



Une personne à part entière : le patient hospitalisé dans un établissement de santé mentale est une personne qui doit être traitée avec le respect et la sollicitude dus à la dignité de la personne humaine. C'est une personne qui a le droit au respect de son intimité (effets personnels, courrier, soins, toilette, espace personnel, etc.), de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales la concernant. Le secret professionnel lui est garanti. Tout ce que le malade a dit à l'équipe soignante ou que celle-ci a remarqué pendant l'hospitalisation, est couvert par le secret, à moins qu'il apparaisse nécessaire de le rompre pour éviter des dommages graves au malade ou à des tiers. Dans ce cas toutefois, le malade est informé de la rupture du secret. Chaque patient hospitalisé peut disposer de ses effets personnels durant son séjour sauf si des raisons de sécurité s'y opposent. La personne hospitalisée ne doit pas être infantilisée ou considérée comme handicapée physique ou mentale. Ses croyances doivent être respectées et elle peut faire appel au ministre du culte de son choix.

Une personne qui souffre : le patient hospitalisé en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie. Cette maladie n'est pas honteuse, elle se soigne et se vit. La prise en compte de la dimension douloureuse, physique et psychologique est une préoccupation constante de chaque intervenant. Les psychiatres proposent aux patients la thérapeutique la mieux adaptées aux besoins du patient en fonction des connaissances actuelles de la médecine. L'équipe soignante travaille en partenariat avec les autres professionnels intervenant dans la prise en charge du patient afin d'échanger les informations utiles concernant le patient et d'optimiser ainsi la prise en charge médicale et sociale. La coordination avec le médecin traitant et/ou le psychiatre de ville est l'un des maillons essentiels d'une prise en charge de qualité et de proximité. L'accès aux soins doit être assuré et l'admission du patient est prononcée dans des délais raisonnables. Le livret d'accueil est remis à chaque patient. Il présente les informations pratiques concernant son séjour, l'organisation des soins, ses droits et de ses devoirs. Les communications téléphoniques, les visites et les sorties dans l'enceinte de l'établissement font l'objet d'un contrat qui est discuté entre le patient et le médecin.

Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale : le patient a le droit au libre choix de son médecin psychiatre et de son hospitalisation (hospitalisation libre et volontaire). Il s'agit d'un principe fondamental du projet thérapeutique ou chaque patient est acteur de ses soins. Les patients hospitalisés reçoivent une information claire et adaptée sur les modalités de cette hospitalisation et sur les conditions d'accueil. Cette information initiale, qui peut être mal comprise, sera reprise ultérieurement autant que nécessaire. Il est informé de la fonction et de l'identité des personnes intervenant auprès de lui et de l'organisation du dispositif de soins. Le patient peut avoir accès aux informations contenues dans son dossier médical et administratif, dans le respect des modalités de transmission définies par la loi. Le secret médical ne peut s'exercer à l'égard du patient ; le médecin doit donner une information simple, loyale, intelligible et accessible sur l'état de santé, les soins proposés (notamment sur les effets secondaires prévisibles du traitement appliqué) et sur les éventuelles alternatives thérapeutiques. Les mineurs sont informés en fonction de leur âge et de leurs facultés de compréhension et indépendamment de l'indispensable information de leurs représentants légaux. Hors situation d'urgence, tout usager peut estimer ne pas être suffisamment informé, souhaiter un délai de réflexion



ou l'obtention d'un autre avis médical. Les patients donnent leur consentement préalable s'ils sont amenés à faire à participer à des actions de formation du personnel soignant. Il ne peut être passé outre à un refus du patient. Avec l'accord préalable du patient et si possible en sa présence, les proches peuvent disposer d'un temps de dialogue avec le médecin responsable et les soignants. Le patient a la possibilité de rencontrer une assistante sociale.

Une personne qui participe activement aux décisions la concernant : la participation active du patient à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le resituant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion. Le patient peut à tout moment mettre fin à son hospitalisation après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge. Aucune démarche ne doit être engagée et aucun traitement ne doit être donné contre ou sans sa volonté, à moins qu'en raison de sa pathologie, il ne puisse porter un jugement sur ce qui est son intérêt, ou à moins que l'absence de traitement puisse avoir des conséquences graves pour lui ou pour des tiers. Le médecin doit tenir compte de l'avis de l'incapable majeur et de ses représentants légaux. Une personne responsable qui peut s'estimer lésée : indépendamment d'observations exprimées dans le cadre du questionnaire de satisfaction, le patient ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leur avis, de leurs vœux ou de leurs doléances. S'ils souhaitent se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'ils estiment avoir subi un préjudice, ils peuvent saisir le directeur de la clinique ou la Commissions de Relation avec les Usagers qui est chargée de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent.

Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte : les actions menées auprès des patients s'inscrivent dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination. Les équipes soignantes ont le souci tout au long du traitement, de mobiliser le patient de façon positive autour, de ses capacités, connaissances, savoir-faire pour les exploiter afin qu'il puisse se reconstruire en favorisant une réinsertion sociale par paliers. Chaque étape sera discutée avec le patient, pour respecter ainsi le rythme de chacun. Dans le strict respect de l'accord du patient, la famille peut être associée au projet thérapeutique, informée de la maladie afin d'adopter l'attitude la plus juste et être soutenue dans ses difficultés.

Une personne qui sort de son isolement : le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers qu'il peut contacter : lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.

Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé : la satisfaction des patients en santé mentale est régulièrement évaluée par des enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins. Dans le cadre d'un dialogue, les usagers apportent à travers leur expérience, leur contribution à la réflexion et aux décisions des instances concernant le fonctionnement



Charte de la personne hospitalisée en santé mentale



de l'établissement. Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, l'institution facilite les conditions de la mise en place de la représentation des usagers.