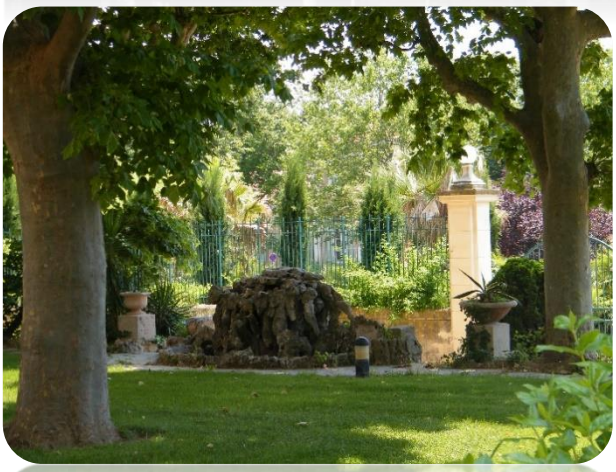
Siège de la Direction

Ambulatoire aixois

Jardin pavillon



BIENVENUE

CENTRE HOSPITALIER MONTPERRIN

LIVRET D'ACCUEIL

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

Edition Février 2025

L'HOPITAL p. 1 à 3

Instance de Direction et de gestion
Sectorisation et territoire de santé

VOTRE HOSPITALISATION p. 4 à 11

Formalités d'admission
Modes d'hospitalisation
Mesures d'isolement et de contention

VOTRE SEJOUR p. 12 à 20

Sortie d'hospitalisation et formalités de sortie
Le personnel qui participe à votre prise en charge
Personnes ne s'exprimant pas en français - Interprète
Inventaire et modalités de dépôt des objets, sommes d'argent et valeurs au coffre de l'établissement
Service de la gestion des mesures de protection des majeurs
Visites
Prestations diverses
Mesures en faveur de la sécurité de vos soins et de votre séjour
Usage de médicaments
Prévention et lutte contre les infections nosocomiales
Qualité – Sécurité des soins
Lutte contre la douleur
Lutte contre les addictions / Lutte contre le tabagisme

VOS DROITS p. 21 à 28

La charte du patient hospitalisé/Extrait charte de l'usager en santé mentale/charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante/Charte « votre séjour à l'hôpital
Bientraitance/maltraitance
Loi informatique, Fichiers et libertés
Discrétion, anonymat et confidentialité
Droit à l'information sur votre état de santé
Personne de confiance
Consentement aux soins
L'accès aux informations de santé vous concernant et à votre dossier médical
Refus d'accès à votre dossier médical
Directives anticipées/ Plan de prévention partagé/Don d'organe post mortem
Procédure de contrôle systématique du JLD sur les mesures de soins psychiatriques sans consentement
Voies de recours de droit commun contre les mesures de soins psychiatriques sans consentement
Exercice du droit de vote

COMMENT NOUS FAIRE PARVENIR VOS APPRECIATIONS ET VOS RECLAMATIONS p. 29 à 30

Par le retour du questionnaire de satisfaction
Par l'envoi ou le dépôt d'une réclamation auprès de la Direction
Le rôle de la Commission des Usagers (C.D.U.)
Associations d'usagers spécialisées en santé mentale et en addictologie
Comité d'Ethique de l'établissement

ANNEXES p. 31

Annexe 1 :	La Charte du Patient Hospitalisé
Annexe 1.1 :	Extrait Charte des usagers en santé mentale
Annexe 1.2 :	Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante
Annexe 1.3 :	Charte « votre séjour à l'hôpital »
Annexe 1.4 :	Bientraitance et maltraitance en établissement
Annexe 1.5 :	Mon Espace santé
Annexe 2 :	Désignation de la personne de confiance
Annexe 3 :	La Charte de la Laïcité dans les Services Publics
Annexe 4 :	Composition de la C.D.U.
Annexe 4 bis :	C.D.U. : Dispositions des articles R.1112-91 à R.1112-94 du Code de la santé publique
Annexe 5 :	Spécimen Questionnaire de satisfaction
Annexe 6 :	Comité d'Ethique de l'établissement
Annexe 7 :	Tableau de bord des indicateurs qualité – sécurité des soins
Annexe 7 bis :	Affiche signalement EIAS
Annexe 8 :	Formulaire d'accord « Patient-traceur »
Annexe 9 :	Information et recueil des directives anticipées
Annexe 10 :	Demande de communication de documents médicaux (formulaire à détacher)

EDITO DU DIRECTEUR

BIENVENUE
AU CENTRE HOSPITALIER MONTPERRIN

Madame, Monsieur,

Vous êtes actuellement hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Montperrin.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre intention afin de vous donner des informations pratiques destinées à faciliter votre séjour ainsi que des informations sur vos droits et devoirs. Il résume notamment la Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 relative aux droits et à la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques et aux modalités de leur prise en charge. Il décrit l'organisation et les principales activités et missions de l'établissement, dans le cadre du service public d'hospitalisation et de soins.

Ce document traite de **règles générales** appliquées dans l'établissement. Certaines d'entre elles peuvent être modifiées ou adaptées en fonction de votre état de santé et sur décision médicale, mais aussi en fonction des règles propres à l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) (cf. règlement interne et livret d'accueil spécifique à certaines unités).

Vous trouverez également dans ce livret d'accueil ou, à défaut, vous pourrez demander au personnel de soins une fiche de présentation du pôle qui vous reçoit, ainsi qu'un **questionnaire de satisfaction** destiné à recueillir vos impressions sur la qualité de votre séjour.

Nous vous remercions de remettre ce questionnaire de satisfaction, après l'avoir rempli, à un membre du personnel de votre unité ou dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans votre service de soins. Vous pouvez aussi nous l'adresser par la Poste : **Centre Hospitalier Montperrin - Direction des Usagers**
109 Avenue du Petit Barthélémy - 13617 Aix-en-Provence Cedex 01

Vous avez également la possibilité d'y répondre directement sur votre smartphone, en scannant le QR code figurant sur le questionnaire.

Le personnel hospitalier est à votre disposition pour répondre à vos attentes et pour tous autres renseignements dont vous auriez besoin et qui ne seraient pas mentionnés dans ce livret.

La Direction

L'HOPITAL

Le Centre hospitalier Montperrin est un établissement public de santé spécialisé, en charge du service public. Il assure la prévention, le diagnostic, le traitement et le suivi thérapeutique de personnes souffrant de troubles psychiques et participe à la mise en œuvre d'actions de santé publique ainsi qu'à la formation des futurs médecins et pharmaciens ainsi que des professionnels paramédicaux, tels les infirmiers et aides-soignants.

Notre établissement dispose d'un projet d'établissement pour les années 2021-2025 dont l'objectif est d'apporter, par des structures de soins et une organisation repensée et rénovée, des réponses encore plus adaptées aux divers profils de patient et modes de prise en charge.

Sa capacité est de 415 lits et places installés et 11 lits de crise de courte durée (C.A.P. 48 Aix et Salon).
20 173 patients (file active 2024), - adultes, adolescents ou enfants -, se sont adressés à ses structures de soins, tous modes de prises en charge confondus.

Un plan de son site principal figure au dos de ce livret d'accueil.

L'établissement dispose d'un site Internet, consultable sur www.ch-montperrin.fr

L'établissement a été certifié V2020 sous condition, suite à sa visite de novembre 2023. Son rapport de certification est consultable sur le site Internet de la H.A.S. : http://www.has-sante.fr/portail/. Une prochaine visite aura lieu en mars 2025.

L'ensemble des données relatives à la qualité des soins et aux indicateurs qualité applicables à l'établissement (cf. **annexe 7**) sont, par ailleurs, consultable sur le site QualiScope (Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (has-sante.fr).

INSTANCES DE DIRECTION ET DE GESTION

Le Centre Hospitalier Montperrin est dirigé par un **Directeur**, représentant légal de l'établissement, assisté par une équipe de direction et par un **Directoire** qu'il préside et où siègent majoritairement des représentants du corps médical.

Le **Conseil de surveillance** arrête la politique générale de l'établissement et exerce un contrôle sur sa gestion. Parmi ses compétences, il délibère sur le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats, le rapport annuel d'activité ; il est aussi appelé à donner un avis sur, notamment, la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques ainsi que les conditions d'accueil et de prise en charge des usagers ou le règlement intérieur.
Présidé par l'un de ses membres, élu au sein du Conseil et qui ne peut être un agent salarié de l'établissement, le Conseil de surveillance est composé de représentants du Conseil Départemental des Bouches du Rhône, de la Ville d'Aix-en-Provence, de l'organisation intercommunale ainsi que de personnes qualifiées et de représentants d'associations d'usagers, siégeant aux côtés de représentants, élus, des personnels médicaux et non médicaux de l'établissement.

D'autres instances représentatives sont consultées ou informées dans le cadre de leurs attributions respectives par la Direction sur la politique et la gestion de l'établissement ou les divers projets, notamment la Commission médicale d'établissement (C.M.E.), le Comité social d'établissement (C.S.E.), la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (C.S.I.R.M.T), la Commission des Usagers (C.D.U.).

SECTORISATION ET TERRITOIRE DE SANTE

La sectorisation est une modalité d'organisation territoriale du service public de santé mentale qui permet à chacun de pouvoir faire appel à une structure publique de soins rattachée à un centre hospitalier pour une consultation, une hospitalisation ou une prise en charge alternative à temps plein ou à temps partiel et bénéficier ainsi d'une continuité des soins, quel que soit son lieu de résidence.

Les secteurs de psychiatrie générale ou infanto-juvénile sont définis en accord avec l'Agence Régionale de Santé (A.R.S.) et s'inscrivent dans le cadre de territoires de santé également déterminés par l'A.R.S., en référence à un schéma régional des soins et à un Plan régional de santé.

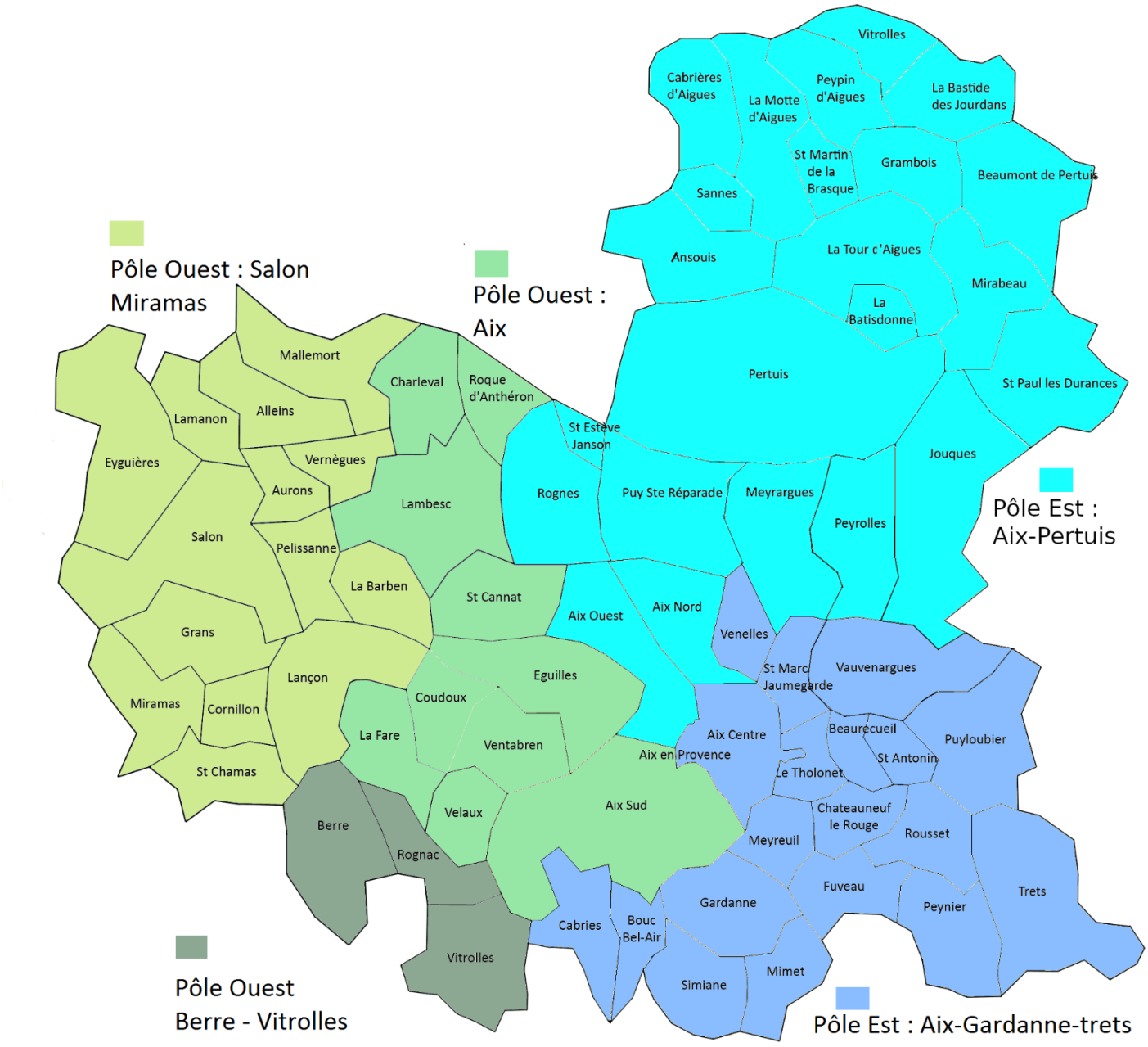
La sectorisation des services de psychiatrie du secteur public reste compatible avec le principe de la liberté de choix de son praticien ou de son établissement de santé par l'usager, dans la limite cependant des possibilités d'accueil et d'organisation des établissements et services de soins ou des modalités légales propres aux soins sans consentement.

Le territoire de santé couvert par notre établissement s'étend sur la moitié Nord du département des Bouches du Rhône, de la limite du Var jusqu'à l'Etang de Berre et sur une partie du département du Vaucluse (Pertuis et Portes du Luberon).

Le Centre Hospitalier Montperrin est organisé en 5 pôles cliniques et médico-techniques, chacun sous la responsabilité d'un médecin chef de pôle.

L'établissement a, selon décision de l'ARS, comme territoire d'intervention les communes réparties entre les pôles cliniques ci-après :

- **Deux pôles cliniques de psychiatrie générale :**
  - Pôle Est : Territoires d'Aix-Gardanne-Trets et Pertuis (ex secteurs 17, 18 et 22)
  - Pôle Ouest : Territoires de Miramas-Salon, Berre-Vitrolles et Aix (ex secteurs 19, 20 et 21)



➢ **Un pôle de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (PEA) regroupant deux secteurs territoriaux et des services intersectoriels et activités de réseaux :** Territoire Est, Territoire Ouest et Services intersectoriels (structures pour adolescents et unité parents/bébé)

➢ **Un pôle Transversal regroupant**

- **FAULP** Fédération Accueil Urgences et Psychiatrie de Liaison : ● Accueil soignant CHM, ● CAP48 Aix et Salon, ● Liaison : Liaison Générale CHIAP, ELSA CHIAP (Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie), UIR CHIAP (Unité d'intervention rapide (maternité et néonatalogie), Liaison Générale CH Salon de Provence
- **Service de consultations Somatiques** (Hygiène et Diététique)
- **CSAPA Villa Floréal** Aix (Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) (antennes Pertuis et Salon)
- **Service d'Addictologie hospitalière** (Unité d'hospitalisation temps plein et Consultations Ambulatoires / HdJ et CATTP, Equipe Mobile d'Addictologie EMA)
- **Pharmacie à usage intérieur (PUI)**

➢ **Le Pôle Ressources est composé de services intersectoriels proposant des prises en charge spécifiques ou s'adressant à certains publics, ainsi que du DIM :**

- **Service de réhabilitation psychosociale et de soins orientés rétablissement** (● Unité ambulatoire de réhabilitation psychosociale « CARE PSY » avec parcours de soins aux aidants « CARE AIDANT » ● Unité des Appartements thérapeutiques ● Unité d'Atelier Thérapeutiques en Milieu Professionnel Ordinaire (ATMPO), ● Accueil Familial Thérapeutique : AFT, ● Sociothérapie).
- **Service spécialisé dans la prise en charge des TSA** *(Troubles du Spectre autistique Adulte)*
- **Service ambulatoire PASS / Précarité** (permanence d'accès aux soins somatiques)
- **Service de psychiatrie de la personne âgée** (Unité d'hospitalisation temps plein et HdJ « Bel âge »)
- **3BisF** (centre d'arts contemporains)
- **DIM** (Département de l'information médicale)

➢ **Le pôle S.P.A.D.** (Service de soins psychiatriques ambulatoires aux détenus) : composé de services sur le Centre pénitentiaire de Luynes I et II et le Centre de détention Salon, il propose des modalités spécifiques de prise en charge (CATTP, Quartier mineur (QM), Centre national d'évaluation (CNE) et sur le CHM (Consultations d'urgence et de suivi (CCS), Service d'accompagnement à la sortie (SAS) et équipe mobile transitionnelle (EMOT)).

FORMALITES D'ADMISSION

Le **Bureau des entrées et des séjours** est chargé de gérer votre dossier administratif d'hospitalisation à temps plein ou à temps partiel.
Ce service peut vous aider dans vos démarches, en liaison avec les assistantes sociales des services de soins (cf. infra).
Vous devez **obligatoirement** lui fournir les documents lui permettant de faire prendre en charge vos frais d'hospitalisation par la Sécurité Sociale, votre Mutuelle si vous en avez une, ou par l'Aide Médicale de l'Etat (A.M.E.).

Vous devez vous présenter au bureau des entrées et des séjours muni(e) de :

- **Si vous êtes assuré social**
  - Une pièce d'identité ou votre livret de famille
  - Votre carte d'assuré social (Carte Vitale ou attestation initiale d'immatriculation ou bulletin de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur).
- **Si vous êtes bénéficiaire de la C.S.S (Complémentaire Santé Solidaire)**
  - Une pièce d'identité ou votre livret de famille
  - Votre attestation de CSS
- **Si vous êtes bénéficiaire du Revenu de solidarité active (R.S.A.)**
  - Le déclarer au bureau des admissions et lui remettre une attestation.
- **Si vous êtes demandeur d'emploi**
  - Votre attestation d'inscription à France Travail ou les dernières attestations de versement d'allocations

- **Si vous êtes pensionné militaire ou victime de guerre**
  - Votre carnet de soins gratuits.
- **Si vous êtes mutualiste**
  - Votre attestation d'affiliation à une mutuelle ou à une assurance complémentaire santé.
- **Si vous n'avez aucune couverture sociale**
  - Vous devez impérativement vous présenter au bureau des entrées pour établir, avec l'aide d'une assistante sociale de l'établissement, les démarches nécessaires pour permettre votre prise en charge dans les meilleurs délais.
- **Si vous êtes placé(e) sous un régime de protection des majeurs (curatelle ou tutelle)**
  - Vous devez nous communiquer le nom de la personne ou de l'organisme qui a en charge la gestion de la mesure judiciaire de protection.

Si vous ne pouvez accomplir vous-même ces formalités auprès du Bureau des entrées et des séjours, une personne de votre entourage peut les faire en votre nom le plus rapidement possible les jours suivants votre admission.

SERVICE SOCIAL

Des assistantes sociales sont à votre disposition dans chaque service de soins pour vous aider dans vos démarches et vos droits. Elles sont soumises au secret professionnel. Il est de votre intérêt de leur donner toutes les informations utiles dont vous disposez déjà sur votre situation familiale, professionnelle et de couverture sociale ainsi qu'en matière de séjour sur le territoire français, si vous êtes de nationalité étrangère.
Les noms et les coordonnées des assistantes sociales figurent sur les fiches d'information propres à chaque service ou peuvent être demandés auprès du bureau des entrées ou au personnel soignant de votre service de soins.

TARIFS D'HOSPITALISATION ET FORFAIT JOURNALIER

Le montant des tarifs des divers modes de prise en charge est établi après accord de l'Agence Régionale de Santé, conformément à des tarifs réglementés, à compter du 1er mars 2024.

- **Prix de journée :**

Hospitalisation à plein temps

- + de 18 ans : 682.29 €
- – de 18 ans : 928.01 €
- Centre de crise (CAP48) + de 18 ans : 843.21 €
- Centre de crise (CAP48) - de 18 ans : 1146.88 €

Hospitalisation à temps partiel

- + de 18 ans : 492.41 €
- – de 18 ans : 825.24 €

- **Forfait journalier**

Toute personne hospitalisée à plein temps doit s'acquitter en sus d'un **forfait journalier** (loi de financement de la sécurité sociale 2018) (Psychiatrie : **15 €** - Addictologie : **15 €)** au titre des frais hôteliers et logistiques, défini au niveau national par un décret du gouvernement, qui n'est pas remboursé par la Sécurité Sociale, sauf cas d'exonération réglementaire.
Ce forfait est dû, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100% au titre d'une affection de longue durée ou si vous êtes hospitalisé(e) sans votre consentement. Certaines mutuelles prennent en charge le forfait journalier, selon les dispositions de votre contrat.
Votre situation sera examinée, s'il y a lieu et eu égard à ce forfait, par l'assistante sociale de votre unité d'hospitalisation et le Bureau des entrées et des séjours.

MODES D'HOSPITALISATION

Le séjour dans l'établissement ou la prise en charge des patients se déroule selon l'un des 3 modes de soins prévus au titre Ier du Livre II – 3° partie du Code de la Santé Publique (loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011 modifiée par la loi n° 2013-869 du 27 septembre 2013 et par la loi 2016-41 du 26 janvier 2016).

- **Soins psychiatriques librement consentis**

Ces soins constituent le principal mode de prise en charge. Ils résultent du choix de la personne concernée et sont mis en œuvre sur prescription médicale, sous la forme d'une hospitalisation complète dite libre ou d'une autre forme de prise en charge convenue également librement.
Les droits du malade sont alors les mêmes que ceux des personnes hospitalisées ou traitées dans le cadre de pathologies autres que psychiques, en particulier la possibilité d'interrompre ses soins, de changer d'établissement ou d'équipe de soins, de mettre fin à une hospitalisation, même contre avis médical et sous réserve d'une décharge de responsabilité (cf. paragraphe « Sortie d'hospitalisation et formalités de sortie » page 8).

- **Soins psychiatriques sans consentement à la demande d'un tiers ou pour péril imminent, sur décision du Directeur de l'établissement (S.D.D.E.)**

Les soins sont demandés par un membre de la famille ou par une personne justifiant de l'existence de relations avec le malade, antérieures à la demande de soins et lui donnant qualité pour agir dans l'intérêt de ce dernier. Les troubles mentaux de la personne malade sont tels qu'ils rendent impossibles son consentement et imposent des soins immédiats, assortis soit d'une surveillance médicale constante justifiant une hospitalisation complète, soit d'une surveillance médicale régulière pouvant relever d'un autre mode de prise en charge que l'hospitalisation à temps complet.

La personne est alors mise sous une mesure de soins sans consentement sur demande de tiers selon deux types de procédure : celle de l'article L.3212-1-II-1° du Code de la Santé Publique nécessitant deux certificats médicaux circonstanciés dont l'un au-moins doit émaner d'un médecin extérieur à l'établissement d'accueil, soit selon une procédure d'urgence lorsqu'il existe de surcroit un risque grave d'atteinte à l'intégrité du malade, sur la base d'un seul certificat médical pouvant émaner, le cas échéant, d'un médecin exerçant dans l'établissement d'accueil (article L. 3212-3 du code de la Santé Publique).

En cas **d'impossibilité d'obtenir une demande de tiers** et dans **une situation de péril imminent** pour la santé de la personne dûment constaté par un certificat médical d'un médecin extérieur à l'établissement, la mise en soins sans consentement, notamment sous le mode d'une hospitalisation, peut avoir lieu au titre d'une procédure dite de péril imminent (article L. 3212-1-II-2° du Code de la Santé Publique). Dans cette hypothèse et sauf difficultés particulières, l'établissement tente dans les 24 heures d'en avertir la famille ou un proche, le cas échéant le mandataire judiciaire à la protection des majeurs si la personne en a un.

Le Directeur du Centre Hospitalier prononce alors, sauf cas de péril imminent, au vu du (des) certificat(s) du (des) médecin(s) et de la demande de tiers, une décision de mesure de soins sans consentement.

Les soins se déroulent sous forme d'une hospitalisation complète ou selon un autre mode de prise en charge dont les modalités sont précisément définies dans un programme de soins (le plus souvent un suivi par un centre médico-psychologique et/ou des soins ambulatoires à domicile, en institution d'hébergement, mais aussi une prise en charge en hospitalisation à temps partiel de jour ou de nuit, en appartement thérapeutique, en accueil familial thérapeutique, …).

- **Soins psychiatriques sans consentement sur décision du représentant de l'Etat (S.D.R.E.)**

Ce mode concerne des personnes astreintes à se soigner en application d'une **décision préfectorale** (article L. 3213-1 du Code de la santé publique), lorsque leur état nécessite des soins en raison de troubles mentaux qui compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public. Le plus souvent, la décision préfectorale a été précédée d'une mesure provisoire d'hospitalisation prise par le Maire d'une commune, en cas de danger imminent pour la sûreté des personnes attesté par un avis médical, avant d'être confirmée par le Préfet dans les 48 heures.

- **L'autorité judiciaire** peut également demander au Préfet (article L.3213-7 du Code de la santé publique) de prendre une mesure de soins psychiatriques sans consentement à l'égard d'une personne dont le comportement a fait l'objet d'un classement sans suite sur le plan pénal ou qui a été reconnue pénalement irresponsable et qui souffre de troubles mentaux nécessitant des soins, compromettant la sûreté des personnes ou portant atteinte de façon grave à l'ordre public. L'autorité judiciaire peut aussi décider directement d'une hospitalisation sans consentement dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une décision de justice concluant, après expertise médicale, à une irresponsabilité pénale (article 706-135 du Code de Procédure Pénale).
Les soins se déroulent en hospitalisation complète ; ils peuvent aussi avoir lieu selon une modalité autre que l'hospitalisation complète, sur proposition du médecin dans le cadre d'un programme de soins et après accord du Préfet du département des Bouches du Rhône.

- **Déroulement de la mesure de soins sans consentement**

Toute mesure de soins psychiatriques sans consentement donne lieu, à compter de l'admission, à une **période d'observation et de soins initiale** d'une durée égale au plus à 72 heures, à l'issue de laquelle soit il y a levée de la mesure de soins sans consentement, sans exclure la possibilité d'une hospitalisation ou la poursuite des soins selon un mode « libre », soit il y a maintien de la mesure de soins sans consentement qui se déroule alors sous la forme d'une hospitalisation complète ou d'une modalité autre si l'état du patient le permet et selon la décision médicale (soins ambulatoires, hospitalisation à temps partiel,…).

A chaque étape de la prise en charge, des informations vous sont données sur vos soins, les modalités de la prise en charge et vos droits.

Des décisions du Directeur de l'établissement (soins sur demande de tiers ou pour péril imminent) ou des arrêtés du Préfet (soins sur décision du représentant de l'Etat ou sur décision de justice) sont notifié(e)s au malade lors de la mise en place de la mesure de soins sans consentement et aux principales étapes du déroulement de cette mesure. Ces décisions ou arrêtés informent également les personnes soumises à ces mesures de soins sur leurs voies de recours.

▪ Contrôle des mesures de soins sans consentement

Un contrôle systématique, selon des périodes légalement définies, des mesures d'hospitalisation à temps complet sans consentement est assuré par le Juge des Libertés et de la Détention du **Tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence**. Ce magistrat peut également être saisi à tout moment pour contester la nécessité d'une mesure de soins sans consentement, avec ou sans hospitalisation.
De même, certaines autorités publiques peuvent être sollicitées pour remettre en cause une telle mesure.
Ces voies de recours sont détaillées plus particulièrement dans les paragraphes « Procédure de contrôle systématique du Juge des Libertés et de la détention sur les mesures de soins sans consentement » et « Voies de recours contre les mesures de soins sans consentement » auxquels vous pouvez vous référer (pages 25-26).

MESURES D'ISOLEMENT ET CONTENTION

L'isolement et la contention sont des pratiques de dernier recours et ne peuvent vous concerner que si vous êtes en hospitalisation complète en soins sans consentement. Il ne peut y être procédé que pour prévenir un dommage immédiat ou imminent pour vous ou autrui, sur décision motivée de votre psychiatre et uniquement de manière adaptée, nécessaire et proportionnée au risque après l'évaluation de votre état de santé. Leur mise en œuvre doit faire l'objet d'une surveillance stricte, somatique et psychiatrique, confiée par l'établissement à des professionnels de santé désignés à cette fin et tracée dans votre dossier médical.

➢ Durée de l'isolement et de la contention

- Une **mesure d'isolement** est prise pour une durée maximale de 12 heures. Si votre état de santé le nécessite, elle peut être renouvelée pour des périodes de 12h maximum, pour une **durée totale cumulée de 48h**.
- Une **mesure de contention est prise pour une durée maximale de 6 heures**. Si votre état de santé le nécessite, elle peut être renouvelée pour des périodes de 6 heures maximum, pour une **durée totale cumulée de 24 heures.**

A titre exceptionnel, le psychiatre peut renouveler, au-delà de ces durées totales cumulées mais il doit, dans ce cas, informer obligatoirement et immédiatement le juge des libertés et de la détention (JLD).

➢ Contrôle de la mesure d'isolement ou de contention et les voies de recours

Le juge des libertés et de la détention (JLD) est informé immédiatement par le Directeur en cas de renouvellement d'une mesure au-delà des durées totales cumulées (si on dépasse 48h d'isolement ou bien 24h de contention).
Il revient au médecin d'informer au moins une personne de votre entourage (en priorité conjoint, pacsé ou concubin), sauf votre opposition.
Il revient également **au Directeur de vous informer de la saisine du JLD** et **de saisir le JLD**, avant l'expiration d'un délai de 72 heures d'isolement ou de 48 heures de contention, pour lui permettre de statuer avant la 96ème heure pour la mesure d'isolement ou avant la 72ème heure pour la mesure de contention.

Le Juge des libertés et de la détention statue sans audience selon une procédure écrite. Cependant, vous pouvez :

- Être assisté ou représenté par un avocat de votre choix, désigné au titre de l'aide juridictionnelle ou commis d'office.
- Demander à être entendu par le juge des libertés et de la détention et vous serez représenté par un avocat si le juge décide de ne pas procéder à votre audition au vu de l'avis médical.
- Accéder aux pièces jointes à la saisine dans le respect, s'agissant des documents faisant partie du dossier médical.
- Saisir le JLD à tout moment par courriel urgences-ho.tj-aix-en-provence@justice.fr ou déposer votre requête auprès de l'équipe médico-soignante de votre unité d'hospitalisation ou informer le Directeur ou son représentant, oralement ou par écrit, de votre souhait de le saisir.

L'audition peut avoir lieu par tout moyen de communication audiovisuelle. En cas d'impossibilité avérée, l'audition pourra avoir lieu par communication téléphonique sous réserve que vous y consentiez et qu'un certificat médical atteste que votre état mental n'y fait pas obstacle.

SORTIE D'HOSPITALISATION ET FORMALITES DE SORTIE

Avant votre départ de l'établissement, le médecin du service vous donnera toutes les indications nécessaires pour la poursuite de votre traitement.
Le médecin qui vous a adressé auprès de notre établissement et votre médecin traitant, s'il diffère du premier, pourront accéder, sur leur demande et après votre accord, aux informations de santé vous concernant.

Lors de la sortie de l'établissement de santé, une lettre de liaison, rédigée par le médecin qui vous a pris en charge, vous sera remise par ce médecin ou par un autre membre de l'équipe de soins.
Elle sera également transmise au médecin traitant et, le cas échéant, au praticien qui vous a adressé en vue de la continuité des soins.

Une poursuite de vos soins en hôpital de jour ou de nuit, des consultations dans un centre médico-psychologique (C.M.P.) ainsi que des visites et des soins à domicile, pourront ainsi vous être proposés et réalisés.

Il peut également vous être proposé la mise en œuvre d'un **programme d'éducation thérapeutique** personnalisé.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser au Cadre de santé ou au médecin de votre unité ou consulter le site du CH Montperrin (Parcours patient/Education thérapeutique CHM) ou le site : Provence-Alpes-Côte d'Azur - OSCARS : Observation et suivi cartographique des actions régionales de santé (oscarsante.org)

Si vous le souhaitez, le Bureau des entrées et des séjours vous délivrera, lors de votre sortie, un bulletin d'hospitalisation (ou de situation).

- **Si vous êtes hospitalisé(e) dans le cadre de soins librement consentis (S.L.)**

  Vous pouvez quitter définitivement l'établissement avec l'accord du médecin de votre unité. Si celui-ci juge votre sortie prématurée et que vous désirez néanmoins quitter l'établissement, vous devrez signer une **attestation de sortie contre avis médical** dégageant la responsabilité de l'établissement.
  A défaut de la signature d'une telle attestation, un procès-verbal de sortie contre avis médical sera dressé par le service.
  Dans des situations exceptionnelles, le médecin peut demander la modification de votre mode d'hospitalisation en fonction de votre état de santé afin que soit poursuivie votre hospitalisation qui peut alors se dérouler sans votre consentement.

  N.B. : La sortie d'un patient mineur s'effectue sur présentation d'une pièce d'identité de son (ses) représentant(s) légal (aux) ou d'une personne dûment mandatée par ce(s) dernier(s) chargée, sous sa responsabilité, de prendre en charge le patient mineur à sa sortie de l'hôpital.

- **Autorisation temporaire de sortie dans le cadre d'une hospitalisation à temps plein en soins libres**

  Comme toute personne hospitalisée librement, quelle que soit sa pathologie, vous pouvez si vous êtes dans cette situation, bénéficier à titre exceptionnel d'une autorisation de sortie au plus égale à 48 heures. Ces permissions de sortie sont accordées, en fonction de votre état de santé, par le médecin agissant sur délégation du Directeur.

  En cas de non-respect du délai de retour qui vous a été imparti, l'établissement peut disposer de votre lit d'hospitalisation et votre réintégration ne pourra avoir lieu qu'après de nouvelles formalités d'admission.

- **Si vous êtes en hospitalisation à temps plein dans le cadre de soins à la demande d'un tiers ou pour péril imminent**

  Votre sortie d'hospitalisation, prononcée par le Directeur, a lieu sur décision médicale dès que la guérison ou une amélioration jugée satisfaisante de votre état par le médecin a été obtenue. La sortie d'hospitalisation complète peut être conditionnée par la mise en place d'un **programme de soins** sous une autre forme dans le

cadre de la mesure de soins sans consentement, programme défini par le médecin et discuté avec la personne soignée qui en est informée.
Le médecin peut aussi, s'il l'estime possible, demander au Directeur la **levée de la mesure de soins** sur demande de tiers ou pour péril imminent.
La poursuite des soins sous le mode d'une hospitalisation en soins libres peut cependant être convenue entre le médecin psychiatre du service et le patient.

La sortie d'hospitalisation aboutissant à une levée totale de la mesure de soins peut être également prononcée :

- ✓ à la demande de la Commission départementale des soins psychiatriques (C.D.S.P.),
- ✓ à la demande d'un membre de votre famille ou d'une personne justifiant de relations antérieures avec vous, lui donnant qualité pour agir dans votre intérêt,
- ✓ ainsi qu'à la demande de la personne en charge de votre mesure de protection judiciaire, si vous en faites l'objet.

Dans ces deux dernières hypothèses, il peut être demandé à la personne de l'entourage qui sollicite la levée de la mesure d'hospitalisation de signer une attestation de sortie contre avis médical si le médecin estime prématurées cette sortie et la levée de mesure.

Le Directeur de l'établissement n'est pas tenu de faire droit à la demande de levée de la mesure de soins sur demande de tiers ou péril imminent qui a été déposée par un membre de votre entourage, la personne en charge de votre mesure de protection, dès lors qu'un psychiatre de l'établissement atteste, par un certificat ou un avis médical datant de moins de 24 heures, que la levée de la mesure entraînerait un péril imminent pour votre santé. La personne qui demande la levée de la mesure est alors informée par la Direction des voies de recours dont elle dispose (art. L.3212-9, 2°alinéa du Code de la santé publique).

Le médecin psychiatre de l'établissement a enfin la possibilité, dans de tel cas, de proposer au Préfet du département par un certificat ou avis datant de moins de 24 heures la modification de votre mode de soins sur demande de tiers ou pour péril imminent par une mesure de soins sans consentement sur décision du représentant de l'Etat assortie d'une hospitalisation complète, si les conditions légales justifiant la prise d'une telle mesure paraissent être réunies (risque pour la sûreté des personnes ou d'atteinte grave à l'ordre public (art. L. 3212-9 dernier alinéa du Code de la santé publique)).

- ✓ Le Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal judiciaire peut également procéder à la levée de la mesure de soins sans consentement, quelle que soit la forme de la prise en charge, ou ordonner la mainlevée de la mesure d'hospitalisation complète. (Cf. paragraphes « Procédure de contrôle systématique du JLD sur les mesures de soins sans consentement » et « Voies de recours contre les mesures de soins sans consentement », pages 25-26).

- **Si vous êtes hospitalisé(e) dans le cadre de soins sans consentement sur décision du représentant de l'Etat**

  - ✓ La sortie du service d'hospitalisation pour une autre forme de prise en charge ou, éventuellement, la levée de la mesure de soins ne peut avoir lieu que **sur décision du Préfet du département**, saisi d'une proposition de fin d'hospitalisation et/ou de levée de la part du médecin psychiatre qui assure votre prise en charge. Le Préfet peut à tout moment décider de recourir à une expertise médicale d'un médecin extérieur à l'établissement.

  - ✓ Si, par ailleurs, le Préfet décide de ne pas suivre la proposition du psychiatre prenant en charge le patient en faveur d'une levée de mesure ou de la transformation du mode de prise en charge (programme de soins hors hospitalisation complète), il en informe le Directeur de l'établissement. Celui-ci doit demander à un deuxième psychiatre exerçant ou pas dans l'établissement de procéder à l'examen du patient pour se prononcer sur la nécessité d'un maintien en hospitalisation complète. Si l'avis de ce dernier, rendu dans les 72 heures, confirme l'absence de nécessité d'une hospitalisation complète, le Préfet ordonne la levée de la mesure ou décide d'une prise en charge sous une forme autre que l'hospitalisation, selon les modalités qui lui ont été proposées par le psychiatre en charge du patient (article L. 3213-9-1 du code de la santé publique).

- ✓ La sortie peut aussi être prononcée par le Juge des Libertés et de la Détention à l'occasion du contrôle systématique par ce Juge de la mesure de soins ou après une procédure engagée par le patient, éventuellement après une expertise rédigée par un médecin extérieur à l'établissement à la demande de ce magistrat (Cf. § « Procédure de contrôle systématique du JLD sur les mesures de soins sans consentement », page 25).

- **Cas particulier de certains patients en soins sans consentement sur décision ou à la demande des autorités judiciaires**

  Il s'agit de patients placés en soins sans consentement en psychiatrie, à la demande ou sur décision des autorités judiciaires (articles L.3213-7 du Code de la Santé Publique et 706-135 du Code de Procédure Pénale) pour des faits susceptibles d'être punis d'au-moins cinq ans d'emprisonnement en cas d'atteinte aux personnes et d'au-moins dix ans d'emprisonnement en cas d'atteinte aux biens.

  L'avis d'un **collège** composé de deux médecins et d'un autre membre non médecin de l'équipe de soins est dans un tel cas requis par le Préfet. Cet avis peut être complété par une expertise (en cas d'avis favorable à un programme de soins sous une forme autre que l'hospitalisation à plein temps) ou par deux expertises (en cas d'avis favorable à la levée complète de la mesure de soins) réalisée(s) par des médecins psychiatres extérieurs à l'établissement, lorsque le Préfet décide de ne pas suivre l'avis de ce collège.
  S'agissant des patients cités plus haut, l'avis de ce collège, complété de deux expertises, doit également être sollicité par le Juge des libertés lorsqu'il est saisi par le patient ou par toute personne habilitée à le faire d'une demande de levée de mesure de soins quelle qu'en soit la forme et préalablement à cette levée.

  Le Juge des libertés, saisi par le directeur de l'établissement hospitalier, est également appelé à se prononcer sur les divergences d'appréciation entre d'une part le médecin psychiatre de l'établissement hospitalier, le ou les experts mandaté(s) par le Préfet et /ou le collège et d'autre part le Préfet, lorsque ce dernier décide de ne pas suivre la proposition qui lui a été faite de levée complète de la mesure de soins ou d'une modification de la forme de la prise en charge (programme de soins).

- **Autorisation de sortie accompagnée de courte durée pour les personnes hospitalisées en soins sans consentement**

  Si vous être hospitalisé(e) à temps plein, une autorisation de sortie accompagnée **n'excédant pas douze heures** peut vous être accordée, sur proposition du médecin de votre unité d'hospitalisation, par le Directeur si vous êtes hospitalisé(e) sur demande de tiers ou à la suite d'un péril imminent. L'accompagnement est assuré par **:**

  - ✓ soit du personnel de l'établissement,
  - ✓ soit un membre nommément identifié de votre entourage,
  - ✓ soit la personne de confiance que vous avez désignée.

  Cette autorisation peut aussi être accordée, sur proposition du médecin, par le Préfet pour les personnes hospitalisées sur décision de ce dernier.

  L'accompagnant, s'il ne fait pas partie du personnel de l'établissement, s'engage à **respecter les conditions** mises à la sortie temporaire par le médecin et à ce que vous retourniez dans votre unité d'hospitalisation à l'heure convenue.

  Une telle autorisation a pour objectif de **favoriser votre guérison, votre réadaptation ou votre réinsertion sociale**. Elle peut ainsi avoir un motif thérapeutique (consultation ou examen dans un autre établissement de santé, par exemple), vous permettre de réaliser des démarches extérieures qui s'avéreraient utiles (formalités administratives, achat de vêtements, passage à votre domicile, …), ou encore vous permettre de passer quelques heures au sein de votre famille.

- **Autorisation de sortie non accompagnée pour les personnes hospitalisées en soins sans consentement**

  Une autorisation de sortie non accompagnée, **d'au plus 48 heures,** peut également être proposée par le médecin de votre unité d'hospitalisation pour des motifs similaires à ceux cités pour les autorisations de sortie accompagnée. Vous vous engagez alors à respecter les conditions et modalités qui vous auront été communiquées par le médecin ou le personnel du service de soins (par exemple, résider à une adresse précise, …), notamment revenir dans le délai convenu dans l'unité d'hospitalisation.

  Qu'il s'agisse d'une sortie accompagnée ou non, la demande d'autorisation est proposée par le médecin du service dans un délai suffisant permettant soit au directeur de l'établissement, soit au Préfet, de se prononcer préalablement à la sortie. Un tel délai est convenu entre le service de soins, la direction de l'établissement et/ ou l'Agence régionale de santé qui instruit la demande pour le compte du Préfet.

- **Sortie pour motif disciplinaire**

  Il peut être prononcé à votre encontre, du fait d'un **comportement perturbant gravement le fonctionnement du service,** une **sortie pour motif disciplinaire** du Centre hospitalier Montperrin, nonobstant d'éventuelles poursuites pénales qui pourraient être engagées à votre encontre.

  La sortie est décidée par le Directeur à la demande et/ou après accord du médecin responsable du service.

LE PERSONNEL QUI PARTICIPE A VOTRE PRISE EN CHARGE

Une équipe pluriprofessionnelle, dont les membres ont des compétences diversifiées et complémentaires, est responsable de votre prise en charge.

Elle est composée de :

- Médecins et internes en médecine,
- Pharmaciens et internes en pharmacie,
- Psychologues,
- Cadres de santé
- Infirmiers,
- Assistants socio-éducatifs (assistantes sociales, éducateurs spécialisés, …),
- Aides-soignants,
- Agents des services hospitaliers,
- Assistantes médico-administratives.

Les personnels soignants de l'hôpital portent sur leur blouse une étiquette avec leur grade ou fonction. N'hésitez pas à leur demander des renseignements et conseils relatifs à votre séjour.

Il est interdit aux agents de l'établissement, qui ont la qualité de fonctionnaires ou d'agents publics, de recevoir de la part des malades ou de leur famille des sommes d'argent à titre de gratification.

Les relations entre les personnes soignées au sein de nos services de soins, que ce soit en hospitalisation ou en consultations, leurs proches et les personnels de l'établissement doivent être **empreintes de courtoisie et de respect mutuel**. Nos personnels, et tout particulièrement les personnels médicaux et soignants, sont tous des agents d'un service public ; en cette qualité, **la loi leur assure la protection à laquelle ils ont droit** par la possibilité, pour les tribunaux, de prononcer des peines aggravées à l'encontre des auteurs de faits pénalement réprimés dont ils seraient les victimes, tels des injures, menaces, vols, voies de fait et agressions envers leurs personnes, les membres de leurs familles ou leurs biens propres.

PERSONNES NE S'EXPRIMANT PAS EN FRANÇAIS

Afin de permettre que les personnes ne s'exprimant pas suffisamment en français puissent avoir avec les agents de l'hôpital un dialogue utile et mieux assurer leur prise en charge médicale ou sociale, l'établissement dispose d'interprètes volontaires en diverses langues parmi des agents de l'établissement, tenus au secret professionnel.
La demande d'interprète est faite par un médecin ou le Cadre de santé de l'unité ou encore par la personne soignée auprès de la Direction des usagers ou l'Accueil soignant hors heures ouvrés.
A défaut d'interprète volontaire dans la langue souhaitée parmi ses agents salariés, l'établissement tente de trouver un interprète auprès d'associations, de services consulaires ou d'interprètes professionnels agréés.
La charte de la personne hospitalisée et son résumé sont traduits en plusieurs langues étrangères et sont communicables aux patients concernés ou à leurs proches, selon les modalités rappelées au paragraphe « Charte du patient hospitalisé » (page 21) du présent livret.

INVENTAIRE ET MODALITES DE DEPOT DES OBJETS, SOMMES D'ARGENT ET VALEURS AU COFFRE DE L'ETABLISSEMENT (En application du chapitre III « Responsabilité des établissements à l'égard des biens des personnes accueillies » - Titre 1 – Livre 1 de la première partie du Code de la Santé Publique)

Inventaire

Il est procédé, à votre arrivée, à un inventaire contradictoire, en votre présence ou celle de l'un de vos proches vous représentant. Cet inventaire, une fois établi, est signé par vous-même et par un membre du personnel.
Votre signature atteste que vous êtes d'accord avec l'inventaire établi et que vous avez reçu l'information nécessaire sur les règles relatives aux biens détenus par les personnes admises ou hébergées dans l'établissement.

Si vous n'êtes pas en état de signer cet inventaire et n'êtes pas représenté(e) par un proche, deux agents du service de soins valident sous leurs signatures l'inventaire de vos effets personnels.

- **Dépôt de valeurs et autres objets ou effets personnels**

Il est imprudent de conserver sur vous bijoux, objets de valeur, chéquiers, cartes de paiement ou d'importantes sommes d'argent. Il est donc recommandé, soit de les confier à un membre de votre entourage, soit de les déposer à la **Régie des usagers**, rattachée à la Direction des Finances publiques. Ce dépôt, s'effectue dans **deux enveloppes distinctes**, l'***une contenant les dépôts de valeurs*** *(chèque, carte bleue, bijoux et objets de valeurs…) et l'****autre contenant le numéraire*** *(pièces de monnaie, billets de banque) et fera l'objet de la remise d'un reçu.*

En dehors des heures et jours d'ouverture de la Régie des usagers (cf. infra), le dépôt a lieu à l'Accueil soignant selon les mêmes modalités, puis il est transmis à la Régie des usagers qui ne peut le conserver au-delà d'1 mois. Vous serez contacté suffisamment à l'avance pour venir le récupérer.

Les titres et valeurs, chéquiers, cartes bancaires, bijoux et autres objets déposés au coffre de l'établissement vous seront remis contre signature ou seront remis à une personne dûment mandatée par vous, par la Régie des usagers pour un dépôt ayant été fait depuis moins d'un mois ou passé le délai d'un mois, par la Trésorerie des établissements hospitaliers d'Aix-en-Provence (Centre Hospitalier du Pays d'Aix - Avenue des Tamaris - Bât Pasteur - CS 90712 - 13616 Aix-en-Provence Cedex 1 – Tél : 04.42.33.98.00 – du lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00).

Cette remise s'effectue après vérification de votre identité ou de l'identité de votre mandataire, sur présentation d'un document officiel d'identité ainsi que du reçu des valeurs et objets déposés.

En cas de sortie programmée, nous vous recommandons pour faciliter vos démarches, de prendre contact, par l'intermédiaire de votre service de soins, avec la Régie des usagers la veille ou au plus tard le jour du départ aux heures ouvrées.

Tout dépôt non retiré dans le délai d'un an après la sortie pourra être transmis au Service des Domaines ou à la Caisse des Dépôts et Consignation.

L'établissement n'est tenu pour responsable que des valeurs et objets dont les formalités de dépôt ont bien été accomplies.

Des objets usuels de faible valeur pouvant vous être utiles pendant votre hospitalisation (réveil, radio, rasoir électrique, petits matériels électroniques, …) peuvent vous être laissés à disposition. Vous disposez pour cela dans votre chambre d'un placard fermant à clés. Ces objets, qui ne constituent pas des objets de valeurs déposables à la Régie, doivent être cependant mentionnés dans l'inventaire et doivent avoir été autorisés au préalable par un professionnel nommément identifié. Les téléphones portables, matériels informatiques et appareils audiovisuels restés en votre possession demeurent sous votre entière responsabilité ; aucune indemnisation ne sera donc possible en cas de perte, vol ou dégradation.

REGIE DES USAGERS / SERVICE DE LA GESTION DES MESURES DE PROTECTION DES MAJEURS

- **Fonctionnement de la Régie des usagers**

La Régie des usagers est **ouverte tous les jours** (sauf week-end et jours fériés) **de 9h à 16h** et est joignable au :
☎ 04.42.16.49.22.

- **Fonctionnement du service de la Gestion des mesures de protection des majeurs ou « gestion des biens »**

Il ne gère que les intérêts des personnes sous mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), exercée par le Mandataire judiciaire à la protection des majeurs nommé au sein du CH Montperrin (Loi 2007-308 du 5 mars 2007 modifiée par la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019)**.**

Le mandataire judiciaire de l'établissement est un agent qualifié, agréé par le Préfet des Bouches du Rhône. Sa gestion est soumise à un contrôle du Juge des contentieux de la protection territorialement compétent.

Toutes informations utiles que vous pourriez souhaiter relatives à la gestion de la mesure de protection juridique vous concernant, à la tenue de vos comptes, à vos droits en la matière et aux voies de recours contre la mesure vous sera délivrée par le Mandataire judiciaire ou ses collaborateurs. Une notice d'information ainsi que la **Charte des droits et libertés de la personne protégée** vous seront remises lors de votre première rencontre.

Des informations peuvent aussi être délivrées, avec votre accord et dans la limite de ce que permet la protection de vos propres intérêts, à des personnes de votre entourage.

Vous pouvez vous rendre auprès de ce service le **mardi uniquement de 9h à 11h30**.

En dehors de ces permanences, vous pouvez prendre rendez-vous au ☎ **04.42.16.17.62**.

Une **permanence téléphonique** est assurée **du lundi au vendredi de 9h à 16h**. En dehors, des heures et jours ouvrés, il vous est possible de laisser un message sur le répondeur du service.

Le personnel soignant ou l'assistante sociale du service de soins peut vous aider dans vos contacts avec le service de gestion des mesures de protection.

VISITES

Les visites dans les unités d'hospitalisation sont **autorisées de 14 heures à 18 heures**.
Des dérogations à ces horaires peuvent être accordées par le médecin ou le cadre de santé de l'unité.

Toutefois, sur décision du médecin et en fonction de votre état de santé, les visites peuvent être limitées ou temporairement interdites, notamment pour les personnes hospitalisées sans leur consentement.

La visite des jeunes enfants est déconseillée et doit être autorisée par le médecin de votre service.

Des modalités d'accueil de l'entourage familial peuvent être mises en œuvre par le service de soins afin de faciliter ces visites dans de bonnes conditions.

PRESTATIONS DIVERSES

Téléphone ou autres appareils numériques

L'usage du téléphone et autres appareils numériques peut être régulé, sur indication médicale, par l'équipe de soins en lien avec votre état de santé. Cette indication est réévaluée régulièrement par le médecin.

Il est cependant recommandé à toutes les personnes hospitalisées ou à leurs visiteurs d'en faire un usage **qui ne perturbe ni la tranquillité des tiers et autres usagers, ni le fonctionnement du service.**

L'établissement ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du vol ou de la disparition des téléphones mobiles. Ceux-ci ne peuvent être conservés au coffre de la régie de l'établissement et sont donc sous la seule garde de leurs propriétaires, à qui il appartient de faire les démarches nécessaires auprès de l'opérateur téléphonique, des assurances et des services de police en cas de vol ou de perte.

Wifi public

Vous avez la possibilité de vous connecter sur le wifi public de Montperrin par le biais d'un ordinateur, de votre smartphone ou d'une tablette.
Sélectionnez le réseau « WIFI_PUBLIC_CHM et laissez-vous guider.

En cas de difficulté, vous pouvez demander de l'aide à un personnel soignant (Procédure en Gdoc).

Courrier

Votre courrier est distribué chaque jour dans les unités de soins. Pour que vos lettres ou vos colis vous parviennent plus rapidement, demandez à votre correspondant d'indiquer l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).
Des boîtes aux lettres sont à votre disposition dans l'établissement pour les courriers que vous souhaitez envoyer.
En cas d'impossibilité de vous déplacer, vous pouvez confier votre correspondance, **préalablement cachetée et affranchie**, à un membre de l'équipe soignante ou au vaguemestre de l'établissement.

Repas

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner : 8h - 9h
- Déjeuner : 12h - 13h
- Dîner : 18h30 - 19h30

Les menus sont affichés dans les unités d'hospitalisation.
Si, en raison de votre état de santé, le médecin vous prescrit un régime alimentaire adapté, une diététicienne de l'établissement veillera à son application.
Des menus adaptés au respect de vos convictions religieuses peuvent également être demandés en cuisine, par l'intermédiaire de votre unité de soins.

Sociothérapie

La Sociothérapie est une structure réservée aux patients hospitalisés. Elle contribue à l'amélioration des soins et à la qualité de vie des patients par des activités socio-thérapeutiques proposés hors de l'unité d'hospitalisation.

Elle est constituée d'une équipe de soignants sous la responsabilité d'un cadre et d'un médecin.
Des activités à visée thérapeutique sont réalisées dans des ateliers diversifiés (culturels, psychocorporels, sportifs, artistiques...), ainsi qu'un espace coiffure afin de valoriser l'estime de soi.

Le planning de ces activités est consultable dans chaque pavillon et à la cafétéria.

L'accès à ces activités se fait à la demande du patient, sur prescription du médecin référent. Une fiche de liaison est prévue pour permettre l'articulation de la prise en charge entre l'unité de soins et la sociothérapie.

Cafétéria de la sociothérapie

C'est un lieu de convivialité qui permet de prendre des boissons non alcoolisées et des préparations de restauration rapide payantes, éventuellement en compagnie de vos proches.

Les visites à la cafétaria se font de 14h à 16h30.

Lieu d'accueil socio-thérapeutique, le patient hospitalisé ou sa famille peuvent y accéder dans le respect du règlement de la sociothérapie et si son état de santé le permet. Le règlement y est affiché.

La cafétaria est ouverte tous les jours de la semaine et jours fériés de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30.

Comme dans l'ensemble de l'établissement, l'usage ou le trafic de produits stupéfiants, de médicaments, CBD, les comportements délinquants (injures, menaces, racket, agressions...) n'y sont pas tolérés.

Ils peuvent donner lieu à l'exclusion immédiate de l'établissement de leurs auteurs, si nécessaire avec le concourt des forces de police et un dépôt de plainte peut être réalisé.

Un espace d'Arts Contemporains, le 3 Bis F

Le 3 Bis F est un espace d'Arts Contemporains et un lieu de rencontre autour de pratiques artistiques et de création.
Il a la particularité d'être ouvert à tous, personnes hospitalisées, agents de l'établissement ou personnes venant de l'extérieur.
Vous pouvez vous y rendre du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.
Dans ce lieu, des artistes professionnels mettent en place des ateliers de Peinture, Photographie, Danse, Chant, Ecriture, Vidéo, Théâtre.
Des spectacles y sont programmés régulièrement ainsi que des expositions d'arts contemporains.

Vous pouvez vous procurer auprès du secrétariat du 3 Bis F ou par l'intermédiaire de votre unité de soins le programme des activités, spectacles et expositions.

Exercice des cultes et laïcité

Le Centre hospitalier Montperrin assure, dans le cadre des principes de la **charte de la laïcité** dans les services publics (cf. document **annexe 3**), le respect des opinions et des croyances de chacun, et lui permettre l'exercice de son culte, tout en évitant tout prosélytisme ou que soit entravé le bon fonctionnement du service public.

Le Centre hospitalier applique également la charte nationale des aumôneries des établissements relevant de la Fonction Publique hospitalière (note d'information DGOS/RH4/2024/37 du 17 mars 2024).

Les représentants des cultes sont des agents salariés ou des collaborateurs bénévoles du service public hospitalier. Ils sont tenus à ce titre au respect des règles et de la déontologie de ce service public, notamment le règlement intérieur de l'établissement, la confidentialité en ce qui concerne la santé ou la vie privée des personnes rencontrées, le principe de neutralité. Ils ont la charge d'assurer le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les patients **qui en font la demande** par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille, lors de leur admission dans l'établissement, ou lors de leur séjour.

Vous et vos proches pouvez ainsi joindre le coordinateur des différents cultes au 04.42.16.16.12 ou n° 1612 en appel intérieur ou contacter directement le représentant de l'un des cultes ci-après :

Catholique	☎ 04.42.16.16.12/ 06 11 56 46 45	Mme Sylvie PERREU
Israélite	☎ 06.22.59.10.77	M. Raphaël BITTON
Musulman	☎ 06.86.81.75.36	M. Habib KAANICHE
Orthodoxe	☎ 04.42.22.25.05	M. GUEIT
Protestant	☎ 06.61.40.82.91	Mme Sylvie KOSIANSKI PERRIER

Coiffure

Un salon mixte de coiffure, situé à proximité des locaux de la sociothérapie, est à votre disposition, **sur rendez-vous** ☎ 1248, par l'intermédiaire de l'équipe soignante.

Ce salon est ouvert :
- Lundi et Mercredi de 10h à 16h
- Vendredi 10h à 14h30 -

Entretien du linge personnel

Les vêtements personnels doivent être entretenus par vous-même, votre famille ou l'un de vos proches. Si l'entretien du linge personnel ne peut pas être réalisé par vous-même ou votre entourage, une procédure dérogatoire exceptionnelle peut être mise en place en accord avec le Cadre du service. Le linge à entretenir devra, au préalable, être marqué à votre nom. Tout renseignement peut vous être donné sur ces modalités par le Cadre ou le personnel de votre unité d'hospitalisation.

MESURES EN FAVEUR DE LA SECURITE DE VOS SOINS ET DE VOTRE SEJOUR

▪ Identitovigilance

Afin d'éviter les dommages qui pourraient résulter pour vous d'une erreur d'identification et ainsi pour assurer une bonne sécurité des soins comme une prise en charge en cas urgence, l'établissement a mis en place une politique de contrôle et de maintien de la qualité d'enregistrement de votre identité. Il vous est demandé de vous munir et de présenter, lors de vos venues, une pièce d'identité de haut niveau de confiance (**carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour pour les tous et livret de famille + la pièce officielle d'identité d'un responsable légal pour les patients mineurs**) afin de bénéficier d'un enregistrement de votre identité sans erreur.

A cet effet, les recommandations de la Haute Autorité de Santé et les normes en vigueur d'enregistrement de votre état civil sont appliquées dans notre établissement.
L'établissement utilise l'**Identifiant National de Santé** (INS) pour sécuriser vos données de santé, améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge, partager et échanger des données de santé entre les professionnels de santé et le médico-social et prévenir les erreurs liées à l'identification des patients.
Pour sécuriser l'utilisation de l'INS, le recueil de votre nom patronymique/de naissance, de vos prénoms, votre date de naissance et code commune du lieu de naissance feront l'objet d'une attention particulière. L'appel à un téléservice dans un second temps associera à ces données votre Numéro d'Inscription au Répertoire (NIR) de l'INSEE (identifiant personnel de chaque usager né en France) ou Numéro d'Inscription d'Attente (attribué à toute personne qui ne dispose pas d'un NIR mais qui remplit les conditions d'affiliation à un régime obligatoire de sécurité sociale).
Vous ne pouvez vous opposer à l'utilisation de l'INS qui vous suivra tout au long de votre vie.
Il est nécessaire de signaler toutes les modifications concernant vos coordonnées (état civil, adresse, médecin traitant, mutuelle, personne de confiance, numéro de téléphone...) afin que la secrétaire du service ou le bureau des entrées puisse tenir à jour vos coordonnées.
Au cours de votre séjour, les soignants vous demanderont vos nom, prénoms et date de naissance chaque fois qu'il sera nécessaire de confirmer votre identité. Ces procédures visent à s'assurer que les examens que vous passerez ou les traitements qui vous seront délivrés vous sont bien destinés. Elles ont aussi pour but de garantir que les informations vous concernant seront inscrites dans votre dossier médical et seront donc accessibles, en tant que de besoin, aux médecins et aux soignants qui vous prennent en charge.

▪ Alcools et Produits Toxiques ou illicites - denrées alimentaires

Pour votre sécurité, la protection de votre santé et celle des autres usagers, l'introduction de boissons alcoolisées et de produits toxiques, licites ou illicites, est rigoureusement interdite dans l'établissement.

Le non-respect de cette obligation peut entrainer une décision de sortie de l'établissement prononcée par le médecin chef de service, sur délégation ou après accord du Directeur.

Il ne peut être remis à la personne hospitalisée des denrées alimentaires, sans l'accord du médecin ou d'un personnel soignant de l'unité.

L'usage de médicaments personnels répond à un régime particulier (cf. page 18 § « Usage de médicaments »).

▪ Armes et objets dangereux

Il est interdit d'introduire dans l'établissement des armes de toute nature ou tout autre objet susceptible de constituer une arme par destination ou un danger pour la sécurité des personnes.
En cas de possession, vous êtes invités à la (le) remettre au personnel soignant de votre unité, conformément au règlement intérieur relatif aux droits et devoirs des usagers.

▪ Interdiction de fumer et Sécurité Incendie

Le tabac est la première cause des incendies dans les établissements d'hospitalisation et d'hébergement.
L'usage du tabac peut donc mettre en danger votre sécurité et celle des tiers.

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer ou de vapoter dans tous les lieux fermés et couverts de l'établissement.

- **Droit à l'image**

Il n'est pas autorisé de filmer, prendre en photo ou enregistrer une personne sans son autorisation. En cas d'infraction, vous vous exposerez à des poursuites (articles 226-1, 226-2 et 226-8 du code pénal).

- **Respect des locaux et du mobilier**

Toute dégradation volontaire des locaux ou du mobilier vous sera facturée.

- **Accès à l'hôpital règlementé / Plan VIGIPIRATE / Plan blanc**

L'établissement peut être amené à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires, dans le cadre des instructions gouvernementales notifiées dans le cadre du plan VIGIPIRATE et de ses différents niveaux d'alerte, au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme mais aussi dans le cadre d'un déclenchement du plan blanc. Cela peut être une interdiction temporaire ou un contrôle renforcé des accès des véhicules et des piétons sur le site ou ses bâtiments annexes ou le contrôle, par du personnel habilité de l'établissement, de sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs. Nous vous remercions de faciliter la mise en œuvre de ces mesures particulières.

- **Circulation dans l'établissement**

La circulation dans l'enceinte de l'établissement est soumise aux règles du Code de la route.
La vitesse est limitée à 30 km/h. Les passages piétons, les places pour personnes handicapées, les lieux d'interdiction de stationnement doivent particulièrement être respectés.
L'hôpital n'est pas responsable du vol ou de la dégradation du véhicule de la personne hospitalisée ou d'un visiteur qui serait stationné dans l'enceinte de l'établissement.

Il est interdit d'abandonner un véhicule sur les parkings de l'établissement, un tel comportement étant susceptible d'un dépôt de plainte envers son propriétaire et de l'enlèvement du véhicule à ses frais.

USAGE DE MEDICAMENTS

La **conciliation médicamenteuse**, processus visant à assurer la continuité des soins médicamenteux entre les différentes étapes de votre prise en charge, pourra être effectuée à l'entrée et à la sortie d'hospitalisation. Pour cela, avec votre accord, le personnel soignant pourra être amené à contacter vos proches, médecins traitants ou spécialistes, les pharmacies de ville, ou à consulter votre Dossier Pharmaceutique du patient.

La gestion de vos traitements personnels : à votre entrée dans l'établissement, tous les médicaments que vous pouvez avoir avec vous doivent être remis de préférence à l'un de vos proches, à défaut, le personnel infirmier les stocke dans un lieu dédié et pourront vous être rendus à votre sortie. Si le médecin de l'hôpital le juge utile, il pourra néanmoins décider d'utiliser vos médicaments, en attendant que la pharmacie vous délivre ceux dont vous auriez besoin.

Les médicaments stupéfiants ou assimilés, s'ils ne peuvent pas être remis à l'un de vos proches, sont confiés à la pharmacie.

Il est strictement interdit d'introduire dans les services de soins des médicaments et d'en délivrer à d'autres usagers. Un tel comportement, qui peut nuire gravement à la santé et à la vie d'autres malades, est susceptible d'être un motif à d'exclusion de l'établissement, voire d'un dépôt de plainte à votre encontre en cas de dommage en résultant pour des tiers.

A votre sortie de l'établissement, le médecin vous prescrira une ordonnance correspondant à vos besoins en produits de santé.

La lettre de liaison qui vous sera remise est destinée à votre médecin traitant et/ou à celui qui vous a adressé(e) à notre établissement indiquera les traitements médicamenteux nécessaires après votre sortie.

PREVENTION ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Un séjour dans un établissement de santé représente un risque infectieux reconnu.
Des études précises ont permis de mieux définir les infections associées aux soins qui peuvent apparaître au décours d'un séjour dans un établissement de santé et que l'on appelle les infections nosocomiales.

Le centre hospitalier Montperrin met en place une politique de prévention des infections nosocomiales, assurée par une unité d'hygiène hospitalière et un réseau de correspondants en hygiène dans les unités de soins.

Des recommandations officielles font partie de la politique de « qualité et de sécurité des soins » et concernent l'ensemble du personnel.

Des contrôles réguliers de l'eau, des circuits de l'air et des règles de propreté des surfaces sont assurés.

Cependant, aucune structure de soins n'est à l'abri de la survenue d'infections. C'est pourquoi, dans certaines circonstances et selon le niveau de risque de contamination infectieuse, un protocole d'isolement septique peut être prescrit par le médecin au cours de votre prise en charge afin d'éviter la diffusion d'un germe dont vous êtes porteur ou afin de vous protéger contre une infection éventuelle, mais aussi pour protéger le personnel soignant.

Votre implication ainsi que celle de votre entourage sont indispensables dans le processus de prévention du risque infectieux et notamment dans l'application des bonnes pratiques d'hygiène des mains (hygiène des mains par friction avec une solution hydro alcoolique) : effectuer une hygiène des mains à votre arrivée pour ne pas apporter de germes et à votre départ pour ne pas transporter de germes à l'extérieur de l'établissement de santé.

La prévention et le contrôle du risque infectieux repose sur l'utilisation de protocoles de soins et d'hygiène disponibles dans la base documentaire de l'établissement et par la mise en place de moyens adaptés dans chaque service.
La surveillance des infections nosocomiales fait l'objet d'un relevé des cas d'infections pour toutes les hospitalisations de façon exhaustive.

Dans le cas où vous contracteriez une infection nosocomiale, l'établissement prendra tous les moyens nécessaires pour permettre la mise en place rapide d'un traitement adapté. Une information individuelle concernant cette infection vous sera donnée au cours d'un entretien avec le médecin responsable de votre unité de soins.

QUALITE – SECURITE DES SOINS

Le Comité Coordination Qualité Gestion des Risques, coordonne, en lien avec les instances, la politique qualité, l'évaluation des soins et la gestion des risques.

Afin de promouvoir le déploiement de la politique qualité, le CHM est doté d'une direction Qualité - Gestion des Risques - Relation avec les usagers (DUQAG) et de moyens : des documents supports (procédures, protocoles, imprimés…), une Gestion Documentaire Électronique (GED), des comités dédiés constitués en groupes de travail pluri professionnels impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques pour l'ensemble des processus hospitaliers, une fiche de déclaration des événements indésirables permettant de déclarer tout incident ou dysfonctionnement, en vue de l'analyser et mettre en place des actions d'amélioration, des tableaux de bord et des indicateurs sont réalisés par services et sont suivis par les instances concernés et diffusés aux professionnels. Les principaux concernent la satisfaction des patients, les plaintes et les réclamations, la prise en charge des escarres, la prise en charge de la douleur, la prise en charge nutritionnelle mais aussi les indicateurs obligatoires Indicateurs Qualité -Sécurité des Soins (IQSS). Une formation permet à l'ensemble des professionnels de disposer des prérequis indispensables à la démarche qualité gestion des risques.

Les indicateurs *:* Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, le CHM conformément aux dispositions réglementaires procède au suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales.

En complément, le CHM suit les indicateurs qualité internes. + d'infos, sur le site QualiScope (Haute Autorité de Santé - QualiScope - Qualité des hôpitaux et des cliniques (has-sante.fr).

L'évaluation des pratiques professionnelles (EPP) *:* Elle s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. De nombreux projets sont suivis et permettent, grâce à l'analyse des résultats obtenus, la mise en place d'actions d'amélioration contribuant ainsi à l'amélioration continue de nos pratiques professionnelles.

Les comités de retour d'expérience (CREX) et les revues de morbidité-mortalité (RMM) : Ils permettent l'analyse approfondie des évènements inattendus afin d'identifier les actions de prévention et d'amélioration à mettre en place.

La certification est une évaluation externe obligatoire menée auprès de tous les établissements de santé français, pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS). L'établissement a été certifié en catégorie B avec recommandations par la Haute Autorité de Santé en juillet 2020. Vous pouvez consulter les rapports de certification sur le site internet de la HAS.

Patient traceur : La méthode du « patient-traceur » est une méthode d'amélioration de la qualité des soins permettant d'analyser, de manière rétrospective, la qualité et la sécurité de la prise en charge d'un patient tout au long de son parcours de soins.
Cette méthode est également mise en œuvre dans le cadre de la certification des établissements de santé. Vous serez alors amené(e), avec votre accord, à participer à un entretien avec des experts-visiteurs de la Haute Autorité de Santé ou avec des personnels soignants menant l'évaluation. (Cf. **Annexe 8**).

Par ailleurs, vous avez la possibilité de déclarer un **événement indésirable associé aux soins** (EIAS). https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil

Vous pouvez ainsi participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur ce portail les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins. (Cf. **Annexe 7bis**)

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur » (Art. L.1110-5 du Code de la Santé Publique).

L'établissement dispose d'un **Comité de lutte contre la douleur** (C.L.U.D.), dont la composition est pluriprofessionnelle et qui est chargé de conseiller la Direction, la Commission Médicale d'Etablissement et les personnels des services de soins sur la politique à mener en matière de prévention et de traitement des douleurs chroniques.
Pour tout patient hospitalisé, l'équipe de soins s'attache à évaluer la douleur et à la prendre en charge en mettant en place une stratégie médicamenteuse ou non. Des outils d'évaluation de la douleur sont utilisés en fonction du profil du patient (enfants/adolescents/adultes/personnes âgées/non communicant).

LUTTE CONTRE LES ADDICTIONS

Des structures de soins du Centre Hospitalier Montperrin sont spécialisées dans la prise en charge de troubles addictifs (dépendance à l'alcool, au tabac, aux drogues et toxiques, aux jeux, …), cela de la prévention au traitement, y compris les traitements de substitution. Médecins et personnels soignants peuvent vous conseiller sur ces troubles et leur traitement et vous orienter vers ces structures spécialisées de l'établissement ou hors de notre établissement.

LUTTE CONTRE LE TABAGISME

Le Centre Hospitalier Montperrin, adhère au Réseau national « Hôpital sans Tabac », a mis en place une stratégie de prévention et de lutte contre le tabagisme.

Montperrin
Sans Tabac

En ce sens, vous devez respecter et, par votre attitude, contribuer à faire respecter cette interdiction de fumer dans les locaux.

Au-delà du simple respect de la législation en vigueur, nous vous rappelons que le tabac est la première cause de mortalité évitable en France, il nuit à votre santé et à celle de votre entourage immédiat.

Votre médecin, avec l'appui de professionnels de santé tabacologues (CSAPA ☎ 04.42.16.18.35 ou (hopitalsanstabac@ch-montperrin.fr), peut vous aider à comprendre, réduire ou arrêter votre propre consommation de tabac.

Des substituts nicotiniques et un accompagnement peuvent vous être fournis sur prescription médicale durant votre hospitalisation.

CHARTE DU PATIENT HOSPITALISE

Annexe à la Circulaire n° 2006-90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées

Vous pouvez consulter le guide pratique (rédigé en mars 2014, mis à jour en mars 2019) : « Usagers, votre santé, vos droits » du Défenseur des droits en collaboration avec le Ministère des Affaires sociales et de la Santé, sur le site internet de ce dernier (https://solidarites-sante.gouv.fr/).

La charte du patient hospitalisé vous informe sur l'essentiel de vos droits et les principes qui les régissent.

Elle existe :

- En une version intégrale qui peut être obtenue gratuitement par toute personne sur simple demande auprès de la direction.
- En une version résumée en présentant les principes généraux, version qui est insérée en ***Annexe 1*** dans le présent livret d'accueil et qui est affichée dans divers lieux accessibles au public au sein des services de soins de l'établissement.
- En une version **résumée en braille** qui peut être consultée à la Direction des usagers.

Cette charte et son résumé, disponibles en français et en diverses langues étrangères ainsi qu'en braille, peuvent également être consultés et téléchargés sur le site Internet du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr.

EXTRAIT CHARTE DES USAGERS EN SANTE MENTALE

Vous trouverez, en **Annexe 1.1** un extrait de la Charte des usagers en santé mentale signée en décembre 2000 qui reprend les principes généraux en matière de promotion des droits des personnes atteintes de maladie mentale.

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

Cette charte, en **Annexe 1.2,** a pour objectif de protéger les seniors en situation de vulnérabilité, qu'ils vivent à leur domicile ou dans un établissement spécialisé. Elle met en avant leurs intérêts et fait de leur bien-être une priorité.
La charte de la personne âgée dépendante est constituée de 14 articles ou principes. Au travers des droits et des libertés énoncés, elle aborde tous les aspects de la vie des personnes âgées.

CHARTE « VOTRE SEJOUR A L'HÔPITAL »

En s'appuyant notamment sur les recommandations du Contrôle Général des Lieux de Privation de Libertés et dans le cadre des préoccupations du Ministère des Solidarités et de la Santé pour faire de la psychiatrie une priorité, cette charte d'information, **Annexe 1.3,** vise à l'harmonisation des "règles de vie" dans les unités d'hospitalisation de psychiatrie générale.

BIENTRAITANCE / MALTRAITANCE

Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de bientraitance.

Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).

Pour plus d'information, un document élaboré par la HAS est accessible en **Annexe 1.4.** (Bientraitance et maltraitance en établissement)**.**

LOI INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTES - RGPD

Dans le cadre de votre prise en charge médicale et l'administration des soins, le Centre Hospitalier Montperrin recueille vos informations administratives et de santé et les consignes notamment dans votre dossier médical (Code de la Santé Publique - Article R.1112-2) et dans votre dossier administratif. Ces informations font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition de votre part pour motif légitime, conformément aux dispositions du RGPD et de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée.

La gestion et la conservation de l'ensemble de ces données médicales informatisées sont assurées par un prestataire extérieur, le Groupement d'Intérêt Public Midi-Picardie Informatique Hospitalière (MiPih), certifié hébergeur de données de santé et dont la durée de conservation se fait conformément à la réglementation en vigueur.
Sauf opposition de votre part, les informations recueillies sont susceptibles d'être exploitées de façon non nominative à des fins de recherche, d'enseignement ou dans le cadre d'enquête qualité et de satisfaction. La base légale est la nécessité à des fins de recherche scientifique ou à des fins statistiques (article 9.2.j du RGPD).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret professionnel. Elles sont rendues anonymes avant toute exploitation ou traitement.

Le Centre hospitalier Montperrin garantit la confidentialité et la protection des données à caractère personnel.

Conformément au cadre prévu par la loi, 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 pour motif légitime à l'utilisation de celles-ci, de portabilité et de limitation des traitements de données vous concernant, de rectification et d'effacement.
L'exercice de ces droits s'exprime auprès du Délégué à la Protection des Données du C.H. Montperrin, soit par email (dpo@ch-montperrin.fr), soit par demande à la direction du centre hospitalier (duqag@ch-montperrin.fr).

Pour une information plus complète concernant ces droits, vous pouvez consulter le site :

➢ du CHM via le QR Code suivant	➢ de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr). Toute personne peut introduire une réclamation auprès de la CNIL sur son site internet, par le téléservice de plainte en ligne ou par le service "Besoin d'aide" selon les cas ou par courrier postal en écrivant à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 ».

Dans le cadre de votre parcours de soins, l'échange de vos données de santé avec d'autres professionnels de santé, (médecin de ville, autre l'hôpital ou structures médico-sociales), se fait de manière dématérialisée en toute sécurité, via la messagerie MS Santé Pro.

« Mon Espace Santé » (dossier médical partagé) est un nouveau service public numérique pour gérer vos données de santé que vous devez activer via Ameli. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager en toute confidentialité avec les professionnels de santé qui vous soignent, en respectant votre consentement. Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP), si vous l'avez créé avant janvier 2022. Le service comprend aussi une messagerie sécurisée de santé citoyenne pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé.

Il est possible qu'y soient intégrées, sauf opposition de votre part ou celui de votre représentant légal pour motif légitime, des informations vous concernant issues des comptes-rendus d'hospitalisation et/ou de la lettre de liaison à l'issue d'un séjour dans notre établissement. (**Annexe 1.5**)

En cas d'urgence, les professionnels de santé et le médecin régulateur du Samu centre 15 peuvent accéder à votre DMP, sauf opposition de votre part.

Le DMP ne remplace pas votre dossier médical détenu par le service de soins du CHM. Il centralise toutes vos données médicales pour que vous puissiez systématiquement avoir accès à vos documents importants et prendre en main votre santé.

Par ailleurs, si vous êtes titulaire d'un Dossier Pharmaceutique (D.P.), (art. L.1111-23 – Loi n°2020-15-25 du 7/12/2020) créé automatiquement en pharmacie sauf opposition de votre part ou celui de votre représentant légal, il est possible que les pharmaciens et médecins de notre établissement y accèdent après votre accord.
Il recense tous les médicaments qui vous ont été prescrits ou que vous avez achetés en officine lors des quatre derniers mois. Il permet ainsi de réaliser le bilan médicamenteux à votre admission.

L'article R. 1112-45 du code de la santé publique indique que : " A l'exception des mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L. 1111-5, les hospitalisés peuvent demander qu'aucune indication ne soit donnée **sur leur présence dans l'établissement** ou sur leur état de santé. Vous pouvez faire cette demande lors de vos formalités administratives à l'Accueil soignant, bureau des admissions ou dans le service d'hospitalisation à votre arrivée.

DISCRETION, ANONYMAT ET CONFIDENTIALITE

La confidentialité n'est pas l'anonymat. L'anonymat s'applique aux personnes dont on ne connaît pas l'identité et concerne des situations juridiquement identifiées, comme par exemple eu égard à l'activité de l'établissement : les consultations réalisées dans les centres d'accueil et d'accompagnement des risques pour usagers de drogue, la lutte contre le dopage et les hospitalisations pour les usagers de drogues en cas d'admission volontaire.

En dehors de ces cas, il n'est pas prévu juridiquement de prononcer des admissions ou des consultations sous couvert d'anonymat, à l'exception de la personne inconsciente ne portant aucun document permettant son identification.

Nous rappelons que l'hôpital est tenu d'assurer **la confidentialité** de votre hospitalisation dans un de ses services.
Sachez que vous êtes en droit de refuser des visites. Signalez ce souhait dès votre admission au sein du service d'hospitalisation.

INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTE

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé.
Cette information incombe à tout professionnel de santé (médecin, infirmier, psychologue, …) dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

Cette information vous est délivrée au cours d'un entretien individuel.
Elle porte notamment sur les bénéfices et les risques d'un acte diagnostic ou thérapeutique, son urgence éventuelle, les conséquences en cas de refus, les frais engendrés à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de leur prise en charge.
Avec votre accord, cette information peut être donnée à la personne de confiance que vous avez pu désigner ou à un membre de votre entourage.

Si vous avez désigné une personne de confiance à l'occasion de votre hospitalisation, celle-ci sera informée et consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté (cf. ci-après le paragraphe « Personne de confiance »).

L'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent dispenser les professionnels de santé de cette obligation d'information à votre égard tant que vous n'êtes pas en état de recevoir ces informations.
Vous pouvez aussi exprimer la volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous êtes mineur(e) ou majeur(e) sous tutelle, les titulaires de l'autorité parentale ou le mandataire judiciaire (tuteur) reçoivent l'information vous concernant et peuvent demander à avoir accès à votre dossier médical. (Cf. infra page 24)
Toutefois, mineur(e) ou majeur(e) sous tutelle, 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, en fonction de votre degré de maturité ou de vos facultés de discernement.
Une personne mineure peut aussi s'opposer expressément à ce que le ou les titulaires de l'autorité parentale reçoivent l'information sur son état de santé dans les circonstances prévues par l'article L.1111-5 du Code de la Santé Publique (Cf. ci-après le paragraphe « Consentement aux soins »).

PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une **personne de confiance** qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.
Cette désignation est écrite, cosignée par la personne hospitalisée et par la personne qu'elle souhaite désignée ; elle peut être faite à l'occasion de votre séjour à l'hôpital auprès du Bureau des admissions ou de votre unité d'hospitalisation. Elle sera placée dans vos dossiers, administratif et médical. (Cf. modèle ***Annexe 2***).

Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que le patient n'en dispose autrement et est révocable à tout moment.

La personne de confiance que vous aurez désignée sera consultée et recevra l'information nécessaire sur votre état de santé pour le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir cette information. Si vous en exprimez le souhait auprès du médecin de votre unité d'hospitalisation, la personne de confiance peut vous accompagner dans

vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. L'accord du médecin est alors souhaitable, voire indispensable si vous êtes en soins sans consentement.

Lorsqu'une personne majeure fait l'objet d'une mesure de tutelle, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.
La personne de confiance pourra, avec votre accord, se voir remettre la lettre de liaison à votre sortie de l'établissement.

CONSENTEMENT AUX SOINS

La loi édicte le principe d'un consentement libre et éclairé préalablement aux soins, compte tenu des informations et des préconisations fournies par votre médecin et les autres professionnels de santé.
Cela signifie que vous êtes responsable des décisions concernant votre santé, avec les professionnels de santé que vous consultez.
Le principe du consentement préalable connaît toutefois des atténuations ou ne peut être toujours appliqué dans certaines situations, notamment lorsque des dispositions légales particulières permettent d'y déroger. C'est ainsi le cas si vous êtes en soins sans consentement sur demande de tiers, pour péril imminent ou sur décision du Préfet ou de l'autorité judiciaire pour une pathologie mentale ou encore dans des situations d'urgence ou d'impossibilité de recueillir votre consentement.

La personne mineure et la personne majeure sous tutelle doivent pouvoir participer à la prise de décision les concernant, en fonction de leurs facultés, maturité ou capacité de discernement.
La personne mineure peut s'opposer expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales ou paramédicales à prendre la concernant afin de garder le secret sur son état de santé, lorsqu'un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder sa santé.
En ce cas, après que le médecin ou l'infirmier se soit efforcé d'obtenir le consentement de la personne mineure à la consultation des titulaires de l'autorité parentale et que celle-ci ait maintenu, par écrit, son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention, le ou la mineur(e) devant se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

L'ACCES AUX INFORMATIONS DE SANTE VOUS CONCERNANT ET A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Toute personne peut accéder aux informations concernant sa santé, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle aura désigné, après l'accord de ce dernier. Toutefois la loi prévoit que certaines informations ne soient pas accessibles, telles que les informations recueillies auprès d'un tiers ou concernant un tiers.
En cas d'impossibilité d'agir en ce sens de votre part, vous pouvez mandater expressément une personne de votre choix.
Pour accéder à votre dossier médical, vous devez adresser par écrit votre demande au directeur de l'établissement en joignant la photocopie recto-verso d'une pièce officielle d'identité signée. (Cf. modèle demande en **Annexe 10**)**.**
Vous pouvez également vous présenter à la Direction des Usagers pour remplir le formulaire de demande d'accès à votre dossier de santé et fournir la photocopie d'une pièce d'identité.

Plusieurs possibilités vous sont proposées pour accéder aux informations de santé vous concernant et à votre dossier médical :

- ✓ Consultation de votre dossier médical sur place, en pouvant bénéficier d'un accompagnement médical, avec possibilité de remise de copies du dossier ou d'extraits du dossier ;
- ✓ Envoi d'une copie de votre dossier ou extraits par voie électronique (mail) ou par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse que vous aurez indiquée lors de votre demande ;
- ✓ Transmission du dossier ou d'extraits du dossier à la personne mandatée ou au médecin que vous aurez expressément désigné.

La première copie du dossier médical est gratuite. (Décision Cour de justice de l'union européenne du 26/10/23, C-307/22 et Article R1111-2 Code de la Santé publique modifié par décret du 30/12/23).

En cas de nouvelle demande de copie d'une même période, vous devrez vous acquitter des frais de copie et d'envoi postal en recommandé avec accusé de réception (tarifs en vigueur).

La transmission par voie électronique reste gratuite. **Pas de clé USB**

Les tarifs en vigueur pour la reprographie sont les suivants :

FORMAT A4 noir et blanc	**0.18 € x nbre de copies**
FORMAT A3 noir et blanc	**0.18 € x nbre de copies**
FORMAT A4 couleur	**0.28 € x nbre de copies**
FORMAT A3 couleur	**0.38 € x nbre de copies**

La présence d'une **tierce personne** lors de la consultation de certaines informations peut être recommandée par le médecin de l'établissement les ayant établies ou en étant dépositaire pour des motifs tenant aux risques que leur connaissance sans accompagnement pourrait vous faire courir. Cette recommandation ne fait pas obstacle, en cas de refus de votre part de la suivre, à ce que ces informations vous soient communiquées.

- Cas particuliers **des personnes mineures et des personnes hospitalisées sans leur consentement pour troubles mentaux :**

- Le droit à la communication de votre dossier, si vous êtes mineur(e), doit être exercé par les titulaires de l'autorité parentale ou représentants légaux. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin.
- Si vous avez été antérieurement hospitalisé(e) à la demande d'un tiers ou d'office sous le régime de la loi n° 90-527 du 27 juin 1990, si vous êtes ou avez été en soins psychiatriques sans consentement au titre de la loi n° 2011-803 du 5 juillet 2011, le médecin hospitalier peut demander, à titre exceptionnel en cas de risques d'une gravité particulière, à ce que la consultation des informations de santé recueillies dans votre dossier médical soit subordonnée à une consultation sur place, en présence d'un médecin que vous aurez désigné. En cas de refus de votre part d'user de cette possibilité, la Commission départementale des soins psychiatriques (C.D.S.P.) sera saisie et son avis, rendu dans les deux mois, s'imposera alors au médecin de l'établissement comme à vous-même.

Droit d'opposition : Si vous en faites la demande par écrit, vous pouvez vous opposer à ce que vos ayants-droits accèdent à votre dossier après votre décès.

REFUS D'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

En cas de refus exprès ou implicite du directeur de l'hôpital pour que vous soit transmis votre dossier médical, vous pouvez solliciter l'avis de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs - 35 rue Saint Dominique – 75007 PARIS - ☎ 01.42.75.79.99 ou le Défenseur des Droits (Cf. coordonnées du Défenseur des Droits au paragraphe « Voies de recours contre les mesures de soins sans consentement », page 28).Vous pouvez également faire un recours contre ce refus devant le Tribunal Administratif de Marseille - 24 Rue Breteuil, 13006 Marseille -, dans un délai de deux mois à compter de la notification de ce refus.

DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005, dite « loi Léonetti », modifiée par la loi n°2016-87 du 2 février 2016 (art. L.1111-11 du Code de la santé publique) relative aux droits des malades et à la fin de vie permet à toute personne majeure et consciente de rédiger des directives anticipées.

Pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer par la suite 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 médicaux. Les Directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf cas manifestement inappropriés ou non conformes à la situation médicale du patient, à l'issue d'une procédure collégiale. Il est prévu la constitution d'un registre national automatisé recueillant les directives anticipées.

Le document par lequel la personne rédige ses directives anticipées doit être écrit, daté et signé, l'identité de la personne clairement indiquée (Cf. modèle de formulaire de recueil des directives anticipées en **Annexe 9**). Les directives anticipées sont valables sans limite de temps, mais elles peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment (CSP, art. L. 1111-11). Ces directives anticipées sont conservées soit dans le dossier du patient au centre hospitalier, soit dans celui constitué par son médecin traitant. Le patient peut également les conserver lui-même ou les remettre à la personne de confiance qu'il a désignée, à un membre de sa famille ou à un proche. Dans ce cas, il sera mentionné dans son dossier médical l'existence de directives anticipées et le nom de la personne qui les détient.

PLAN DE PREVENTION PARTAGE (PPP)

Le PPP est un outil qui vise à aider les personnes concernées par un trouble psychique à repérer ce qui peut les amener à perdre le contrôle d'eux-mêmes, à être en état de crise et d'altération du discernement (facteurs de risque et circonstances déclenchantes), la manière dont se manifestent ces pertes de contrôle, ce qui peut les aider à retrouver leur équilibre (stratégies d'apaisement efficaces, les traitements…). L'objectif est aussi d'élaborer un plan de prévention à partir de ces éléments. Puis, que ce plan soit partagé avec les professionnels de santé et les proches et éventuellement utilisé au service de la personne concernée. La mise en œuvre de ce plan ne se fera qu'en cas de nécessité et dans la mesure du possible.

Ce document n'a pas de caractère légal et ne peut pas entraîner d'obligation.
Vous pouvez demander de l'aide à un proche ou à un professionnel pour remplir tout ou partie du PPP.
Vous pouvez vous procurer le formulaire PPP auprès de votre équipe de référence ou en scannant ce QR Code.

DON D'ORGANE POST MORTEM

Chacun est présumé donneur d'organes ou de tissus après son décès depuis la loi du 22 décembre 1976, principe rappelé par la loi du 26 janvier 2016. Cependant, toute personne peut s'opposer au don de ses organes ou de ses tissus. Le refus n'est pas obligatoirement total. Il est possible de s'opposer seulement au don de certains organes et tissus. La loi prévoit trois moyens pour exprimer son refus :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site registrenationaldesrefus.fr
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

PROCEDURE DE CONTROLE SYSTEMATIQUE DU JUGE DES LIBERTES ET DE LA DETENTION SUR LES MESURES DE SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Si vous avez été placé(e) en soins sans consentement soit sur demande de tiers, soit pour péril imminent, soit sur décision du représentant de l'Etat, et que, à l'issue de la période d'observation et de soins initiale, vous faites l'objet d'une mesure **d'hospitalisation complète**, le Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence sera saisi systématiquement de votre dossier et statuera sur votre maintien en hospitalisation complète :

- Avant l'expiration d'un délai de 12 jours d'hospitalisation à compter de votre admission,
- Avant l'expiration d'un délai de 12 jours à compter de votre réintégration en hospitalisation à temps plein, suite à un changement de forme de prise en charge, si votre état de santé ou votre comportement vous mettant en danger et en rupture de soins ne vous permet plus de bénéficier de soins ambulatoires dans le cadre d'un programme de soins,
- Avant l'expiration d'un délai de 6 mois d'hospitalisation à temps plein et continue à compter d'une décision judiciaire ayant prononcé votre hospitalisation (article 706-135 du code de procédure pénale) ou d'une décision antérieure du Juge des libertés.

Le juge se prononce à partir de pièces qui lui sont réglementairement transmises (certificats médicaux d'admission ou ceux rédigés durant votre hospitalisation, l'avis d'un psychiatre sur la nécessité de vous maintenir en hospitalisation complète, éventuellement la demande de tiers, ainsi que diverses pièces administratives relatives à votre admission comme les décisions du Directeur ou les arrêtés préfectoraux).

Une **salle d'audience** dévolue au Tribunal judiciaire d'Aix en Provence, situé sur le site du Centre Hospitalier Montperrin, est dédiée aux audiences du Juge des Libertés et de la Détention. Il vous entend lors de cette audience, sauf si des raisons médicales liées à votre état de santé rendent impossible votre présence à l'audience.

L'audience est publique, sauf si le juge en décide autrement, au vu notamment de la préservation de vos intérêts et de l'intimité de votre vie privée ou s'il survient des désordres de nature à troubler la sérénité de la Justice.

Vous pouvez demander au Juge que l'audience se déroule à huis clos, en « chambre du conseil ».

Vous serez assisté ou représenté par un avocat commis d'office ou choisi par vous. Dans ce dernier cas, vous pouvez bénéficier d'une aide juridictionnelle si vous en remplissez les conditions au niveau de vos revenus.

Le juge, dans l'ordonnance qu'il est amené à prendre, peut :

- soit décider de maintenir la mesure d'hospitalisation à temps complet,
- soit assortir la levée de la mesure d'hospitalisation complète d'un délai de 24 heures durant lequel un programme de soins sous une autre forme que l'hospitalisation pourra être établi par votre médecin,
- soit décider de lever totalement la mesure de soins sans consentement.

Il peut être fait appel de la décision du Juge des Libertés par le patient ou par toute partie à la procédure, notamment le Préfet ou le Directeur de l'hôpital, devant le Premier Président de la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence.

VOIES DE RECOURS DE DROIT COMMUN CONTRE LES MESURES DE SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

Si vous souhaitez contester la mesure de soins sans consentement à la demande de tiers, pour péril imminent ou sur décision du représentant de l'Etat vous concernant et plus généralement les conditions de votre prise en charge ou de la prise en charge d'un de vos proches, plusieurs possibilités s'ouvrent à vous, rappelées ci-après.
Vous avez pour cela la possibilité de vous faire assister, à tout moment, par un avocat (Ordre des avocats - 5 Rue Rifle Rafle, 13100 Aix-en-Provence Tél. : 04 42 21 72 30), un médecin ou un conseil de votre choix lors de ces démarches ou procédures administratives ou judiciaires.

➢ Recours à votre initiative ou celle de vos proches devant le Juge des libertés

En complément des contrôles du Juge des Libertés et de la Détention sur saisine systématique par le Préfet ou par le Directeur de l'hôpital en cas d'hospitalisation complète et continue dans le cadre de soins sans consentement, décrites au paragraphe ci-dessus, il existe d'autres possibilités de contester, à votre initiative ou celle de vos proches, une mesure de soins sans consentement.

Vous pouvez ainsi demander la levée de la mesure de soins sans consentement vous concernant, quelles que soient les modalités de sa mise en œuvre et contester sa légalité formelle et/ou son bien-fondé médical par une requête devant le : **Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal judiciaire -** *40 boulevard Carnot 13616 Aix-en-Provence Cedex*

Le Juge des Libertés et de la Détention peut aussi être saisi par :

- Les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur si la personne est mineure,
- La personne en charge de la mesure de protection de la personne malade et majeure placée sous protection,
- Le conjoint, le concubin ou la personne liée au malade par un pacte civil de solidarité,
- La personne qui a formulé la demande de soins,
- Un parent ou une personne susceptible d'agir dans l'intérêt de la personne faisant l'objet de soins,
- Le Procureur de la République.

Le Juge des Libertés et de la Détention peut aussi se saisir d'office à tout moment d'une situation de soins sans consentement ; toute personne intéressée peut à cette fin porter à sa connaissance les informations qu'elle estime utile sur la situation d'une autre personne placée sous une mesure de soins sans consentement.

Les modalités de l'audience devant le Juge des libertés sont similaires à celles qui se déroulent lors des audiences de contrôle rappelées à la page 25.

➢ Recours auprès d'autorités publiques administratives ou judiciaires

Vous pouvez adresser des réclamations aux autorités publiques suivantes, administratives ou judiciaires, en leur adressant une correspondance ou leur demander à être entendu(e) lors d'une visite que ces autorités peuvent être amenées à effectuer dans l'établissement (article L. 3222-4 du Code de la Santé Publique) :

- **Le Préfet du département** ou son représentant
  Sous couvert de :
  L'Agence Régionale de Santé
  Service des soins psychiatriques
  Immeuble M'square
  132 Boulevard de Paris - 13003 MARSEILLE
- **Le Maire d'Aix-en-Provence**,
  Place de l'Hôtel de Ville - 13100 AIX-EN-PROVENCE

- **Le Président du Tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence ou son délégué**,
  Greffe de la Présidence
  40 Bd Carnot 13100 AIX-EN-PROVENCE

- **Le Procureur de la République près le Tribunal judiciaire d'Aix-en-Provence ou son délégué**,
  Greffe du Parquet
  40 Bd Carnot - 13100 AIX-EN-PROVENCE

Vous ou votre avocat conseil pouvez aussi saisir de votre situation ou contester la mesure de soins sans consentement vous concernant auprès de la **Commission départementale des soins psychiatriques des Bouches du Rhône -** *Agence Régionale de Santé - Immeuble M'square - 132 Boulevard de Paris – CS 50039 13331 MARSEILLE Cedex 3*

Ces autorités comme les membres de cette Commission peuvent rencontrer les personnes hospitalisées sans leur consentement qui le souhaitent lors des visites des services de l'établissement qu'elles réalisent périodiquement.

- Notre établissement relève par ailleurs des pouvoirs de contrôle de deux **autorités administratives indépendantes**, le Contrôleur général des lieux de privation de libertés et le Défenseur des Droits.

  ✓ **Le(la) Contrôleur(e) Général(e) des lieux de privation de liberté** peut visiter ou faire visiter par ses délégués les lieux d'hospitalisation et de soins à tout moment**.**

  Il s'assure des conditions de prise en charge et du respect des droits fondamentaux des personnes privées de liberté, telles celles hospitalisées sans leur consentement. Il peut adresser des recommandations au gouvernement et aux administrations et présente un rapport annuel sur son activité et les constats faits par lui et ses délégués.

  Le Contrôleur général et ses délégués peuvent entendre toute personne qui le demande à l'occasion d'une visite sur site.
  Le Contrôleur général n'a pas, toutefois, le pouvoir de lever de sa propre autorité une mesure d'hospitalisation ou de soins sans consentement.

  Toute personne physique, ainsi que toute personne morale s'étant donnée pour objet le respect de ces droits fondamentaux, peuvent porter à sa connaissance des faits ou des situations susceptibles de relever de sa compétence.

  Le(la) Contrôleur(e) Général(e) des lieux de privation de liberté est saisi par courrier non anonyme et sous pli fermé adressé à :

  « Madame la Contrôleure Générale des lieux de privation de liberté, 16/18 Quai de la Loire - CS 70048 - 75921 PARIS Cedex 19 ».

  ✓ Le **Défenseur des Droits** peut être saisi gratuitement par courrier postal ou par Internet par toute personne, publique ou privée, qui souhaite défendre ses droits et libertés dans le cadre des relations avec les services publics. Il dispose de délégués et il peut, sous certaines conditions, procéder à des contrôles sur place.

  Le Défenseur des Droits n'a pas toutefois le pouvoir de lever de sa propre autorité une mesure d'hospitalisation ou de soins sans consentement.

  Le courrier doit être adressé à : **Défenseur des droits - Mission médiation avec les services publics 7 rue Saint Florentin – 75409 PARIS Cedex 8**
  ou sur Internet pour contacter ses délégués : http://www.defenseurdesdroits.fr/

EXERCICE DU DROIT DE VOTE

En cas de scrutin national ou local, les dispositions sont prises par l'établissement dans le cadre de la législation en vigueur pour que vous puissiez exercer votre droit de vote.

Les patients, n'ayant pas fait l'objet d'une décision judiciaire les privant de ce droit, peuvent aller voter au bureau de leur commune où ils sont inscrits dans la mesure où ce déplacement est compatible avec leur état de santé et /ou leur régime d'hospitalisation. Ils peuvent être accompagnés de leur famille ou non.

Les patients en soins sans consentement peuvent bénéficier alors d'une autorisation de sortie accompagnée (par un proche le plus souvent) de moins de 12 heures.

Les patients qui ne peuvent se déplacer, en soins libres ou sans consentement, peuvent voter par procuration (**certificat médical** attestant de l'état de santé et/ou du mode d'hospitalisation).

COMMENT NOUS FAIRE PARVENIR VOS APPRECIATIONS ET VOS RECLAMATIONS

Vous pouvez faire parvenir à la Direction de l'établissement vos appréciations, suggestions et réclamations par les moyens suivants.

LE RETOUR DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Ce livret d'accueil contient un modèle de **questionnaire de satisfaction, Annexe 5.** Ce document qui doit vous être remis ou que vous pouvez demander au personnel de soins de votre unité lors de votre sortie d'hospitalisation, permet de formaliser votre satisfaction comme vos griefs sur vos conditions d'hospitalisation, que vos appréciations portent sur les soins, les personnels qui ont assuré votre prise en charge et votre accompagnement ou sur les prestations hôtelières.

Un QR Code, figurant sur ce questionnaire, vous permet si vous le souhaitez de répondre depuis votre smartphone.

Le format papier est à retourner par la Poste ou par courrier interne, au moyen de l'enveloppe qui peut vous être remise, à la **Direction des Usagers et de la Qualité** du Centre Hospitalier Montperrin. Il peut aussi être remis au personnel soignant de votre unité d'hospitalisation ou encore directement au secrétariat de la Direction des Usagers.

C'est notamment à partir de l'examen et du traitement des questionnaires recueillis que l'établissement peut organiser un suivi de la qualité de l'accueil et des soins de ses patients dans le but d'améliorer le service rendu.

L'ENVOI OU LE DEPOT D'UNE RECLAMATION AUPRES DE LA DIRECTION

Avant de porter une réclamation devant la Direction de l'établissement, vous pouvez faire part de vos doléances à l'un des responsables, médecin ou cadre de santé, du service de soins qui vous reçoit.

Néanmoins, si vous le souhaitez ou que vous estimez que votre démarche auprès du service de soins n'a pas abouti à une réponse qui puisse vous satisfaire, vous ou l'un de vos proches pouvez adresser une **réclamation** écrite et motivée au Directeur.

Le secrétariat de la Direction des Usagers - duqag@ch-montperrin.fr - peut aussi enregistrer votre réclamation si vous vous présentez à lui (Direction des Usagers, située au 1er étage du bloc médico-technique, bâtiment à gauche près de l'entrée de l'établissement).

Une instruction interne de vos doléances sera alors conduite. La Direction de l'établissement vous fera parvenir une réponse par courrier.

Le Directeur peut, selon la nature et l'importance du litige, saisir de sa propre initiative ou vous indiquer comment saisir un Médiateur de la Commission des Usagers.

COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

En application de l'article R.1112-84 du Code de la santé publique, sont reproduites, en **Annexe 4 bis,** les dispositions des articles R. 1112-91 à R. 1112-94 dudit code.

➢ Mission

La C.D.U. a pour mission l'assistance des usagers et de leurs proches et l'analyse de leurs réclamations. Elle veille au respect de leurs droits et facilite leurs démarches. Elle est chargée d'assister et d'orienter les usagers et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement et les informe des voies de recours gracieux ou juridictionnels dont ils disposent.

La C.D.U. est également associée à l'organisation des parcours de soins et à la politique de la qualité et de la sécurité des soins. Elle contribue, par ses avis et recommandations, notamment dans le cadre de son rapport annuel d'activité, à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge.

Ce rapport et ses avis sont transmis aux instances de l'établissement ainsi qu'à l'Agence Régionale de Santé et à la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (C.R.S.A.).

➢ Composition

Sa composition est précisée en **Annexe 4.**

➢ Modalités de recours auprès de la Commission des usagers

Le secrétariat de la Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales (DUQAG) vous proposera un rendez-vous avec un médiateur, médecin ou non médecin, de la Commission ainsi qu'avec éventuellement un représentant des usagers (tél. du secrétariat de la Direction des Usagers : 04.42.16.17.97 ou 1797 en interne, ou courriel adressé à duqag@ch-montperrin.fr).

Si votre réclamation met exclusivement en cause la prise en charge thérapeutique qui est la vôtre et/ou le fonctionnement médical du service où vous êtes hospitalisé(e), vous serez alors invité(e) à avoir un entretien avec un médecin médiateur. Vous devrez lui donner votre accord écrit l'autorisant à accéder aux informations médicales vous concernant.

Les membres de la Commission des Usagers, astreints au secret professionnel, peuvent avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations de la personne, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droits si elle est décédée.

Pour des réclamations d'une autre nature (doléances sur l'organisation ou sur les prestations logistiques du service, …), il vous sera proposé un rendez-vous avec un médiateur non médecin.
Il est aussi possible qu'un entretien avec les deux Médiateurs, éventuellement en présence avec votre accord d'un représentant des usagers à la Commission, soit organisé selon le contenu ou l'objet de vos doléances.

Le compte rendu du (des) médiateur(s) sera communiqué au Directeur et à l'ensemble des membres de la Commission des Usagers, ainsi qu'à vous-même.

Vous serez tenu(e) informé(e) des suites qui seront données à votre réclamation, ainsi que de l'avis de la Commission sur votre celle-ci et ses suites.

ASSOCIATION D'USAGERS SPECIALISEES EN SANTE MENTALE ET EN ADDICTOLOGIE – PERMANENCE DES USAGERS – ORGANISMES D'AIDE A LA VIE SOCIALE

Des associations d'usagers sont présentes à la Commission des Usagers ainsi qu'au Conseil de surveillance et au Directoire de l'établissement. Il s'agit de l'**UNAFAM** (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques), de l'**Association nationale de défense des consommateurs et usagers CLCV** (Consommation, logement, cadre de vie) et de l'**UFC** (Union fédérale des consommateurs) **Que Choisir**.

L'UNAFAM (www.unafam13.org) reçoit sur rendez-vous (06.84.81.39.73) le mardi après-midi, au 1er étage du bloc médico-technique à la « Permanence des Usagers ».
L'association **CLCV** (Consommation, logement, cadre de vie) est joignable au 06.38.70.72.52 ou par mail christian.ru.mv@gmail.com.
L'association **UFC QUE CHOISIR** est joignable au 06 60 58 80 05 ou par mail nadine-chevallier@orange.fr.

Des associations de prévention de l'alcoolisme ou de divers troubles addictifs sont également présentes dans le service d'addictologie hospitalière que vous pouvez contacter par l'intermédiaire du Cadre de santé de ce service (secrétariat 04 42 16 16 24).

L'établissement facilite l'accès à toutes les informations utiles, concernant notamment la possibilité de contacter des groupes d'entraide mutuelle (G.E.M.) ou des services d'accompagnement à la vie sociale (S.A.V.S.).

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.www.psycom.org

COMITE D'ETHIQUE DE L'ETABLISSEMENT

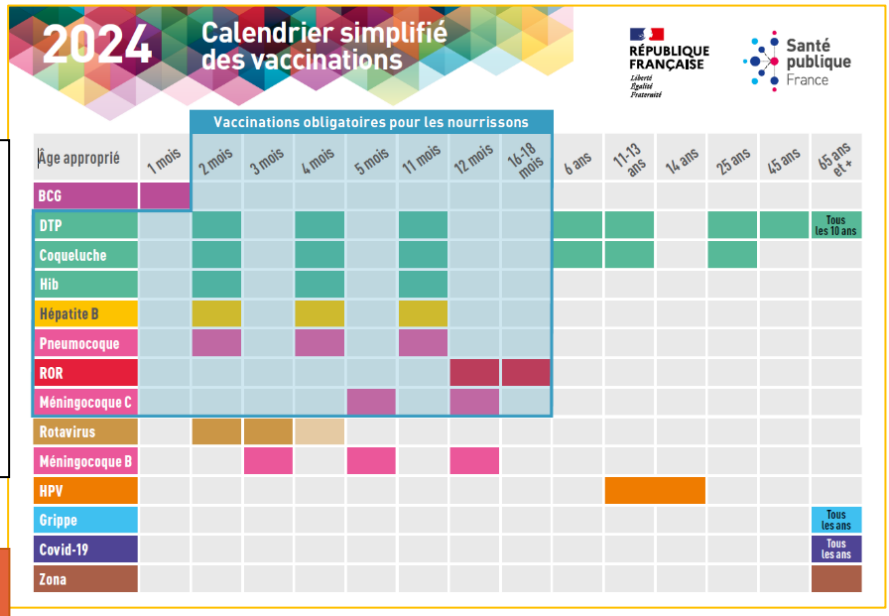
Un Comité d'Ethique est constitué au sein de l'établissement, **Annexe 6**.

Il peut être saisi par ses professionnels pour évoquer des problématiques et des questionnements touchant à l'éthique des prises en charge thérapeutiques. Il peut être saisi également par un patient ou un de ses proches.

Il se réunit régulièrement et, après débat entre ses membres et avec le professionnel qui a pu le saisir, peut prononcer un avis dans le champ de l'éthique. Il contribue à la définition et la mise en œuvre d'une politique de démarche éthique au sein des services de l'établissement ainsi qu'à la formation de ses professionnels.

Le Comité d'éthique est en lien régulier avec l'Espace Ethique Régional Méditerranéen (Hôpital de la Timone – Assistance Publique – Hôpitaux de Marseille.

L'agence nationale de santé publique, créée en mai 2016, est un établissement public administratif sous tutelle du ministère chargé de la Santé. **Sa mission : améliorer et protéger la santé des populations.** https://santepubliquefrance.fr



Au 1er janvier 2025 : La vaccination obligatoire contre les méningocoques des groupes ACWY remplace la vaccination obligatoire contre le méningocoque C. La vaccination contre le méningocoque B actuellement recommandée devient obligatoire.

VigilanS PACA : dispositif hospitalier de veille téléphonique pour les personnes suicidantes de la région PACA afin de prévenir et limiter la récidive suicidaire.
Toute personne hospitalisée pour une tentative de suicide se voit proposer son inclusion dans VigilanS au moment de sa sortie. Une **carte ressource** lui est remise indiquant le numéro de téléphone pour **joindre des soignants formés qui pourront répondre efficacement en cas de mal-être ou de problème. Numéro gratuit. Permanence du lundi au vendredi de 10h à 18h. / 04 13 42 92 10**

VigilanS

Souffrance Prévention du suicide
3114
LE NUMÉRO NATIONAL DE PRÉVENTION DU SUICIDE
Écoute professionnelle et confidentielle
24h/24 - 7j/7 - Appel gratuit
Partout en France
les personnes en souffrance
les personnes inquiètes pour un proche
les personnes endeuillées par suicide
les professionnels
transfaire.org

ALCOOL-INFO-SERVICE.FR
7j/7 de 8h à 2h. Appel anonyme et non surtaxé
0 980 980 930

Alcool Info Service propose aux consommateurs d'alcool et leur entourage de l'aide, des informations, du soutien, une orientation et des conseils par internet ou par téléphone.

tabac info service

Accessible à tous, le site tabac-info-service propose un accompagnement personnalisé et efficace pour aider chacun à en finir avec la cigarette

Numéro national d'écoute dédié aux personnes âgées et aux adultes en situation de handicap victimes de maltraitance. Service gratuit, accessible aux victimes et aux témoins (entourages et professionnels), et l'appel ne figure pas sur les relevés téléphoniques. Il peut aussi être contacté par écrit via un formulaire en ligne sur le site https://3977.fr/ ou par e-mail à l'adresse : 3977@3977contrelamaltraitance.org. **Accès pour les personnes sourdes et malentendantes** (appel visio en LSF depuis le site internet).

DROGUES-INFO-SERVICE.FR
7j/7 de 8h à 2h. Appel anonyme et gratuit
0 800 23 13 13

Drogues Info Service propose aux usagers de drogues et leur entourage de l'aide, des informations, du soutien, une orientation et des conseils par internet ou par téléphone.

3977

MANGER BOUGER

Retrouvez sur le site mangerbouger.fr toutes les informations sur la nutrition, outils et conseils pour manger mieux et bouger plus ainsi que de nombreuses recettes.

QuestionSexualité

Question sexualité.fr, un site qui apporte des réponses aux questions en matière de sexualité, d'anatomie, de pratiques, de grossesse, d'IST ou de discriminations liées à la sexualité par téléphone.

ANNEXES

Annexe 1 : La Charte du patient hospitalisé

Annexe 1.1 : Extrait charte des usagers en santé mentale

Annexe 1.2 : Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante

Annexe 1.3 : Charte « votre séjour à l'hôpital »

Annexe 1.4 : Bientraitance et maltraitance en établissement

Annexe 1.5 : Mon Espace santé

Annexe 2 : Désignation de la personne de confiance

Annexe 3 : La Charte de la Laïcité dans les Services Publics

Annexe 4 : Composition de la C.D.U.

Annexe 4 bis : C.D.U. : Dispositions Art. R.1112-91 à R.1112-94 du CSP

Annexe 5 : SPECIMEN du Questionnaire de satisfaction

Annexe 6 : Le Comité Ethique de l'établissement

Annexe 7 : Indicateurs qualité - sécurité des soins

Annexe 7 Bis : Affiche signalement EIAS

Annexe 8 : Formulaire d'accord « Patient-traceur »

Annexe 9 : Information et recueil des directives anticipées

Annexe 10 : Demande de communication de documents médicaux

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

C H Montperrin

CHARTE DES USAGERS EN SANTE MENTALE

∞ Extrait ∞

1. Une personne à part entière

L'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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.

5. Une personne responsable qui peut s'estimer lésée

Si l'usager 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'usagers 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'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée.

Extrait de la Charte signée à Paris le 8 décembre 2000

Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante

Choix de vie
Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

Cadre de vie
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie – domicile personnel ou collectif – adapté à ses attentes et à ses besoins.

Vie sociale et culturelle
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

Présence et rôle des proches
Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Patrimoine et revenus
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

Accès aux soins et a la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

Qualification des intervenants
Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

Respect de la fin de vie
Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

La recherche : une priorité et un devoir
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

L'information
L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence

Fondation Nationale de Gérontologie et le Ministère de l'Emploi et de la Solidarité Version 2007

CH Montperrin

Votre séjour à l'hôpital

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission. Dans le cas contraire, demandez-le à l'équipe soignante de votre unité. En complétant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour, vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos soins et prestations.

Le contenu de vos soins

et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Certaines conditions de votre séjour pourront être discutées avec l'équipe soignante, en cas de contre-indications médicales ou de modalités légales particulières.

La circulation est libre à l'hôpital*, sauf décision médicale contraire

Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Pour des raisons de sécurité liées aux soins, les portes de l'unité peuvent être fermées sur des périodes données. Le personnel de votre unité vous indiquera ces périodes.

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés,

Vous pouvez vous adresser notamment et selon le cas, à la direction des usagers, à la Commission des usagers de l'établissement, à la Commission départementale des soins psychiatriques, au Juge des libertés et de la détention ou au Contrôleur général des lieux de privation de liberté.

Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits.

Dans un souci de sécurité, l'équipe soignante peut être amenée à vérifier, avec votre accord et en votre présence, le contenu de votre chambre.

Les visites sont autorisées*, sauf décision médicale contraire,

Tous les jours de 14h00 à 18h00

Les visites de personnes mineures doivent s'organiser en concertation avec les professionnels de santé.

Votre sortie de l'hôpital

Est préparée avec vous, votre psychiatre et votre entourage. La continuité de vos soins et votre accompagnement social en ville seront coordonnés en lien avec votre médecin traitant.

Les repas

Sont servis en salle de restauration :

Matin de 8h00 à 9h00
Midi de 12h00 à 13h00
Soir de 18h30 à 19h30

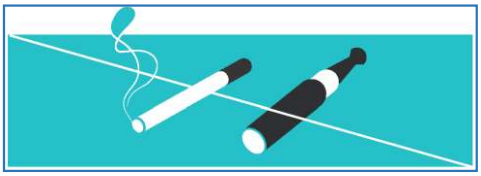
Il n'est pas possible, sauf accord médical, d'introduire ou de se faire livrer des denrées alimentaires.

Dépôt de valeurs et autres objets ou effets personnels

Un inventaire contradictoire est effectué à votre entrée. Vous pouvez déposer bijoux et moyens de paiements auprès de la Régie des usagers.
Vos effets personnels ou tous objets gardés avec vous restent sous votre surveillance.

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable, sauf décision médicale contraire

ou tout autre objet connecté dans votre chambre ou à l'extérieur de l'unité dans le respect du droit à l'image des personnes.



Il est interdit de fumer ou de vapoter en dehors des espaces réservés à cet usage.

Si vous le souhaitez, l'équipe soignante vous proposera des moyens de substitution.

L'ensemble des professionnels de l'établissement est à votre disposition pour répondre à vos demandes

Hôpitaux de Provence

** et peuvent être adaptées en fonction de la situation sanitaire*

Les professionnels de santé

Ils veillent à ce que la dignité des conditions d'accueil et de séjour ainsi que la tranquillité et l'intimité de chacun soient respectées.

HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Bientraitance et maltraitance en établissement
Comprendre et agir

Information destinée aux patients adultes et leurs proches

Octobre 2024

CH Montperrin

Vous venez d'être accueilli(e) en établissement de santé. L'ensemble des professionnels va s'assurer de votre bonne information, du bon déroulé de vos soins et de votre bien-être dans un objectif de ***bientraitance****.*

Toutefois, il se peut que, certains soins ou services vous paraissent manquants ou inadaptés à votre situation personnelle ou que vous vous sentiez maltraité(e). ***Vous pouvez agir et le signaler à la personne de votre choix (professionnel, proche, etc.).***

Ce support complète les informations orales délivrées par un membre de l'équipe à votre accueil. Il est accessible à tous, à tout moment (site internet, affiche, etc). Il contient les contacts utiles (en dernière page) et vos possibilités d'actions en cas de problèmes. Vous pouvez le lire seul ou avec votre proche.

Qu'est-ce que la bientraitance et la maltraitance ?

Être « bien traité » ou la bientraitance est une organisation proposant les soins et/ou les aides nécessaires, décidés avec vous, **dans des conditions respectueuses et acceptables pour vous**.

Pour cela l'équipe qui vous suit va :

- échanger avec vous pour mieux connaitre votre situation, vos besoins et attentes ;
- vous expliquer le fonctionnement de l'établissement et du service, les conditions pratiques du séjour et/ou des consultations ;
- vous rappeler vos droits et vous proposer de désigner une personne de confiance ;
- répondre à toutes vos questions relatives à votre passage dans l'établissement ;
- vous indiquer qui contacter en cas de problèmes.

Parfois **vous pouvez rencontrer des difficultés** avec :

- vos droits, votre santé, votre intimité ;
- vos relations avec un professionnel ou un proche ;
- votre espace de vie, les locaux, l'organisation ;
- l'insuffisance ou l'inadaptation des aides apportées ;
- des violences, ou d'autres raisons.

Alors, vous êtes, peut-être, victime de maltraitance (définie à l'article. L. 119-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF).

Les situations de maltraitance peuvent prendre différentes formes : physiques, sexuelles, psychologiques, matérielles et financières, négligences, abandons ou privations, discriminations, exposition à un environnement violent.

Certaines situations de maltraitance peuvent être **involontaires** (exemples : mauvaise organisation, défaut de communication, manque de disponibilité des professionnels, négligences, etc.) ou **volontaires** et, selon leur gravité, être des délits ou des crimes.

Dans les deux cas, **ce n'est pas acceptable. Vous avez des droits et l'institution qui vous accueille doit vous protéger.**

Comment savoir si vous êtes victime de maltraitance ?

Quelques exemples de situations de maltraitance :

- vous n'avez pas les soins ou les aides nécessaires au moment où vous en avez besoin (exemples : restriction ou privation de sommeil, d'hydratation, d'alimentation ou d'hygiène, inaccessibilité, etc.) ;
- votre situation personnelle ou votre rythme de vie n'est pas prise en compte (ex : handicap, perte d'autonomie, difficultés de communication, etc.) ;
- des actes sont réalisés sans votre accord, ou sans respecter votre intimité, vos demandes, votre capacité ou incapacité à faire certains gestes tout seul, votre état psychologique ou votre douleur, etc. ;
- vos droits ne sont pas respectés comme par exemple des restrictions de visites de vos proches, de vos mouvements ou déplacements sans justifications ;
- vous êtes isolé(e) sans explications ;
- vous subissez des pressions psychologiques, des brimades ou des humiliations, (par exemple des moqueries, un surnom non accepté), des paroles et/ou des gestes irrespectueux ou violents, etc.

Que faire pour limiter ces risques ?

Avant ou à votre arrivée

Expliquez en détail (ou votre proche si besoin) à l'équipe **vos besoins et vos préférences**, vos **difficultés y compris de communication**, et tout ce qui favorisera votre bien-être. Ces informations sont primordiales pour établir **votre projet personnalisé de soins/santé** et permettre le bon déroulement de vos soins. Ce projet est construit avec vous et doit être individualisé.

Prenez le temps, vous ou votre proche, de lire les documents mis à votre disposition :

- le livret d'accueil ;
- la charte de la personne hospitalisée (droit des patients) ;
- les services proposés etc.

Ces documents **précisent vos droits**, les **numéros de téléphone et contacts utiles**. Si vous ne comprenez pas ces informations ou s'il en manque, **n'hésitez pas à poser vos questions à l'équipe** ou aux représentants des usagers. Cela vous permettra d'agir en cas de problèmes.

Durant votre séjour, participez, donnez votre avis

N'hésitez pas à **donner votre avis, exprimer votre ressenti, votre satisfaction ou insatisfaction, librement et sans crainte**. Cela aidera les professionnels à adapter leur accompagnement.

Il existe des lieux d'expression et d'information sur vos droits comme les maisons des usagers ou des permanences associatives. **Si vous, ou votre proche constatez un changement de votre état, alertez l'équipe** pour adapter sans attendre vos soins et **actualiser** votre **projet personnalisé de soins/santé**.

Que faire si vous pensez être victime de maltraitance ? Parlez et alertez pour que des solutions soient trouvées.

En cas de doutes, **demandez des explications et alertez sans crainte**.

Si vous culpabilisez, **échanger et être écouté est une étape essentielle** pour mieux comprendre et trouver une solution avec l'équipe.

Parlez des difficultés ressenties à une personne de votre choix en qui vous avez confiance :

- soit à l'un des **professionnels** qui vous entourent ou la personne référente « bientraitance » identifiée en fin de document ou affichée dans l'établissement ;
- soit à votre **proche**, votre personne de confiance (ex : famille, proche, ami(e)s ou toute personne en qui vous avez confiance), qui vous aidera à évaluer la situation et à agir ;
- soit aux **représentants des usagers** qui représentent les patients à la **Commission des usagers (CDU)** ; cette commission (identifiée à la fin de ce document) s'assure que vos droits sont respectés et recherche des améliorations dans les soins ;
- soit à l'**infirmier(e) cadre de santé** ;
- soit à la **direction de l'établissement**.

Une réponse doit vous être apportée.

Vous, ou votre proche, pouvez suggérer à tout moment des solutions.

Si le problème n'est pas résolu ou si vous n'avez pas de réponse, qui contacter ?

Il existe des voies de recours administratives et judiciaires.

Que faire et dans quel ordre ? **Vous pouvez…**	**Nom, adresse, email, n° de téléphone** *coordonnées à compléter par l'établissement*
1. Faire une **réclamation ou adresser une plainte** (par courrier) à la direction de l'établissement et/ou la commission des usagers (CDU). La procédure et les contacts sont mis à disposition *via* le site internet, le livret d'accueil ou autres et doivent vous être communiqués si vous les demandez. Personne référente « bientraitance » :	Direction des usagers Centre Hospitalier Montperrin 109 Avenue du Petit Barthélémy 13617 Aix en Provence Cedex 1 duqag@ch-montperrin.fr
2. Contacter les **représentants des usagers**	Cf. page 30 du Livret d'accueil
3. Demander une **médiation** au sein de l'établissement de santé si le dispositif existe (médiateur médical ou non médical)	duqag@ch-montperrin.fr
Puis, vous pouvez contacter des organismes ou représentants extérieurs et indépendants	
4. **La fédération 3977, plateforme d'écoute nationale :** fédération des centres **ALMA** (Allo Maltraitance) auprès de laquelle vous trouverez un soutien tout en restant, si vous le souhaitez, dans l'**anonymat**.	**Numéro vert national : le 3977 (www.3977.org)** Joignable 7 jours sur 7 de 9h à 19h, appel gratuit Votre centre d'écoute régional d'ALMA est :

5. **La Ligne Santé Info Droits de France Assos Santé**, qui répondra à vos questions sur vos droits	**01 53 62 40 30** (lundi, mercredi et vendredi de 14h à 18h et les mardi et jeudi de 14h à 20h ou utiliser un formulaire en ligne disponible sur www.france-asso-sante.org/sante-info-droits
6. **Les associations locales de patients et d'usagers** (maison des usagers, permanences associatives, bénévoles, etc.)	

En cas de danger immédiat, contactez les urgences

Contactez le **17** (gendarmerie) ou le **15** (danger de santé) ; le **112** (numéro d'urgence européen) ; le **18** (pompiers).

Pour les personnes sourdes et malentendantes ou **avec des difficultés d'expression contacter par SMS le 114** (24h24 et 7j/7)

Enfin, selon votre situation, vous pouvez contacter les autorités suivantes

7. **L'Agence Régionale de Santé (ARS) et sa cellule dédiée** mentionnée à l'article L. 1432 1 du code de la santé publique consacrée à la lutte contre la maltraitance, *via* une plateforme.	https://signalement.social-sante.gouv.fr/#/accueil
8. **Le/la Défenseur(e) des Droits, pôle Santé et ses délégués territoriaux** qui peuvent traiter des demandes d'informations ou les réclamations mettant en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de santé ou l'accès aux soins ou à la sécurité des soins	7 rue Saint-Florentin 75008 Paris Tél. : 09 69 39 00 00 – 0810 455 455 www.defenseurdesdroits.fr Délégués territoriaux :
9. **Voie judiciaire :** vous pouvez contacter le **procureur de la République** dans les situations les plus extrêmes	Cf. page 27 du Livret d'accueil

En pratique : vous pouvez analyser votre situation

BIENTRAITANCE

Vous êtes bien traité(e)

- Vous avez connaissance de vos droits et du fonctionnement de l'établissement.
- Lorsque vous faites une demande ou une remarque, on vous écoute et on en tient compte.
- Vous communiquez facilement avec l'équipe et vous pouvez interagir avec elle.
- Vous vous sentez respecté(e) et écouté(e).
- Vous êtes encouragé(e) à donner votre avis.
- Vous vous exprimez sans aucune crainte.
- Vos proches peuvent vous rendre visite sans difficultés et échanger régulièrement avec l'équipe.
- Vous vous sentez bien et en sécurité dans votre environnement.

VIGILANCE

- Vous ressentez parfois un malaise dans votre relation avec le personnel ou vos proches.
- Vous ressentez parfois des tensions dans l'équipe.
- Vous n'osez pas vous exprimer avec l'équipe avec laquelle vous interagissez peu.
- Vous ne savez pas à qui vous adresser en cas de problèmes.
- Vous attendez longtemps avant d'avoir une réponse ou des explications.
- Vous avez des difficultés à voir vos proches ou à leur rendre visite.
- Vous n'avez pas de réponses à vos questions, vos demandes.
- Vous sentez que vous allez moins bien sans savoir pourquoi.

👉 **Vous demandez des explications et/ou vous alertez un membre de l'équipe et vos proches**

MALTRAITANCE

- Vous avez peur de parler et des conséquences que cela peut avoir.
- Vous ne pouvez pas voir vos proches, vous êtes très isolé(e).
- Vous n'avez pas les aides suffisantes vous permettant d'aller mieux.
- Vos besoins essentiels ne sont pas assurés (sommeil, alimentation, hydratation).
- Votre état ou votre situation s'est dégradé subitement.
- Vous vous sentez négligé(e), maltraité(e), non respecté(e).
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes irrespectueux.
- Vous avez subi des paroles, des attitudes, des gestes violents.

👉 **Vous alertez les responsables, vos proches et vous demandez de l'aide pour gérer la situation**

Pour aller plus loin

- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – Charte de la personne hospitalisée
- Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités – Kit de formation en ligne : Promouvoir la bientraitance pour prévenir la maltraitance
- France Assos Santé – Agissez pour la santé de tous/ Représentez les usagers !
- Service-Public.fr – Commission des usagers d'un hôpital ou d'une clinique
- SanteBD – Maltraitance – 1. Comprendre et arrêter la maltraitance
- Fédération 3977 – Numéro national dédié à lutter contre les maltraitances envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap

Ce document a été élaboré par la HAS et relu par des professionnels et des patients concernés par le sujet. Il a été rédigé selon les consignes en vigueur et les connaissances disponibles à la date de sa publication qui sont susceptibles d'évoluer en fonction de nouvelles données.

Toutes nos publications sont téléchargeables sur **www.has-sante.fr**

HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ | Développer la qualité dans le champ sanitaire, social et médico-social

© Haute Autorité de santé — Octobre 2024

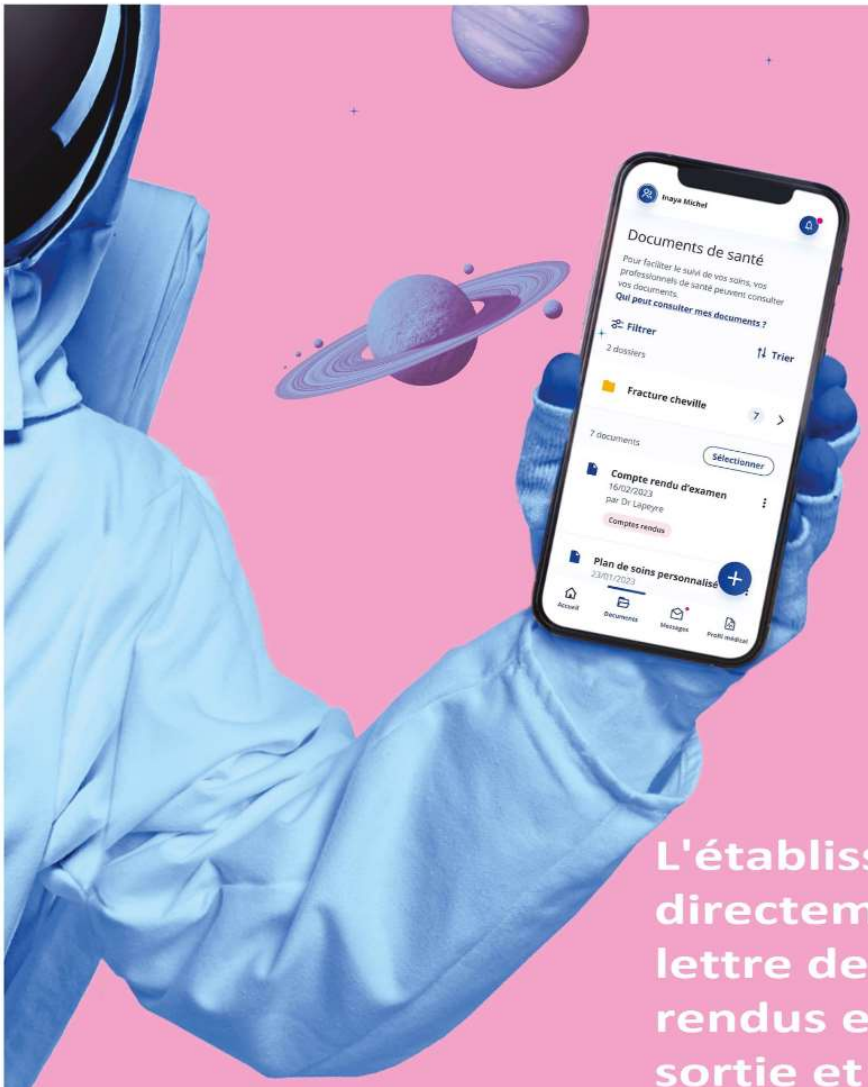
l'Assurance Maladie

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA PRÉVENTION
Liberté
Égalité
Fraternité

msa santé famille retraite services



ICI

L'établissement envoie directement dans l'espace la lettre de liaison, les comptes-rendus et les ordonnances de sortie et du suivi ambulatoire

Conservez vos documents de santé en toute sécurité : ordonnances, résultats d'analyses, comptes rendus de radiologie...

Partagez vos informations utiles avec les professionnels de santé pour faciliter votre prise en charge ;

Maîtrisez la confidentialité de vos données de santé en choisissant qui peut y accéder ;

Échangez simplement avec vos professionnels de santé grâce à la messagerie sécurisée ;

Suivez et préservez votre santé en utilisant des sites et applications de confiance, référencés par les pouvoirs publics ;

MON ESPACE SANTÉ

VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.

Rendez-vous sur monespacesante.fr ou téléchargez l'application.

Référence	ENR.DDP.001	Version n°6		Du : 27/01/2025		Validité :	4 ans

CH Montperrin — Hôpitaux de Provence

ENREGISTREMENT

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Mots Clés	Personne de confiance
Processus	Droits des patients

Il est proposé au patient de désigner, s'il le souhaite, une personne de confiance de son choix lors de toute nouvelle admission en hospitalisation.
La personne de confiance ne peut être qu'un parent, un proche ou votre médecin traitant. (au sens de l'article L.1111-6 du Code de la santé publique/Cf fiche HAS)

Etiquette patient à coller

❒ Patient dans l'incapacité de déclarer une personne de confiance

❒ J'ai pris connaissance du texte, ci-dessus, et je ne souhaite pas désigner une personne de confiance. Fait le : ..... Signature du patient :

Je soussigné(e) Nom, prénom : ..... Né(e) le : ..... à : .....
Hospitalisé(e) depuis le : .....

❒ Désigne la personne de confiance suivante :

Nom, Prénom : .....

Adresse : .....

Téléphone privé : ..... Professionnel : ..... Portable : .....

E-mail : ..... @.....

Date : ..... **Signature du patient :**	**Date :** ..... **Signature personne de confiance :**
La personne de confiance n'ayant pas signé ce document, j'atteste, avoir pris contact avec elle : ☐ *Accord de la personne pour être désignée* ☐ *Message laissé*	*Nom du professionnel :* ..... *Date :* ..... *Signature :*
❒ Je souhaite révoquer la personne de confiance désignée ci-dessus, à compter du ..... Fait le :	Signature du patient :

CAS PARTICULIER

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance deux personnes peuvent attester, ci-dessous, que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

Témoin 1 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénom : .....
Qualité (lien avec la personne) : .....
atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée du(de la) patient(e)

➔qu'il(elle) a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer :
❒ oui ❒ non
➔qu'il (elle) a remis un exemplaire de ses directives anticipées : ❒ oui ❒ non
Fait le : .....
Signature

Témoin 2 : *Je soussigné(e)*

Nom et prénom : .....
Qualité (lien avec la personne) : .....
atteste que la personne de confiance désignée est bien l'expression de la volonté libre et éclairée du(de la) patient(e)

➔qu'il(elle) a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer :
❒ oui ❒ non
➔qu'il (elle) a remis un exemplaire de ses directives anticipées : ❒ oui ❒ non
Fait le : .....
Signature

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

COMMISSION DES USAGERS
(C.D.U.)

SES MISSIONS

- **Veille au respect des droits des usagers de l'Etablissement**
- **Assiste et oriente les usagers et leurs proches qui s'estiment victimes d'un préjudice du fait de l'activité du Centre Hospitalier Montperrin**
- **Analyse les plaintes et les réclamations dont la Commission est saisie, formuler des recommandations et contribuer à une meilleure qualité de séjour des usagers de l'hôpital**
- **Contribue et être associée à la politique de la prise en charge des patients, à la qualité et la sécurité des soins, notamment en ayant connaissance des évènements indésirables graves et des actions correctives mises en place**
- **Elabore un projet des usagers, en lien avec les associations**

N.B. : La Commission des Usagers n'est pas une juridiction et n'a pas de pouvoir de décision en matière d'arbitrage ou de transaction. Sa saisine ne suspend pas les délais de recours contentieux auprès des tribunaux.

SA COMPOSITION

- Mme Leila DJERAYE, Présidente de la Commission, Directrice adjointe
- M. Christian RAZOUX, Représentant titulaire des usagers CLCV, Vice-Président de la Commission,
- Mme Nadine CHEVALLIER, Représentante suppléante des usagers UFC Que Choisir
- Mme Catherine ROLLAND, Représentante titulaire des usagers UNAFAM, membre du Conseil de surveillance
- Mme Chantal BODIN, Représentante suppléante des usagers UNAFAM
- M. le Docteur Antoine PROSPERI, Médecin médiateur titulaire
- M. le Docteur Antoine LANFRANCHI, Médecin médiateur suppléant
- M. Daniel LA ROCCA, Médiateur non médical titulaire, Cadre de santé
- Mme Florence MATTHYS, Médiatrice non médicale suppléante, Cadre de santé
- Mme le Docteur Françoise ANTONI, Présidente - CME,
- Mme le Docteur Delphine SACCHI, Représentante suppléante - CME
- Mme Marie LOYS, Représentante titulaire de la CSIRMT, Cadre de santé
- Mme Jessica DELAUNAY Représentante suppléante de la CSIRMT, Infirmière
- Mme Laurence ALLARY EYNARD, Représentante titulaire du Comité Social d'Etablissement, Adjoint administratif
- Monsieur Nicolas COURBEBAISSE, Représentant suppléant du Comité Social d'Etablissement, Infirmier

Assistent avec voix consultative :

- Mme Anne LARUE, Directrice des soins, coordinatrice générale des soins
- Mme Claire BUSSIERES, Ingénieure qualité
- Mme Louise NOEL, Ingénieur qualité/gestion des risques

CONTACT

Secrétariat de la C.D.U. (Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales)
☎ 04.42.16.17.97 @ duqag@ch-montperrin.fr
Ou en écrivant à Madame la Directrice – Direction des Usagers, de la Qualité et des Affaires Générales - 109 Avenue du Petit Barthélemy - 13617 Aix en Provence Cedex 1.

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

COMMISSION DES USAGERS (C.D.U.)

Dispositions des articles R.1112-91 à R.1112-94
Code de la santé publique

Article R1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.
Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.
Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Questionnaire de satisfaction CH Montperrin

vous pouvez également le remplir avec votre smartphone en scannant le code QR situé en bas de page

Merci de cocher de cette façon : ☒

Date de fin d'hospitalisation

Service : Reibaud ouest

ACCUEIL Que pensez-vous ? (si vous n'êtes pas concerné par une question ne la remplissez pas)

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
De l'accueil (Accueil Soignant; CAP48)	☐	☐	☐	☐	☐
De l'accueil, dans le service d'hospitalisation	☐	☐	☐	☐	☐
De la signalisation des services	☐	☐	☐	☐	☐
De l'adaptation des locaux à votre handicap	☐	☐	☐	☐	☐

CONFORT HOTELIER Que pensez-vous ?

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
Des sanitaires (aménagement et propreté)	☐	☐	☐	☐	☐
De la chambre (confort et calme)	☐	☐	☐	☐	☐
Du linge fourni	☐	☐	☐	☐	☐
Des repas servis	☐	☐	☐	☐	☐

SPECIMEN
NE PAS UTILISER

VOS DROITS ET INFORMATION (si vous n'êtes pas concerné par une question ne la remplissez pas)

Vous a-t-on proposé de désigner une personne de confiance ? Oui ☐ Non ☐ Non concerné (Mineur ou sous tutelle) ☐

Vous a-t'on proposé de désigner une personne à prévenir ? Oui ☐ Non ☐

	Oui	Non
Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?	☐	☐
A-t-on recherché votre consentement lors des actes de soins ?	☐	☐
Avez-vous le sentiment d'avoir été traité avec considération ?	☐	☐

Etes-vous satisfait :

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
Des informations données sur votre état de santé	☐	☐	☐	☐	☐
Des informations sur vos droits et vos modalités d'hospitalisation	☐	☐	☐	☐	☐
Des informations délivrées sur les soins, examens, traitements	☐	☐	☐	☐	☐
Du respect de votre intimité et dignité	☐	☐	☐	☐	☐
De la facilité des contacts avec vos proches	☐	☐	☐	☐	☐
Du respect de la confidentialité sur votre santé	☐	☐	☐	☐	☐

Votre prise en SOINS Que pensez-vous ? (si vous êtes pas concerné par une question ne la remplissez pas)

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
De la disponibilité du personnel du service	☐	☐	☐	☐	☐
De la façon dont l'équipe infirmière vous a pris en charge	☐	☐	☐	☐	☐
De la façon dont les médecins vous ont pris en charge	☐	☐	☐	☐	☐
Des activités proposées par l'équipe soignante	☐	☐	☐	☐	☐
Si mobilité réduite, de l'aide à la vie quotidienne (repas, toilette)	☐	☐	☐	☐	☐
De la prise en compte de votre douleur physique	☐	☐	☐	☐	☐

VOTRE DEPART (si vous n'étes pas concerné par une question ne la remplissez pas)

En cas de besoin, conseilleriez-vous l'hospitalisation dans l'établissement à l'un de vos proches ? Oui ☐ Non ☐

Etes-vous satisfait :

	Excellent	Très bon	Bon	Mauvais	Très mauvais
De votre prise en charge globale durant le séjour	☐	☐	☐	☐	☐
Sur vos conditions de sortie (jour, heure, formalités administratives)	☐	☐	☐	☐	☐
Sur les traitements et les soins à poursuivre	☐	☐	☐	☐	☐

SPECIMEN
NE PAS UTILISER

Lors de votre arrivée, votre hospitalisation s'est faite ? ☐ Avec votre consentement ☐ Sans votre consentement

Avez-vous des suggestions ou des remarques.....

Ce questionnaire est terminé. Merci de le remettre avant votre départ à un membre du personnel ou de l'envoyer par la poste :

Direction des Usagers et de la Qualité

Ch Montperrin

109 Avenue du Petit Barthélemy

13617 Aix en Provence cedex 01

LE COMITE D'ETHIQUE DU CH-MONTPERRIN

Qu'est ce qu'un questionnement Ethique en psychiatrie ?

C'est un questionnement qui interroge la prise en compte des effets de la maladie sur le libre arbitre de la personne en regard de la proposition de soins qui lui est faite et du consentement aux soins qui lui est demandé. Ainsi, la réflexion éthique est une préoccupation des professionnels dans chacun de leurs actes en relation avec la personne soignée.

Dans ce cadre, le Comité d'Ethique veille aux risques de confusion entre problématiques professionnelles et implications personnelles. En effet, le Comité d'Ethique n'est pas :

- *une instance portant des jugements moraux,*
- *une commission de vie des usagers,*
- *une instance d'arbitrage,*
- *un groupe d'élaboration de protocoles et de procédures,*
- *un cabinet d'audit…*

Les missions du Comité d'Ethique sont consultatives, informatives et formatives.

Qui peut saisir le Comité d'Ethique ?

- **un professionnel**
- **un patient**
- **un groupe de professionnels**
- **un proche du patient**

Comment saisir le Comité d'Ethique ?

Pour saisir officiellement le Comité d'Ethique, vous pouvez le faire, par courrier ou courriel **en décrivant la situation,** au Président du Comité d'Ethique ou à son secrétaire général :

Adresse : Comité d'Ethique
Secrétariat de la Direction des usagers
109 Avenue du Petit Barthélémy
13617 Aix-en-Provence Cedex 01

Courriel : comite.ethique@ch-montperrin.fr

Lorsque les circonstances le justifient, vous pouvez prendre contact et faire votre demande **directement auprès d'un membre du Comité** qui en saisira alors le Président.

Les missions du Comité d'Ethique

Suite à une saisine :

- Il évalue si la situation relève de son cadre de réflexion ➔ *Le Comité d'Ethique peut, par décision motivée, orienter la demande vers une autre instance de l'établissement.*
- Il identifie les différents champs qui interviennent dans la situation,
- Il fait des recherches sur la littérature et les travaux en lien avec la question,
- Il organise la réflexion,
- **Il rédige des Avis et des conseils ou suggestions qui sont transmis :**
  - au(x) demandeur(s) en accompagnant envers lui (eux) le retour de réflexion,
  - au Directeur de l'établissement et, s'il y a lieu, au Président de la Commission médicale d'Etablissement ainsi qu'au Président de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques,
  - à l'ensemble des personnels et services de l'établissement, par tous moyens appropriés en interne, notamment la Gestion documentaire en ligne sur le site Intranet de l'établissement.
- Il accompagne les professionnels concernés dans leurs réflexions.

Le Comité d'Ethique garantit la confidentialité des données confiées et le respect du secret professionnel.

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence

DUQAG
Màj 01/2025

INDICATEURS
Qualité et sécurité des soins 2023-2024

HAS Qualité des soins à améliorer — Établissement certifié sous conditions

CERTIFICATION
Le Centre Hospitalier Montperrin est certifié sous condition
(visite de certification Novembre 2023)

EVALUATION DE LA SATISFACTION 2023

Taux de retour du questionnaire de satisfaction en intra-hospitalier : 20,6 %

	INTRA	CAP 48	HDJ	CMP
Satisfaction globale	**82 %**	**85.6 %**	**85 %**	**84.8 %**
L'accueil	81 %	88.2 %	87.4 %	88.6 %
Prestations hôtelières	76.8 %	75.4 %	80 %	
Soins - Prise en charge (PEC)	81.6 %	90.4 %	81.2 %	86.6 %
Les droits et informations	80.6 %	84.4 %	79.6 %	86 %
La PEC de fin d'hospitalisations	81.4 %	87.6 %		
Délai d'attente de prise de RV				74.8 %
Accès et bâtiment adaptés au handicap			85.4 %	87.4 %

INDICATEURS DE QUALITE ET SECURITE DES SOINS 2023- 2024

Intra-hospitalier
Prise en charge somatique et coordination entre l'hôpital et la ville

Recueil 2023
- Qualité de la lettre de liaison : 48 %
- Evaluation et PEC de la douleur* : 58 %

Recueil 2024
- Evaluation cardio-vasculaire et métabolique : 74 %
- Evaluation gastro-intestinale : 58 %
- Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions : 78 %

Extra-hospitalier
Prise en charge ou vigilance de l'état somatique & coordination entre le CMP et la ville

Recueil 2023
- Lien entre CMP et la ville, soins somatiques* : 18 %
- Vigilance de l'état cardio-vasculaire et métabolique du patient* : 18 %
- Repérage et proposition d'aide à l'arrêt des addictions* : 26 %

COUVERTURE VACCINALE ANTIGRIPPALE 2023-2024

Hiver 2023-2024 — Vaccination du personnel : 11,3 %

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

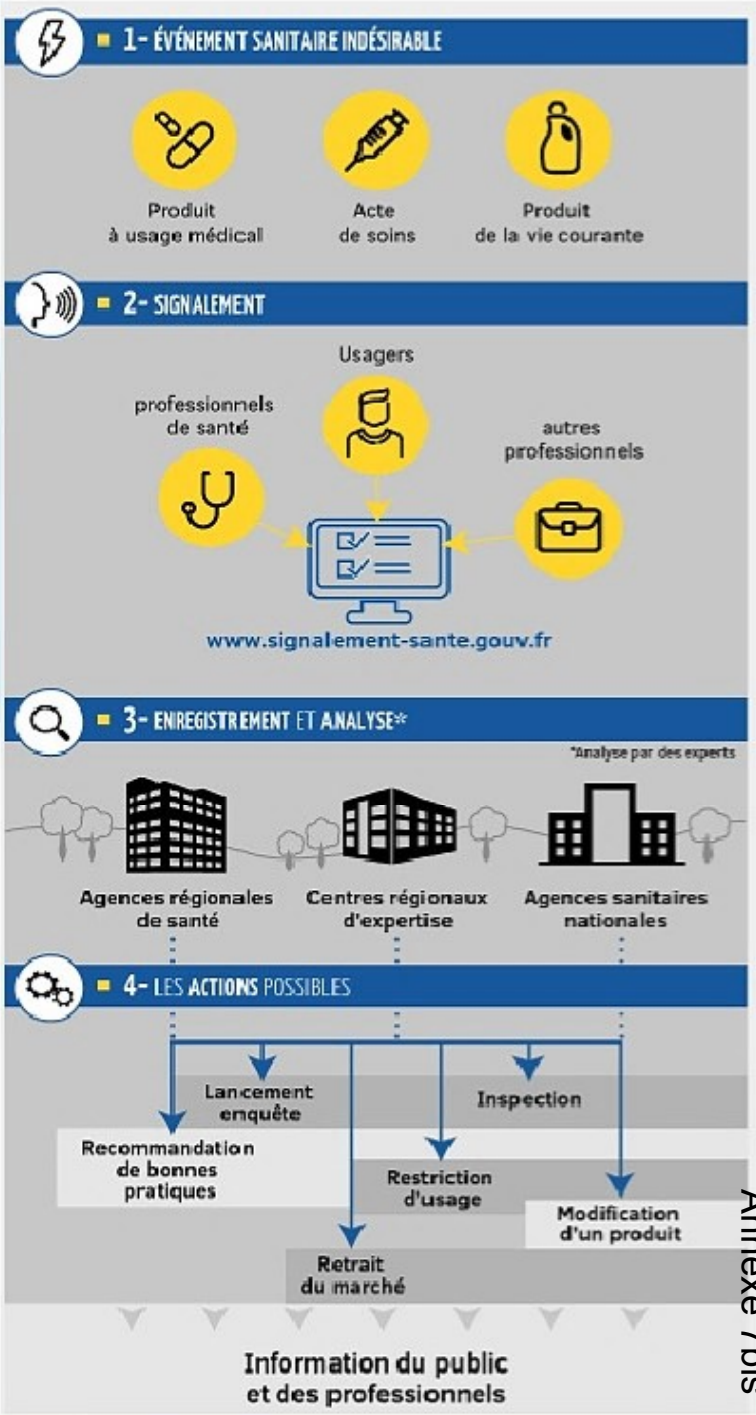
PATIENTS, USAGERS,

Vous pouvez participer à l'**amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé** en signalant les événements sanitaires indésirables que vous suspectez d'être liés aux produits de santé, produits de la vie courante et actes de soins sur **www.signalement-sante.gouv.fr**

Pour en savoir +
Référez-vous à l'affiche
" MON SIGNALEMENT EN BREF "
Ministère de la santé et de la prévention

DUQAG/Affichage institutionnel/Juin 2023

Mon signalement en bref



Annexe 7bis

Référence	ENR.QGR.008	Version n°4		Du : 05/03/2024		Validité :	4 ans

CH Montperrin – Hôpitaux de Provence	ENREGISTREMENT **FORMULAIRE DE RECUEIL DE CONSENTEMENT DU PATIENT TRACEUR**
Mots Clés : Patient / Traceur	
Processus : Droits des patients	

Consentement à la mise en œuvre et à ma participation à l'évaluation de la qualité et de la sécurité des soins par la méthode du « patient traceur »

Il ne s'agit pas d'évaluer la compétence des médecins et de l'équipe soignante, mais d'évaluer l'organisation mise en place pour assurer la qualité et la sécurité des soins.
La méthode du patient traceur consiste à évaluer votre prise en charge, en prenant en compte votre expérience. Il est important de pouvoir donner votre opinion en tant que patient, de pouvoir vous exprimer. Vous pouvez refuser à tout moment de répondre à certaines questions.
Les données restent confidentielles et viennent enrichir les éléments recueillis au sein de l'équipe. Nous vous remercions de votre contribution à l'amélioration de la qualité des soins.

Je soussigné(e)

Monsieur : ☐ **Madame :** ☐

Nom du patient : _____ **Prénom du patient :** _____

Le cas échéant,
Lien avec le patient :

☐ Tuteur (nom, prénom) : _____

☐ Détenteur de l'autorité parentale (nom, prénom) : _____

☐ Assure avoir été informé(e) et avoir compris le but et les modalités d'organisation de l'évaluation prévue le _____ par la méthode du patient traceur.

☐ Accepte volontiers de répondre aux questions des évaluateurs.

☐ Autorise les évaluateurs à accéder à mes données médicales (dossier médical) dans le strict cadre de cette évaluation.

Date : ___/___/_____

Signature du patient (ou de son représentant) :

ENREGISTREMENT

INFORMATION ET RECUEIL DES DIRECTIVES ANTICIPEES

Mots Clés : Directives anticipées, formulaire

Processus : Droits des patients

Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés, par écrit, sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie. La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.
Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Cependant, rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Avez-vous déjà rédigé des directives anticipées ?

Si oui, où sont-elles conservées **?**

❒ **Je conserve ce formulaire de directives anticipées**

❒ **Je confie ce formulaire au service hospitalier du Centre Hospitalier Montperrin** qui détient mon dossier médical

❒ **Je confie ces directives anticipées à mon médecin traitant :**
Docteur (prénom, nom) : .....
Adresse et coordonnées : .....

❒ **Je confie mes directives anticipées à la personne** ci-après désignée :
Nom, prénom .....
Qualité : .....
Adresse /Coordonnées : .....

Si oui, souhaitez-vous les remplacer **?** ☐ **oui** ☐ **non**
Fait à Aix en Provence, **Signature du patient** :
le : .....

Si non, souhaitez-vous en rédiger **?** ☐ **oui** ☐ **non**
Fait à Aix en Provence, **Signature du patient** :
le : .....

Uniquement si vous souhaitez rédiger des directives anticipées ou les remplacer, merci de bien vouloir remplir les informations ci-dessous :
Je soussigné(e) Nom et prénom : .....Né(e) le : ..... à : .....
Adresse : ..... ☎ : .....
Affirme rédiger ce document en toute liberté, sans pression extérieure et en pleine possession de mes facultés intellectuelles. Je souhaite écrire mes volontés sur les soins et traitements à m'apporter si je ne peux plus m'exprimer et suis atteint(e) d'une maladie grave engageant mon pronostic vital ou pouvant être la cause de séquelles graves, ou à la suite d'un accident grave entraînant une dégradation irréversible de mes facultés.

Je déclare solennellement : *(cocher les cases qui vous conviennent) (cf. annexe 1 pour information)*

☐ Refuser le maintien artificiel en vie dans le cas où j'aurai définitivement perdu conscience. (*)
☐ Refuser la réanimation cardiaque et respiratoire.
☐ Refuser la ventilation artificielle avec intubation ou trachéotomie (tube pour respirer).
☐ Refuser une dialyse rénale (brancher mon corps sur un appareil de dialyse)
☐ Refuser une alimentation et hydratation artificielles

☐ Demander que soient soulagées toutes mes douleurs (**).
☐ Demander à bénéficier d'une sédation profonde et continue, associée à un traitement de la douleur (***).

☐ Autres précisions personnelles : (entouré(e) de vos proches, voir un aumônier, …) : .....
.....
.....

J'ai bien conscience que je peux changer d'avis sans avoir à le justifier, **les directives anticipées étant révocables à tout moment**.
Depuis la loi du 2 février 2016, ce document est valable INDÉFINIMENT, le plus récent fera foi.
Les directives anticipées doivent être protégées dans "Mon Espace Santé" afin d'être insérées dans mon dossier médical à chaque hospitalisation.
Établissez plusieurs copies de celles-ci afin d'en avoir toujours un exemplaire sur vous, d'en remettre une copie à votre médecin référent, ainsi qu'à votre personne de confiance.

Fait à ....., le .....

Signature du patient : Signature de la personne de confiance :

Le patient étant dans l'impossibilité de rédiger lui-même ses directives anticipées, les 2 témoins ci-dessous attestent, à la demande du patient, que ce document est l'expression de sa volonté libre et éclairée.

1er témoin		**2ème témoin**	
Nom, prénom :	Date :	Nom, prénom :	Date : .....
Fonction :	Signature	Fonction :	Signature

** Les actes thérapeutiques mentionnés à l'article L. 1110-5 du code de la santé publique (CSP) ne doivent pas être mis en œuvre ou poursuivis lorsqu'ils résultent d'une obstination déraisonnable. Lorsqu'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou lorsqu'ils n'ont d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, ils peuvent être suspendus ou ne pas être entrepris, conformément à la volonté du patient et, si ce dernier est hors d'état d'exprimer sa volonté, à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire. Article L. 1110-5-1 du CSP.*
*** Toute personne a le droit de recevoir des traitements et des soins visant à soulager sa souffrance. Celle-ci doit être, en toutes circonstances, prévenue, prise en compte, évaluée et traitée. Article L. 1110-5-3 du CSP.*
**** À la demande du patient d'éviter toute souffrance et de ne pas subir d'obstination déraisonnable, une sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès, associée à une analgésie et à l'arrêt de l'ensemble des traitements de maintien en vie. Article L. 1110-5-2 du CSP.*

ANNEXE 1 ***POUR INFORMATION***

Selon que vous êtes actuellement bien portant ou atteint d'une grave maladie, deux situations peuvent se présenter :

Situation 1 **➔Je suis atteint d'une maladie grave** **➔Je pense être proche de la fin de ma vie**	**Situation 2** **➔Je pense être en bonne santé** **➔Je ne suis pas atteint d'une maladie grave**
Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie. Mes volontés sont les suivantes : **1°** à propos des situations dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie). ➔J'indique notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches. **2°** à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet. La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. ➔J'indique donc si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient entrepris, notamment : • Une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) • Le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale • Une intervention chirurgicale • Autre ➔Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient arrêtés notamment : • Assistance respiratoire (tube pour respirer) • Dialyse rénale • Alimentation et hydratation artificielles • Autre ➔Enfin, si mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ceux dont j'accepte ou ceux dont je refuse la mise en œuvre ou la poursuite. **3°** à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur. En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, ➔J'indique si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès.	**Je rédige les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie. Mes volontés sont les suivantes** : **1°** à propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc…, entrainant un « état de coma prolongé » jugé irréversible). ➔J'indique notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches. **2°** à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet. La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie. ➔J'indique donc si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.). **3°** à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur. En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, ➔J'indique si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès.

Hôpitaux de Provence — Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

CH Montperrin

ENREGISTREMENT

DEMANDE DE COMMUNICATION DE DOCUMENTS MEDICAUX

Mots Clés : Dossier médical

Processus : Dossier patient

Lors d'une hospitalisation, un dossier est constitué contenant les observations médicales, les examens réalisés, les soins dispensés. Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, ce dossier est accessible soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le demandeur.

IDENTITE DU DEMANDEUR

Je soussigné(e) M^me^ – M^elle^ – M ……
(Nom-Prénom)
Né(e) le …… à ……
Domicilié(e) ……
Tél : ……
Agissant en tant que (1) :

- ☐ ***Patient***
- ☐ ***Représentant légal de l'autorité parentale (père, mère, tuteur) de ……***
- ☐ ***Tuteur d'un majeur protégé de ……***
- ☐ ***Ayant droit de ……***

Né(e) le …… Décédé(e) le ……
Motif de la demande (1)(2) : ☐ ***Connaître les raisons du décès***
☐ ***Défendre la mémoire du défunt***
☐ ***Faire valoir ses droits (joindre un courrier motivé)***
Précisez : ……

DEMANDE LA COPIE DES DOCUMENTS SUIVANTS

☐ ***Entier dossier*** ☐ **Lettre de liaison** ☐ ***Synthèse***

Les informations non formalisées ou mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers, n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers, ne sont pas transmises.

MODALITES DE COMMUNICATION DES DOCUMENTS DEMANDES

☐ ***Consultation sur place avec remise ou non de copies***
☐ ***Par voie électronique (Pas de clé USB) Mail : ……@……***
☐ ***Par envoi en RAR à mon domicile***
☐ ***Par envoi au médecin de mon choix……***
(Nom et adresse)

FACTURATION

La 1ère demande est gratuite. En de nouvelle demande, les frais correspondants aux coûts de reproduction et d'envoi en recommandé sont à la charge du demandeur aux tarifs en vigueur

PIECES A FOURNIR (copie)

- **Carte nationale d'identité ou passeport**
- **Livret de famille ou document attestant de la filiation pour le titulaire de l'autorité parentale sur un mineur**
- **S'il y a lieu, jugement donnant l'autorité parentale sur un mineur**
- **Livret de famille et tout document attestant de la qualité d'ayant droit**
- **Ordonnance prononçant le jugement de tutelle sur un mineur ou un majeur protégé**

DELAIS D'ACCES AUX INFORMATIONS

- **Au plus tôt après qu'un délai de réflexion de 48 h ait été observé.**
- **Dans les 8 jours suivant la réception complète (avec justificatif d'identité) de cette dem**
  Délai porté à 2 mois lorsque les informations datent de plus de 5 ans.

Date et signature du patient ou du demandeur

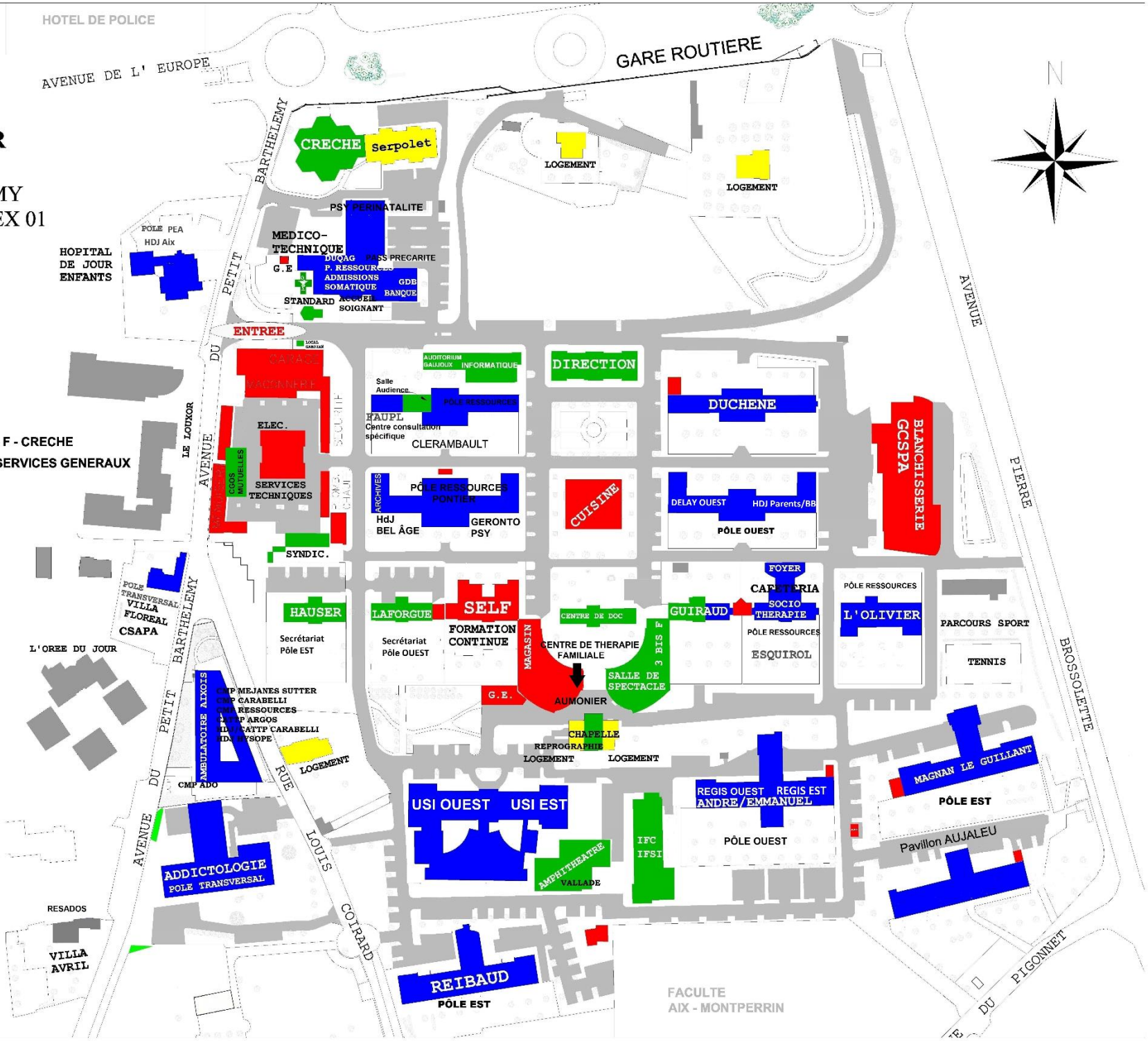
(1) Cochez-la ou les cases correspondantes
(2) Le patient ne doit pas, de son vivant, s'être opposé à cette communication

CH Montperrin

Hôpitaux de Provence

CENTRE HOSPITALIER MONTPERRIN

109 AV DU PETIT BARTHELEMY
13617 AIX EN PROVENCE - CEDEX 01
Tél : 04 42 16 16 16
Fax: 04 42 16 16 00

direction@ch-montperrin.fr
www.ch-montperrin.fr

- SERVICES DE SOINS
- ADMINISTRATION - SERVICES SOCIAUX - 3 BIS F - CRECHE
- SERVICES TECHNIQUES - CUISINE MAGASIN - SERVICES GENERAUX
- LOGEMENTS