :

- du droit de **prendre conseil auprès d'un médecin ou d'un avocat** de votre choix ;
- d'émettre ou de recevoir des courriers ;
- d'exercer votre **droit de vote** ;
- de vous **livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix** ;
- d'un **droit à l'image** : Aucune captation d'image ou d'enregistrement vidéo ne seront réalisés sans votre accord écrit préalable et l'accord préalable de la direction ;
- de **consulter le règlement intérieur de l'établissement** et de recevoir les explications qui s'y rapportent.



DROITS SPÉCIFIQUES EN SOINS SANS CONSENTEMENT

En cas de désaccord sur la mise en place de soins psychiatriques sans consentement, vous pouvez (vous-même, vos parents ou toute personne susceptible d'agir dans votre intérêt)...

Adresser une réclamation à :

- la direction générale du CHU ;
- la commission des usagers du CHU ;
- la commission départementale des soins psychiatriques (ARS) ;
- le contrôleur général des lieux de privation de liberté.

Former un recours auprès :

- du juge du tribunal judiciaire ;
- du procureur de la République.

Si vous contestez le bien-fondé de la décision.

- du tribunal administratif de Clermont-Ferrand.

Si vous contestez la régularité de la procédure employée.

Vous pouvez demander à être assisté par l'avocat de votre choix ou un avocat commis d'office.

SÉCURITÉ ET RÈGLES DE VIE

FERMETURE DES PORTES DES BÂTIMENTS

Afin de garantir la sécurité des patients, des professionnels et des locaux, **les portes des bâtiments du pôle de psychiatrie sont fermées de 19h30 à 7h30.**

En dehors de ces horaires, les déplacements, sorties ou retours sont organisés en lien avec l'équipe soignante, qui reste disponible pour accompagner toute demande, tout en tenant compte de la situation clinique et des règles de sécurité.

RÈGLES DE VIE

Le respect du calme, du personnel et des autres patients est essentiel.

Tout incident ou situation préoccupante doit être signalé à l'équipe soignante.

Pour garantir la sécurité de tous et conformément au cadre législatif, il est interdit :

- **d'introduire et de consommer des substances toxiques, illicites et boissons alcoolisées.** En cas de détention de tels produits, ceux-ci seront saisis et détruits par les services compétents ;
- de **fumer dans les chambres et les locaux communs** ;
- de **détenir des objets dangereux** (couteaux, lames, verre...) ;
- de **prendre des photos ou vidéos dans l'établissement** ;
- **d'introduire des animaux dans les services de soins** ;
- de **pénétrer dans les chambres d'autres patients.**

SOINS ET ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES

Selon votre situation, différentes activités peuvent être proposées :

- **ateliers thérapeutiques** : créativité, expression, cuisine et vie quotidienne ;
- **entretiens individuels et groupes thérapeutiques** ;
- **activités physiques adaptées** (des salles de sport sont à votre disposition dans les bâtiments A et B) ;

- **ateliers de réhabilitation cognitive ou psychosociale** ;
- **programme de psychoéducation** ;
- **accès à des activités culturelles ou bibliothèques** selon les unités.

Votre participation se fait en lien avec l'équipe soignante et selon votre projet de soins.



L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL



L'assistant(e) socio-éducatif peut vous aider pour :

- des prestations sociales et aides financières ;
- des difficultés administratives ;
- une situation de logement ;
- une situation d'insertion professionnelle ;
- une demande d'allocation adulte handicapé (AAH) et tutelle/curatelle ;
- un accès aux droits (CMU-C, AME...).

N'hésitez pas à le ou la solliciter.

PRÉPARER VOTRE SORTIE

Votre sortie est organisée avec :

- le **médecin psychiatre** ;
- l'**équipe soignante** ;
- l'**assistant(e) social(e)** si nécessaire ;
- votre **entourage** ou **personne de confiance**.



Un transport sanitaire peut être prescrit si votre état le nécessite.

Vous recevez :

- un **courrier** pour votre médecin traitant ;
- vos **ordonnances** ;
- les prochaines dates de **rendez-vous** (CMP, consultations, HDJ...) ;
- un **bulletin de situation** en cas d'arrêt de travail ;
- vos **documents administratifs** ;
- vos **effets personnels**.



APRÈS VOTRE HOSPITALISATION



Vous pouvez être accompagné par :

- le **centre médico-psychologique (CMP)** de votre secteur ;
- l'**hôpital de jour** ;
- des **consultations spécialisées** ;
- des **structures médico-sociales** ou **associatives** ;
- des **équipes mobiles** si vous êtes déjà suivi.

En cas d'urgence : 15 (SAMU) | 17 (Police) | 04 73 75 47 80 (Urgences psychiatriques du CHU) | 3114 (numéro national suicide).

RÉCLAMATIONS ET QUALITÉ

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge :

1. Parlez-en d'abord avec **l'équipe** ou **le cadre du service**.

2. En cas d'insatisfaction persistante, vous pouvez saisir la **commission des usagers** en écrivant à experiencepatient@chu-clermontferrand.fr ou par courrier :

Direction Générale du CHU de Clermont-Ferrand.

*58 rue Montalembert
63 000 Clermont-Ferrand*

La commission des usagers (CDU) prend connaissance de votre écrit et de la réponse apportée. Ces éléments contribueront à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

Vous pouvez également faire part de vos ob-

servations via le **questionnaire de satisfaction**.

En outre, vous pouvez contacter les **représentants des usagers** qui défendent les droits des usagers et contribuent à l'amélioration de la qualité des soins :

✉ representantsusagers@chu-clermontferrand.fr

☎ 04 73 75 40 25 ;

58, rue Montalembert, 63000 Clermont-Ferrand.

Enfin, l'**association UNAFAM** est composée de représentants de l'union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques sont à votre disposition au 04 73 92 93 34 ou par mail à 63@unafam.org

Toutes les remarques contribuent à l'amélioration de la qualité des soins.





LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

PSYCHIATRIE
Gabriel-Montpied
58 rue Montalembert,
63000 Clermont-Ferrand

Illustrations : © Freepik | Photographies : CHU de Clermont-Ferrand
Mise en page : Direction de la communication - CHU de Clermont-Ferrand | Mars 2026
N° GED : PSY-Supp-DIP-015 | IPNS

