

Charte des usagers en santé mentale

~ Extrait ~

1. Une personne à part entière

L'utilisateur en 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, de sa vie privée, ainsi qu'à la confidentialité des informations la concernant. Le secret professionnel lui est garanti par des moyens mis en œuvre à cet effet.

2. Une personne qui souffre

L'utilisateur en santé mentale est une personne qui ne se réduit pas à une maladie, mais souffre d'une maladie, qui se soigne et se vit. Il doit lui être remis un livret d'accueil exposant les informations pratiques concernant son séjour et le lieu de son hospitalisation et l'informant de ses droits et de ses devoirs.

3. Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale

Selon les modalités d'organisation territoriale du service public de santé mentale, l'utilisateur a le droit au libre choix de son praticien et de son établissement, principe fondamental dans notre législation sanitaire de libre engagement réciproque dans une relation contractuelle. L'utilisateur peut avoir accès aux informations contenues dans ses dossiers médical et administratif, selon les modalités définies par la loi.

4. Une personne qui participe activement aux décisions la concernant

La participation active de l'utilisateur à toute décision le concernant doit toujours être sollicitée en le situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.

5. Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Si l'utilisateur souhaite se plaindre d'un dysfonctionnement ou s'il estime avoir subi un

préjudice, indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction, il peut saisir le directeur de l'hôpital, les commissions départementales des hospitalisations psychiatriques, la commission des usagers chargées de les assister et de les orienter en leur indiquant les voies de conciliation et de recours dont ils disposent.

6. Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte

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. Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image valorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socio-professionnel.

7. Une personne qui sort de son isolement

Le patient doit recevoir une information sur les associations d'utilisateurs qu'il peut contacter.

8. Une personne citoyenne, actrice à part entière de la politique de santé et dont la parole influence l'évolution des dispositifs de soins et de prévention

Dans une démarche d'amélioration constante de la qualité de l'information, de l'accueil, des soins et de la prévention, les professionnels facilitent les conditions de la mise en place de la représentation des usagers, en soutenant leurs initiatives de création d'associations qui leur permettent de sortir de leur isolement et d'exprimer leurs besoins. La satisfaction de l'utilisateur en santé mentale doit être régulièrement évaluée.