



Livret d'accueil



SOMMAIRE

> Edito

> Les missions du CSAPA 53

> Les services du CSAPA 53

> Vos conditions d'accueil

> Vos droits et devoirs

> Charte des droits et libertés de la personne accueillie



EDITO

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous a conduit à solliciter des soins auprès du Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie de la Mayenne, le CSAPA 53.

Ce service est intégré, depuis le 1^{er} janvier 2015, au Centre Hospitalier de Laval, au sein du pôle ambulatoire et santé publique.

Nos différentes missions en tant que CSAPA consistent à vous accueillir, vous orienter, vous proposer des soins ambulatoires, vous accompagner, vous et votre entourage.

Les professionnels du CSAPA 53 travaillent avec l'objectif de vous apporter la sécurité et la qualité des soins dont vous avez besoin.

Ce livret vous présente des informations utiles au bon déroulement de votre prise en charge.

Afin de poursuivre l'amélioration continue de la qualité des prestations proposées par le CSAPA 53, nous sollicitons votre participation et nous vous remercions de nous faire part de vos observations. Ainsi, vous nous informerez si nous avons répondu à vos attentes.

Docteur Danièle Haraf,
Médecin chef de service

Alexandre Bocher,
Cadre de santé

Karine Forest,
Cadre coordonnateur



Les missions du CSAPA 53

Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie de la Mayenne

Les soins sont non payants. Une prise en charge anonyme est possible selon une procédure établie.

Ses missions sont les suivantes :

- **Accueil, écoute, orientation** des personnes consommatrices de substances psycho actives (alcool, drogue, tabac, psychotropes) ou ayant d'autres addictions sans produit.
- **Prise en charge globale et évolutive** par une équipe pluridisciplinaire.
- **Programme de substitution aux opiacés** (initiation méthadone sur les sites de Laval et Château-Gontier).
- **Accompagnement socio-éducatif.**
- **Accueil et soutien de l'entourage.**
- **Accompagnement des publics précaires** confrontés à l'addiction et des professionnels (Equipe mobile en addictologie de la Mayenne : EMA).
- **Consultations Jeunes Consommateurs.**
- **Soins d'hydrothérapie** (à Mayenne uniquement) et de **médiation corporelle** (à Mayenne).
- **Thérapies de groupe.**
- **Prévention et formation** auprès des publics jeunes et des professionnels.
- **Intervention en milieu judiciaire.**




Le CSAPA 53 travaille en collaboration avec les centres hospitaliers de la Mayenne (ELSA : Equipes de liaison et de soins en addictologie), le centre de post-cure de la Bréhonnière et de nombreuses associations d'usagers de la Mayenne. Le CSAPA 53 est membre de l'association des intervenants en addictologie de la Mayenne et de la Fédération Addiction. Une plaquette, réalisée par le CSAPA 53, répertorie l'ensemble des intervenants en addictologie de la Mayenne. Elle est disponible à l'accueil de chaque site. N'hésitez pas à vous la procurer.

Les services du CSAPA 53

Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie de la Mayenne

L'activité du CSAPA 53 se déroule sur l'ensemble du département de la Mayenne avec 3 sites de consultations (Laval, Mayenne, Château-Gontier), 2 consultations avancées (Segré, Evron) et une équipe mobile.



-  Sites de consultation
-  Consultations avancées
-  Equipe Mobile en Addictologie

CSAPA de Laval

31, rue du Mans

53000 Laval

Tél. : **02.43.26.88.60**

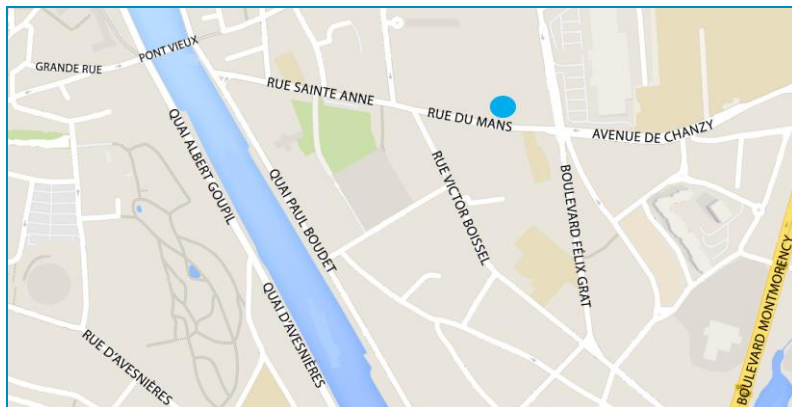
Fax : 02.43.26.88.61

Mail : csapa.laval@chlaval.fr

Horaires d'ouverture : 

Lundi/mercredi/vendredi : 9h - 18h

Mardi/jeudi : 9h - 19h



Antenne d'Evron

Hôpital d'Evron - 4, rue de la libération

53600 Evron

Tél. : **02.43.26.88.60**

(secrétariat du CSAPA de Laval)

Mail : csapa.laval@chlaval.fr

Horaires d'ouverture : 

sur rendez-vous uniquement

Lundi : 9h30 - 12h30 (consultation médicale)

Jeudi : 9h45 - 16h30 (consultation infirmière)

CSAPA de Mayenne

229, boulevard Paul Lintier

CS 60102

53103 Mayenne Cedex

Tél. : **02.43.08.22.18**

Fax : 02.43.04.62.28

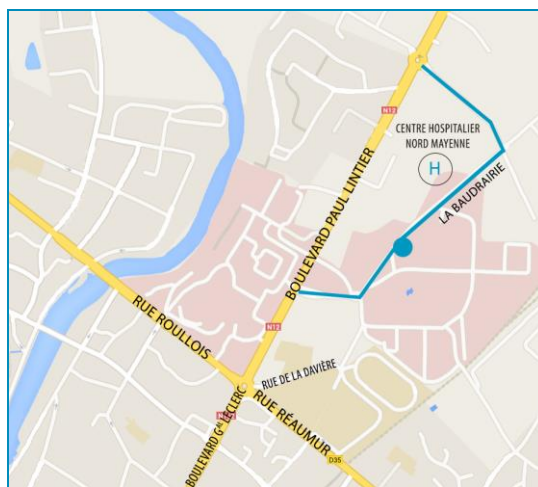
Mail : csapa.mayenne@chlaval.fr

Horaires d'ouverture : 

Lundi/mardi/vendredi : 8h30 - 17h

Mercredi : 8h30 - 17h

Jeudi : 9h - 19h



CSAPA de Château-Gontier

3, rue de l'Atlantique

53200 Château-Gontier

Tél. : **02.43.09.16.65**

Fax : 02.43.06.32.75

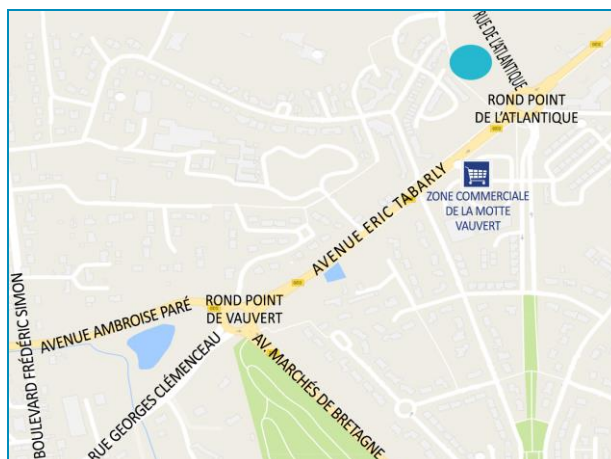
Mail : csapa.cg@chlaval.fr

Horaires d'ouverture : 

Lundi/mardi : 9h - 19h

Jeudi : 9h - 16h

Vendredi : 9h - 17h



Antenne de Segré

Pôle santé - 5, rue Joseph Cugnot - 49500 Segré

Tél. : **02.43.09.16.65**

(secrétariat du CSAPA de Château-Gontier)

Mail : csapa.cg@chlaval.fr

Horaires d'ouverture : 

sur rendez-vous uniquement

Lundi : 9h - 18h

Mardi : 11h - 18h

Jeudi : 14h30 - 17h

Vendredi : 9h30 - 17h

EMA

Equipe Mobile en Addictologie

30, rue du Gué d'Orger - 53000 Laval

Tél. : **02.43.26.83.40**

Port. : 06.70.96.80.12 / 06.70.96.83.54 /
06.84.26.34.03

Fax : 02.43.01.58.11

Mail : secretariat.ema@chlaval.fr

Horaires d'ouverture :

Lundi : 9h30 - 20h

Mardi : 9h - 19h30

Mercredi : 9h - 16h

Jeudi/vendredi : 9h - 18h



Prévention-Formation

30, rue du Gué d'Orger - 53000 Laval

Tél. : **02.43.26.83.40 / 07.61.84.13.86**

Fax : 02.43.01.58.11

Mail : prevention.csapa@chlaval.fr

Horaires d'ouverture :

Mercredi : 9h - 17h

Jeudi : 9h - 19h

Coordination

30 bis, rue du Gué d'Orger - 53000 Laval

Tél. : **02.43.590.690**

Fax : 02.43.53.20.80

Mail : coordination.csapa@chlaval.fr

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi : 9h - 17h

***En cas d'absence du personnel (réunion, etc.) dans un service,
un répondeur enregistre votre appel. Le secrétariat vous rappellera dès que possible.***

VOS CONDITIONS D'ACCUEIL

Votre prise en charge

Les professionnels de santé s'engagent à :

- vous accueillir de façon personnalisée,
- vous garantir des soins de qualité,
- vous proposer une prise en charge et/ou un accompagnement adapté(s).

L'équipe

Les soins sont assurés par une équipe pluridisciplinaire composée de :

- médecins,
- psychologues,
- infirmier(e)s,
- éducateur(trice)s spécialisé(e)s,
- secrétaires,
- cadre de santé.

Service social

L'établissement travaille en réseau avec les assistantes sociales de secteur ou les services sociaux des différentes collectivités.

Règlement

Il est rigoureusement interdit de fumer, d'introduire des boissons alcoolisées et des substances psycho-actives au sein des locaux de l'établissement conformément à la législation.

L'acceptation de ces règles se fera par la signature du règlement intérieur.



Les consignes de sécurité

Les professionnels sont formés à l'utilisation des extincteurs.

Pour intervenir de façon précoce en cas d'incendie, nous vous demandons de :

- signaler toute anomalie (bruit, odeur,...) auprès du personnel soignant,
- respecter l'interdiction de fumer qui s'applique à l'ensemble des locaux,
- respecter les aires de stationnement afin de ne pas entraver l'accès des secours.

En cas d'incendie, si vous êtes dans un bâtiment, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel de service.

Démarche qualité et gestion des risques

Le secteur médico-social, auquel appartient le CSAPA 53, est soumis à une obligation d'évaluations interne et externe menée par l'Agence Nationale d'Évaluation des établissements Sociaux et Médico-sociaux (A.N.E.S.M.). Ainsi, le CSAPA 53 a réalisé son évaluation interne en 2015.

Au quotidien, les équipes travaillent à la mise en œuvre des projets inscrits dans le Plan d'Amélioration de la Qualité et Gestion des Risques.

VOS DROITS ET DEVOIRS

Vos droits sont reconnus par la loi,
ils sont respectés dans les services du CSAPA 53.

Le droit d'égal accès aux soins

Art. L.1110-3 CSP* : « Aucune personne ne peut faire l'objet de discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. »

Le droit au respect de la dignité

Art. L.1110-2 CSP : « La personne malade a droit au respect de sa dignité. »

Le droit au respect de la vie privée et au secret des informations

Art. L.1110-4 CSP : « Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations la concernant. » (...)

Le droit à l'information

Art. L.1111-2 CSP : « Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Lorsque, postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou action de prévention, des risques nouveaux sont identifiés, la personne concernée doit être informée, sauf en cas d'impossibilité de la retrouver. » (...)

« Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser. Cette information est délivrée au cours d'un entretien individuel. »

« La volonté d'une personne d'être tenue dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit être respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. » (...).

« En cas de litige, il appartient au professionnel ou à l'établissement de santé d'apporter la preuve que l'information a été délivrée à l'intéressé dans les conditions prévues au présent article. Cette preuve peut être apportée par tout moyen. »

L'accès direct au dossier médical

Art. L.1111-7 CSP : « Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers. »

« Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante huit heures aura été

observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans ou lorsque la commission départementale des hospitalisations psychiatriques est saisie. » (...)

« La consultation sur place des informations est gratuite. Lorsque le demandeur souhaite la délivrance des copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents. »

Pour le CSAPA 53, le patient peut avoir accès à son dossier médical sur demande écrite au service de « communication des dossiers médicaux » du Centre Hospitalier de Laval. Un formulaire de demande est disponible auprès des hôtesse d'accueil ou sur le site internet du centre hospitalier de Laval (<http://www.chlaval.fr>).

Le patient peut faire sa demande par écrit à l'adresse suivante :

Monsieur le Directeur

C.H. de Laval - service de communication du dossier médical

33 rue du Haut Rocher - C.S. 91525

53 015 Laval Cedex

Le principe d'un consentement libre et éclairé

Art. L.1111-4 CSP : « Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix. Si la volonté de la personne de refuser ou d'interrompre un traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. »

« Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment. »

« Lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que la personne de confiance prévue à l'article L. 1111-6, ou la famille, ou à défaut un de ses proches ait été consulté. »

« Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous tutelle, le médecin délivre les soins indispensables. »

« L'examen d'une personne malade dans le cadre d'un enseignement clinique requiert son consentement préalable. Les étudiants qui reçoivent cet enseignement doivent être au préalable informés de la nécessité de respecter les droits des malades énoncés au présent titre. »

Art. L.1111-2 CSP : « Les droits des mineurs ou majeurs sous tutelle mentionnés au présent article sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. (...) Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leur faculté de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle. »

La personne de confiance

Art.L.1111-6 CSP : « Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. »

Le traitement de la douleur

Article L.1110-5 CSP : « ...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 et traitée... »

Un droit à réparation

Art.L.1142-5 CSP : « Dans chaque région, une commission régionale de conciliation et d'indemnisation est chargée de faciliter le règlement amiable des litiges relatifs aux accidents médicaux, aux affections iatrogènes et aux infections nosocomiales, ainsi que des autres litiges entre usagers et professionnels de santé, établissements de santé, services de santé ou organismes ou producteurs de produits de santé... »

« La commission siège en formation de règlement amiable des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales et en formation de conciliation. »

Art.L.1142-7 CSP : « La commission régionale peut être saisie par toute personne s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, ou, le cas échéant par son représentant légal. Elle peut également être saisie par les ayants droit d'une personne décédée à la suite d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins. »

Art. L.1142-8 CSP : « L'avis de la commission régionale est émis dans un délai de 6 mois à compter de sa saisine. »

Vos devoirs et obligations

Tous les services du CSAPA 53 ont adopté un règlement intérieur dont vous avez pris connaissance et que vous avez signé. Vous devez respecter tous les termes de ce règlement.

Nous comprenons les difficultés et la souffrance que vous pouvez éprouver. Toutefois nous vous demandons de bien vouloir respecter tous les membres du personnel, les autres patients, ainsi que les installations de soins de l'établissement.

Le personnel des services s'attache à la ponctualité des rendez-vous. Nous vous demandons, pour la bonne marche du service, de bien vouloir être à l'heure au rendez-vous fixé et de nous prévenir en cas d'impossibilité d'honorer celui-ci.



La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (C.R.U.Q.P.C.)

Conformément au décret n°2005-13 du 2 mars 2005 relatif aux droits des malades et à la qualité du système de santé, cette instance a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Si vous avez des réclamations à formuler, vous devez envoyer un courrier motivant votre demande au directeur du centre hospitalier de Laval.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003

Charte mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Article 1 : Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination pour quelque motif que ce soit.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée, adaptée à ses besoins.

Article 3 : Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne a accès aux informations la concernant.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Article 5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.

Article 7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille de même que le respect de la confidentialité des informations la concernant. Il lui est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins et à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels.

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches doit être facilité avec son accord par l'institution. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice des droits civiques et des libertés individuelles est facilité par l'institution.

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

