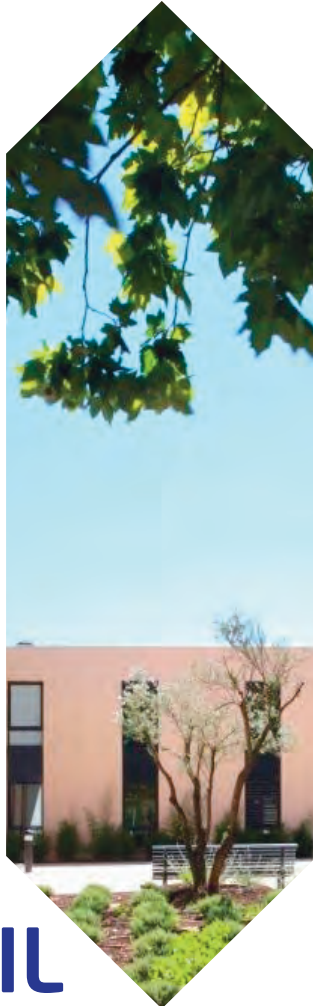




CENTRE HOSPITALIER HENRI GUERIN



**LIVRET
D'ACCUEIL
2023**

www.ch-pierrefeu.fr
Quartier Barnenq, 83390 Pierrefeu-du-Var

MOT DE BIENVENUE DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Le Centre hospitalier Henri Guérin dans la diversité de ses structures de soins est à votre service. Le personnel de notre établissement, à l'écoute de vos besoins pendant toute la durée de votre prise en charge, vous souhaite la bienvenue.

Chacun des membres de l'équipe pluri-professionnelle participant aux soins sera attentif à ce que votre séjour en hospitalisation complète se déroule dans les meilleures conditions. La même attention vous sera réservée à votre sortie si votre hospitalisation doit s'accompagner d'un temps de suivi ambulatoire au plus près de votre lieu de vie.

Ce livret d'accueil vous apporte les informations pratiques qui vous seront nécessaires pour faciliter votre séjour.

Vos suggestions et remarques nous seront utiles pour continuer à améliorer la qualité du service que nous vous devons. C'est pourquoi vous pourrez trouver dans le présent livret un questionnaire de sortie qui nous serait agréable de voir renseigné en complément des observations que vous pourrez formuler auprès de l'équipe de soins de votre unité d'accueil.

Les équipes médicales, soignantes, médicotechniques, techniques et administratives se joignent à moi pour vous souhaiter un bon séjour parmi nous et un prompt rétablissement.

**Le Directeur,
Jean-Marc BARGIER**

SOMMAIRE



1	VOTRE ARRIVÉEP.4
2	VOTRE SÉJOURP.9
3	VOTRE SORTIEP.19
4	DROITS ET INFORMATIONS DES PATIENTSP.22
5	LES ENGAGEMENTS DU CH HENRI GUERINP.39
6	LE CH HENRI GUERIN P.43

VOTRE ARRIVÉE

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre prise en charge est assurée **24h/24** par des équipes pluridisciplinaires. Durant votre hospitalisation, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

◆ Formalités administratives

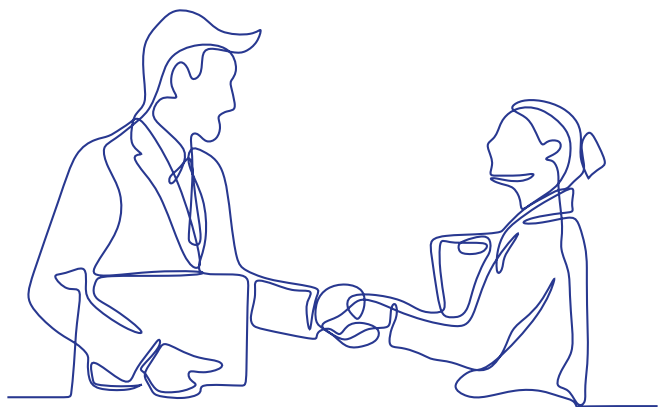
Être bien identifié pour être bien soigné

Le personnel de l'unité est à votre disposition pour vous aider à accomplir les formalités administratives indispensables. Elles servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins.

Le tableau ci-dessous indique les principaux renseignements ou documents à fournir en fonction de la situation dans laquelle vous-vous trouvez.

**MON IDENTITÉ C'EST MA SÉCURITÉ,
AIDEZ-NOUS A PRENDRE SOINS DE VOUS.**

Soyez vigilant, signalez-nous toute erreur sur votre identité.



En cas d'hospitalisation d'urgence, la priorité sera donnée aux soins et votre situation administrative sera régularisée ultérieurement par vous-même ou par l'un de vos proches.

Les documents administratifs

Votre situation	Renseignements et documents à fournir
Dans tous les cas	✓ Pièce d'identité avec photo (CNI, passeport, livret de famille pour les enfants) ou carte de séjour. ✓ Personne à prévenir en cas de nécessité (nom, prénom, adresse et téléphone) ✓ Nom et coordonnées de votre médecin traitant.
Assuré social	✓ Carte vitale + attestation de droits en cours de validité.
Personne atteinte d'une Affection Longue durée (ALD)	✓ Volet N°3 du protocole de soins établi par le médecin traitant. Il devra être présenté aux médecins de l'établissement dans le cadre des soins délivrés. A défaut, aucune prise en charge à 100% ne pourra être prise en compte par le service facturation
Mutualiste ou bénéficiaire d'une assurance complémentaire	✓ Carte de mutuelle ou attestation de prise en charge de votre complémentaire santé. ✓ Ou attestation CMU complémentaire ou attestation d'AME (Aide médicale de l'État), ou attestation d'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (ACS) pour les bénéficiaires.
Bénéficiaire de l'allocation aux handicapés ou d'une décision de la MDPH	✓ Notification à fournir impérativement. Elle justifie de l'exonération du forfait journalier pour les moins de 20 ans
Majeur protégé	✓ Mesure de protection juridique + coordonnées du représentant légal.
Mineurs	✓ Indication de la ou les personnes exerçant l'autorité parentale et le droit de garde
Autres cas	✓ Se renseigner auprès du bureau des entrées

Les documents qui concernent votre santé

Documents médicaux	✓ La lettre de votre médecin traitant. ✓ Votre carnet de santé (pour les enfants). ✓ Vos examens complémentaires (biologie, radiographie...) ✓ Votre ordonnance et traitements en cours.
--------------------	--

IDENTITÉ PROTÉGÉE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

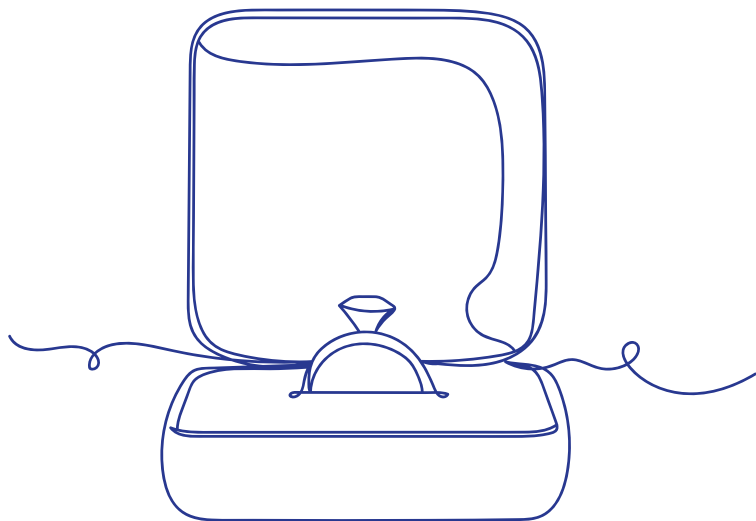
◆ Vos objets de valeur

L'hôpital est un lieu ouvert et, malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Nous vous conseillons de venir sans objets de valeur (bijoux, cartes bancaires...) et avec de l'argent liquide en petite quantité ou d'éviter de les laisser dans votre chambre sans surveillance.

Vous êtes responsable des biens que vous déciderez de conserver avec vous. À votre arrivée dans l'unité, l'équipe soignante qui vous accueille procédera à un inventaire et vous informera sur les possibilités de dépôt. Vous signerez une décharge pour les objets que vous déciderez de conserver avec vous. En cas de non-respect de cette consigne, aucun recours ne pourra être effectué contre l'établissement.

Des coffres individuels sont à votre disposition dans l'unité. Pour tout objet volumineux, veuillez-vous adresser au cadre de l'unité.

Vous avez la possibilité d'amener un cadenas pour fermer le placard de votre chambre (dans certaines unités).



◆ Frais d'hospitalisation

Les soins à l'hôpital sont payants. Selon votre situation d'assuré, certains frais restent à votre charge.

Comment sont-ils calculés ?

- Le **forfait journalier** correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Il est dû pour tout séjour supérieur à 24 h, jour de sortie compris, quelle que soit l'heure de départ.
- Les **frais de séjour** regroupent les traitements, les examens et les interventions. Ils varient selon les services.
- Le **ticket modérateur** représente 20 % des frais de séjour non couverts par l'Assurance Maladie.

Qui les paye ?

- *Si vous êtes assuré social*

Les frais de séjour sont pris en charge à 80 % par l'Assurance Maladie. Les 20 % restants (ticket modérateur) et le forfait journalier sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

Si vous êtes domicilié dans l'Union Européenne, 20 % de frais de soins resteront à votre charge.

- *Si vous n'êtes pas assuré social (étrangers hors Union Européenne par exemple)*

Vous êtes redevable de la totalité des frais.

Un devis est établi et le montant doit être intégralement réglé avant l'admission. Un engagement de payer doit être également signé au cas où votre état de santé nécessiterait une prolongation de séjour. Si vous avez été admis en urgence, vous devrez régulariser votre situation dans les meilleurs délais.

- *Si vous rencontrez des difficultés*

Vous pouvez peut-être bénéficier de la Couverture Maladie Universelle de base ou complémentaire. Un(e) assistant(e) des services sociaux présente dans tous les services de soins peut vous aider dans toutes vos démarches administratives.

OÙ CONSULTER LES TARIFS

Les tarifs des prestations sont publiés et tenus à jour sur le site internet de l'établissement et affichés dans toutes les unités.

Quelles sont les modalités de facturation et de paiement ?

Si des frais restent à votre charge, une facture est adressée à votre domicile. Vous avez un mois pour payer à compter de l'émission de cette facture.

Si vous ne payez pas dans les délais impartis, vous vous exposez à des poursuites financières diligentées par le Trésor public. Il existe des possibilités d'échelonnements de paiements en accord avec leurs services.

Si vous avez besoin d'informations complémentaires concernant une facture :

- Adressez-vous au Bureau des entrées
- **04.94.33.18.00**, demandez le poste 1137



VOTRE SÉJOUR

◆ Recommandations générales

L'hôpital est un lieu de repos. C'est aussi un lieu de vie collective où chacun doit observer quelques règles élémentaires de bonne conduite :

- Préservez le repos de vos voisins et des autres patients.
- Soyez discret et faites attention au volume de vos appareils (télévision, téléphone, enceinte, MP3...).
- Prenez soin des locaux, du mobilier et du matériel mis à votre disposition. Toute détérioration volontaire pourra entraîner une demande de réparation ou de compensation financière.
- Tenez compte des horaires de visites autorisés.
- L'hôpital est un lieu non-fumeur, il y a des zones fumeurs prévues à l'extérieur. Ne fumez et ne vapotez pas dans les bâtiments. Si vous souhaitez une aide à l'arrêt ou à la diminution de consommation de tabac, une aide au sevrage tabagique pourra vous être proposée.
- N'introduisez dans l'établissement ni boisson alcoolisée, ni drogue illégale.
- Ne pas introduire de denrée alimentaire, ni boisson dans les unités.
- Respectez les mesures d'hygiène et de sécurité. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans chaque service. Informez le personnel de tout départ de feu.
- Les animaux sont interdits au sein des unités, mais tolérés dans le parc de l'établissement tenus en laisse.
- Respectez le personnel hospitalier.
- Aidez-nous à faire respecter la confidentialité :
 - respectez les lignes de confidentialité,
 - restez discret sur les informations entendues en chambres doubles.

Toutes agressions physiques ou verbales envers le personnel hospitalier sont passibles de poursuites judiciaires (art. 433-3 et 222-8 du code pénal).

Pour des raisons de sécurité des biens et des personnes, l'établissement est équipé d'un système de vidéo-surveillance. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant. Pour tout renseignement, veuillez-vous adresser à la direction de l'établissement.

Le règlement intérieur du CH est consultable sur demande auprès du cadre du service.

◆ L'équipe qui vous prend en charge

Les services de l'hôpital sont organisés autour des usagers, avec le soin comme priorité. Le personnel est à votre disposition durant toute la durée de votre séjour, et mettra tout en œuvre pour que celui-ci se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Médecins Chefs de pôle	Directeurs des soins Cadres supérieurs de santé Cadres de santé
• Médecins psychiatres • Médecins généralistes • Psychologue • Neuropsychologues • Assistantes Médico-Administratives	• Infirmiers • Aides-soignants • Psychomotriciens • Orthophonistes • Diététiciens • Ergothérapeutes • Agents de services hospitaliers
Cadre supérieur socio-éducatif	Pharmacien gérant
• Assistants de service social • Moniteurs éducateurs • Educateurs • animateurs • Enseignant	• Pharmaciens • Préparateurs en pharmacie

Les médecins spécialistes

En fonction de votre état de santé, vous pouvez bénéficier, sur prescription médicale, de consultations auprès de médecins spécialistes. Le rendez-vous ainsi que le transport seront organisés par l'équipe administrative et la prise en charge sera assurée par l'établissement.

INTIMITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité de la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour.

• Le service des tutelles

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts.

Le Juge des contentieux de la Liberté faisant fonction de Juge des Tutelles peut décider une mesure de protection prévue par la loi du 3 janvier 1968, modifiée par la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, sur votre demande, celle du médecin ou celle de votre famille. Selon la nature de la protection à assurer, le juge, après examen médical et instruction, nomme un tuteur, un curateur ou un mandataire. Les mesures sont exercées par un membre de la famille dans le cadre de l'habilitation familiale ou un Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs.

Le service des tutelles du Centre hospitalier Henri Guérin peut être désigné pour mettre en œuvre les mesures de protection concernant les patients de l'établissement.

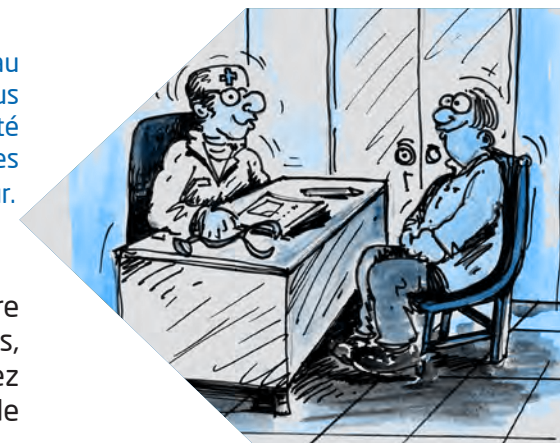
Le service est situé à l'entrée de l'établissement, au rez-de-chaussée du bâtiment administratif : **04.94.33.18.05**

• Le service social

Les assistants de service social vous conseillent, vous orientent ainsi que votre entourage. Ils facilitent vos démarches administratives, d'accès aux soins, d'accès aux droits, et d'organisation de la sortie.

Si vous souhaitez rencontrer une assistante sociale (pour préparer votre retour à domicile, régler des problèmes d'ouverture de droit ou de prise en charge financière...), indiquez-le à l'équipe de soins.

Vous pouvez également les joindre par l'intermédiaire du secrétariat du service socio-éducatif : **04.94.33.18.37**



• Informations pratiques

• Visites

Vos proches sont les bienvenus. Pour connaître les horaires de visites et les modalités d'accès à l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e), adressez-vous au personnel. Les visiteurs sont invités à se présenter à l'équipe soignante dès leur arrivée. La présence des enfants dans les services de soins est déconseillée (voire interdite dans certaines unités). Renseignez-vous auprès de l'équipe de soins

Une salle pour les visites est à votre disposition.

Toutefois, en fonction de votre état de santé, les visites peuvent être restreintes, voire temporairement suspendues, sur décision médicale.

Vous pouvez également signifier, auprès du cadre de santé, votre refus de recevoir des visites ou une personne en particulier.

Un parking est à la disposition des visiteurs à l'entrée de l'établissement.

Règles applicables aux visiteurs :

- Respecter le fonctionnement de l'unité ;
- Avoir une tenue correcte ;
- Ne pas provoquer de nuisances sonores ;
- Respecter l'interdiction de fumer ; de vapoter
- Respecter les consignes sanitaires en vigueur ;
- Ne pas apporter de fleurs ou plantes ;
- Ne pas apporter d'objets dangereux, d'alcool, de médicaments ni de substances illicites.



12

• Hébergement de vos proches

Votre famille ou vos proches peuvent être hébergés dans « l'appartement des familles » situé dans l'enceinte de l'établissement. Le cadre de santé responsable de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) vous indiquera les démarches à suivre.

• Autorisations d'absence du service et sorties de courte durée

Des sorties en dehors de l'hôpital peuvent vous être accordées. Elles doivent être demandées au minimum 24h à l'avance. Elles nécessitent un accord médical avant votre départ.

En cas de soins sur décision d'un représentant de l'État, la demande doit être effectuée au minimum 72h à l'avance. Elle ne peut être effective qu'à réception d'un arrêté préfectoral.

• Repas

Chaque jour, un menu équilibré est proposé (le menu de la semaine est affiché dans la salle à manger). Si vous avez une allergie alimentaire ou si vos convictions religieuses ou personnelles nécessitent une alimentation particulière, précisez-le dès votre arrivée au médecin et à l'équipe soignante.

Les repas sont servis dans l'unité de soins aux horaires suivants :

• **Petit-déjeuner : 8h00-9h00**

• **Déjeuner : 12h00-13h00**

• **Dîner : 19h00-20h00**

Si vous devez observer un régime spécifique, une diététicienne veille à son application. Vous pouvez demander à la rencontrer.



13



• *Linge personnel*

Pour votre séjour, prévoyez un nécessaire de toilette, des serviettes et du linge personnel. Leur entretien est à votre charge. Seul le linge hôtelier (draps, couverture, taie d'oreiller) est fourni et entretenu par l'établissement.

Si votre hospitalisation n'était pas programmée, l'établissement répond aux situations d'urgence pour la fourniture de vêtements et de nécessaire de toilette. Dans les 48 heures suivant votre hospitalisation, votre entourage devra en assurer la fourniture et l'entretien.

Toutefois, en cas de besoin, le linge personnel peut être entretenu par la blanchisserie de l'établissement sous réserve qu'il soit marqué à votre nom et compatible avec un lavage professionnel. L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégradation, de perte ou de vol de vêtements non marqués.

• *Téléphone*

Vous pouvez utiliser votre téléphone portable sauf avis médical contraire. L'utilisation du portable est à prioriser sur vos temps de sorties. Les communications téléphoniques dans les unités doivent se faire dans la discrétion, afin de ne pas perturber les personnes à proximité.

Vous pouvez également être joint ou téléphoner à la personne de votre choix à l'aide du téléphone de l'unité mis à disposition pour les appels en France métropolitaine (renseignez-vous auprès de l'équipe).

Comme tout effet personnel, les téléphones sont placés sous votre responsabilité. En cas de perte, vol, détérioration, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable.

• *Respect du droit à l'image*

Il est interdit d'enregistrer des images (photographie, film) et/ou sons de toute personne soignée dans l'établissement ainsi que du personnel, sans le consentement exprès des personnes. L'article 9 du code civil stipule que «chacun a droit au respect de sa vie privée». L'usage, sans son autorisation, de l'image ou de l'enregistrement sonore d'une personne peut entraîner la mise en cause de la responsabilité de l'utilisateur.

• *Télévision*

Des postes de télévision à usage collectif sont à votre disposition. Leur utilisation est soumise aux règles de fonctionnement de chaque unité.

• *Courrier*

Vous pouvez recevoir ou envoyer du courrier au cours de votre hospitalisation. Il est distribué du lundi au vendredi dans les secrétariats des unités de soins. La livraison de colis (hors tutelle et famille) n'est pas autorisée.

Pour que vos lettres vous parviennent plus rapidement, demandez à vos correspondants d'indiquer l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e).

Centre hospitalier Henri Guérin

Vos nom et prénom

Le nom de l'unité où vous êtes hospitalisé(e)

Quartier Barnencq

83390 Pierrefeu-du-Var

Pour vos envois, vous pouvez confier votre correspondance, préalablement affranchie, à un membre de l'équipe soignante.

• *Bibliothèque*

Si vous aimez lire, une bibliothèque est à votre disposition au centre des loisirs, ainsi que dans le hall d'entrée de l'établissement.

• *Centre des loisirs*

Le centre des loisirs est un lieu de convivialité où vous pourrez vous procurer des friandises et des boissons non alcoolisées. Il est ouvert **tous les jours de 9h00 à 16h00.**

- *Interprétariat*

Des interprètes (langues étrangères ou langue des signes) peuvent être sollicités en cas de difficultés de communication. Faites-en la demande auprès de l'équipe qui vous prend en charge, elle se chargera d'effectuer les démarches nécessaires.

- *Cultes religieux*

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement de l'unité, la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins.

Au sein de l'établissement, l'aumônerie catholique située près de la Chapelle vous accueille le **lundi et vendredi de 14h00 à 18h00** et le **mardi et jeudi de 10h00 à 18h00**. Vous pourrez y rencontrer l'aumônier ou un membre bénévole de son équipe, pour une écoute, un temps spirituel, dans le respect de vos convictions personnelles, et dans la discrétion.

La Messe est célébrée tous les dimanches à la Chapelle de l'établissement. Les horaires sont affichés dans chaque unité.

Vous pouvez demander au personnel soignant de votre unité de soins de vous mettre en contact/de bénéficier de la présence d'un représentant du culte de votre choix.

◆ Activités support aux soins

Au cours de votre hospitalisation, et dans le cadre de votre projet de soins personnalisé, vous avez la possibilité de participer à des activités thérapeutiques, sur prescription médicale.

Ces activités se pratiquent de manière individuelle ou en groupe. Elles sont organisées soit par des moniteurs d'atelier. En fonction de votre état de santé, un soignant pourra vous y accompagner.

- *L'atelier d'art*

L'atelier d'art propose des activités telles que la peinture, la sculpture, le modelage, la sérigraphie, la gravure, la céramique...

L'atelier d'art est ouvert du **lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et 13h30 à 16h30**.

- *Le service Sports et Médiation Corporelle*

Le service dispose d'installations spécifiques (gymnase, mur d'escalade, salle de musculation...). Des activités corporelles, physiques et sportives, **sur prescription médicale**, sont organisées pour tous les patients hospitalisés, quel que soit votre niveau, aussi bien en intra qu'en extra hospitalier (escalade, VTT, randonnée, voile...). Ces activités sont encadrées par des animateurs sportifs.

Le service Sports et Médiation Corporelle est ouvert du **lundi au vendredi de 9h00 à 16h00**.

- *Le jardin et la ferme*

Le jardin organise des activités de jardinage, de potager et de paysagiste floral.

La ferme propose des séances de médiation avec les animaux.

L'unité nature est ouverte du **lundi au vendredi de 9h00 à 16h00**.

Des ateliers ponctuels peuvent également vous être proposés (apiculture, atelier cuisine...).

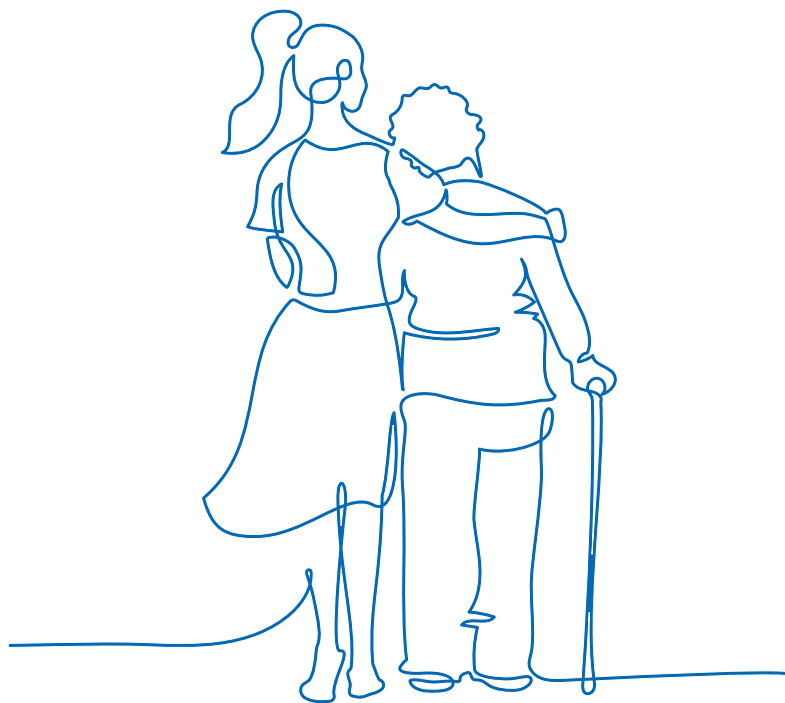


◆ Maison des usagers

Située à proximité du centre des loisirs et de l'unité des Palmiers, la Maison des usagers est un lieu convivial d'accueil, d'écoute, d'échange et d'information pour les usagers de l'établissement, les familles, les visiteurs et les associations. Des personnes répondent à vos préoccupations et à celles de vos proches.

La Maison des usagers met à disposition du public des brochures d'information sur la santé et propose des permanences d'associations de représentants d'usagers. Plusieurs associations travaillant dans l'intérêt des patients et de leurs proches sont à votre écoute.

Adressez-vous à l'équipe de soins pour connaître les horaires d'ouverture.



VOTRE SORTIE

L'amélioration de votre état de santé permet de mettre fin aux soins en hospitalisation complète.

Votre sortie est préparée avec l'équipe soignante et votre entourage en tenant compte de vos besoins et possibilités. Le médecin qui vous a pris en charge décidera avec vous de la date de votre sortie et de ses modalités. Des soins ambulatoires (suivi en Centre Médico-Psychologique ou hôpital de jour) et éventuellement un accompagnement social pourront vous être prescrits.

◆ Dans le cadre de soins psychiatriques libres

La fin de l'hospitalisation intervient en principe sur décision médicale. Vous pouvez, à votre demande, quitter l'établissement à tout moment sauf circonstances particulières, après avoir rencontré un médecin psychiatre. En cas de sortie contre avis médical, la situation sera assimilée à un refus de soin. Vous devrez alors signer une décharge indiquant votre volonté de sortir contre l'avis médical, malgré votre connaissance des risques éventuels encourus qui vous auront été communiqués par le médecin. Le médecin peut également prendre des dispositions, si votre état de santé le nécessite, afin de mettre en place des soins psychiatriques sans consentement.

◆ Dans le cadre de soins psychiatriques sans consentement

La fin de l'hospitalisation complète et éventuellement la mise en place d'un programme de soins sont soumises à l'avis motivé du médecin psychiatre et à la décision du directeur ou représentant de l'État.

Dans l'attente de cette décision, vous ne pouvez pas quitter l'établissement.

◆ Formalités administratives

L'équipe soignante vous remettra les documents de sortie (compte rendu d'hospitalisation ; ordonnance et duplicata ; ordonnance pour le passage des aides ménagères et/ou infirmiers(ères) libéraux ; dates de rendez-vous éventuels).

Le compte rendu d'hospitalisation comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins sera transmis au médecin qui vous a adressé(e) et à votre médecin traitant.

Si vous êtes salarié(e), demandez votre bulletin de situation, il tient lieu de justificatif d'arrêt de travail. Vous devez l'adresser à votre caisse d'Assurance Maladie et à votre employeur ou au Pôle Emploi si vous êtes chômeur indemnisé.

PAIEMENT

Vous recevrez par courrier un avis des sommes à payer pour les frais restant à votre charge. Vous devez vous en acquitter dès réception.

◆ Transport

Si votre état exige un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, il sera prescrit par le médecin.

Veuillez communiquer alors les coordonnées de l'ambulancier de votre choix. À défaut, une société d'ambulance est contactée pour assurer votre transport selon les modalités du « tour de rôle ».

Si la distance est supérieure à 150 kilomètres, une demande d'entente préalable auprès de la CPAM est obligatoire. Si vous souhaitez des informations complémentaires relatives à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie lors de l'admission et de la sortie du CH, vous pouvez contacter le cadre de l'unité ou le bureau des entrées.

◆ Votre avis sur l'hôpital

Il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour, positif comme négatif, afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge de nos patients. Nous vous invitons à remplir le questionnaire disponible en annexe du présent livret et à le remettre directement à l'équipe soignante ou l'envoyer par courrier au service Qualité (CH Henri GUERIN, Service Qualité, Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var).

Par avance merci de votre participation, votre avis nous est précieux.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe du service de soins qui répondra à toutes les questions qui vous préoccupent.

La Direction Qualité et relations avec les Usagers à votre écoute.

Vous pouvez également adresser un courrier à la Direction Qualité et relations avec les Usagers pour toute remarque, suggestion ou réclamation:

CH Henri Guérin
Service Qualité et relations avec les Usagers
Quartier Barnencq
83390 Pierrefeu-du-Var
04.94.14.68.31
qualite@ch-pierrefeu.fr

N'hésitez pas aussi à nous faire part de votre satisfaction.

Les équipes du CH Henri Guérin y sont très sensibles.



DROITS ET INFORMATIONS DES PATIENTS

Connaître vos droits

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Cf. CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

◆ Personne de confiance

(cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour la durée de son hospitalisation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. La désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Vous êtes libre de revenir sur votre décision et de changer de personne de confiance. Il vous suffit d'en avertir l'équipe soignante et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

◆ Directives anticipées

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Pour que vos directives soient prises en compte, communiquez-les au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. (voir formulaire en annexe)





◆ Accès au dossier médical

Votre dossier médical rassemble toutes vos informations de santé, notamment celles que vous confiez aux médecins du service sur vos antécédents et votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires qui sont pratiqués. Après votre hospitalisation, ce dossier est conservé a minima 20 ans par l'hôpital, conformément à l'article R1112-7 du code de la Santé Publique. Si vous souhaitez avoir accès à votre dossier médical, vous pouvez vous adresser à la direction du CH (voir contacts). Celle-ci vous répondra et vous indiquera la marche à suivre.

En cas de décès de la personne hospitalisée, ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un PACS, peuvent avoir accès à ses informations médicales « dans la mesure où elles leur sont nécessaires pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès. » (articles L 1110-4 et L 1111-7 du code de la Santé Publique).

CONTACTS / RECEVOIR SON DOSSIER MÉDICAL

Adressez votre demande à l'adresse suivante :

CH Henri Guérin

Direction

Quartier Barnencq

83390 Pierrefeu-du-Var

04.94.14.68.05

direction@ch-pierrefeu.fr

◆ Hébergement de données de santé

Le CH Henri Guérin veille à ce que le tiers hébergeant les données de santé à caractère personnel dispose d'un agrément en cours de validité, conformément à l'article L. 1111-8 du code de la santé publique.

◆ Informations sur les données de santé vous concernant pour les soins et la recherche

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies au cours de votre venue au CH Henri Guérin.

Le CH Henri Guérin s'engage à garantir la confidentialité et la sécurité de ces données, conformément à la réglementation applicable.

Afin de permettre la meilleure prise en charge possible au sein de l'établissement, ces informations recueillies font l'objet de traitements automatisés (dossier informatique) et/ou non automatisés (dossier papier), sauf opposition justifiée de votre part. Elles sont réservées aux équipes de soin qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

Le professionnel de santé qui vous suit peut échanger, avec un ou plusieurs autres professionnels identifiés, des informations relatives à votre dossier, à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention (prévention et surveillance des infections associées aux soins, prévention de l'antibiorésistance, etc...) ou à votre suivi médico-social. Le CH peut aussi utiliser les informations recueillies, codées de manière à garantir leur confidentialité, dans le cadre de travaux de recherche, d'études statistiques d'épidémiologie ou d'évaluation des coûts de santé.

Vous êtes autorisé à demander au CH la communication des données recueillies et à exercer vos droits de modification, de correction, de mise à jour ou d'effacement de ces données. Cette demande doit être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité en cours de validité portant votre signature. Pour les personnes protégées, (mineurs de moins de 15 ans ou majeurs protégés), la réglementation impose une double demande pour l'exercice de ces droits.

Pour l'exercice de l'ensemble vos droits, vous pouvez vous adresser directement auprès du délégué à la protection des données et/ou à la direction, par courrier ou par mail. Vous pouvez également exercer votre droit de réclamation auprès de la CNIL via le site www.cnil.fr.

CONTACTS

CH Henri Guérin

À l'attention du Délégué à la Protection des Données

Direction

Quartier Barnencq

83390 Pierrefeu-du-Var

dpo@ch-pierrefeu.fr

♦ Enfants mineurs et majeurs protégés

• Règles relatives à l'hospitalisation des mineurs

Le consentement aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux titulaires de l'autorité parentale. S'ils refusent un traitement et si cela entraîne un risque de conséquence grave pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

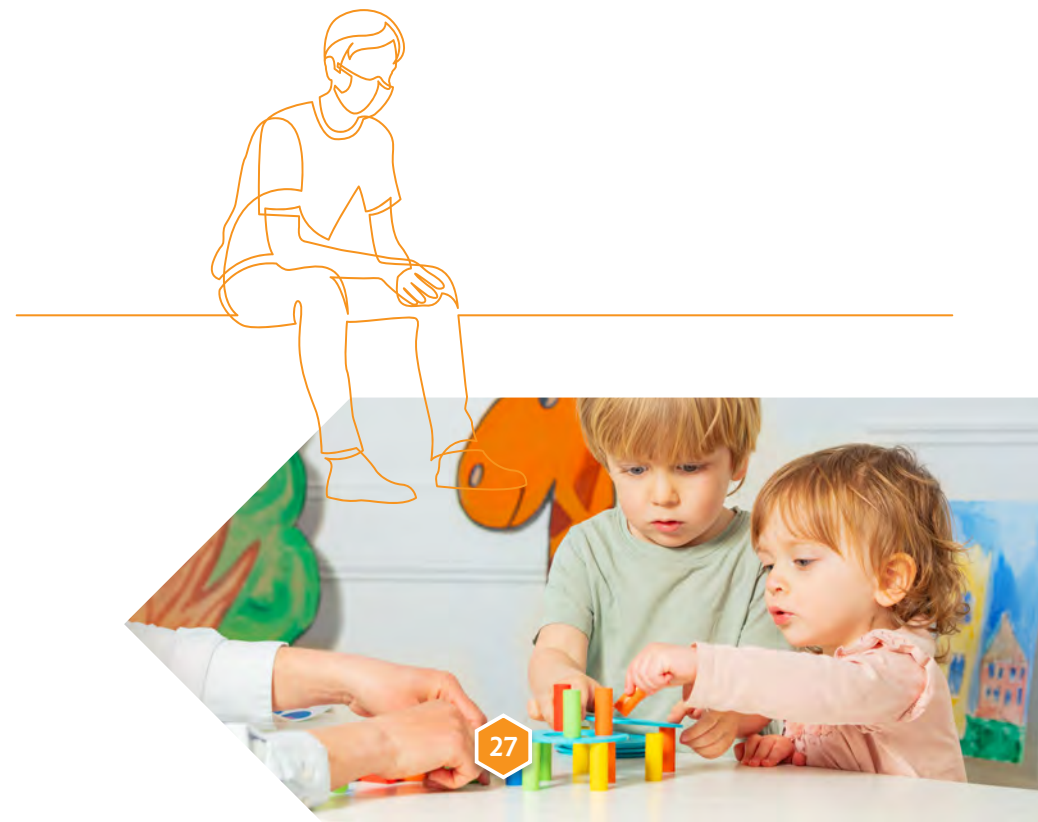
Le mineur a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à son degré de maturité. Si le mineur s'oppose à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale pour garder secret son état de santé, le médecin ou l'infirmière peuvent mettre en œuvre le traitement ou l'intervention après avoir tout tenté pour faire changer d'avis le mineur. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

Cf. CHARTE DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

• Règles relatives à l'hospitalisation des majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises et adaptées aux facultés de discernement des majeurs protégés. Toutefois, le représentant légal devra être prévenu afin de donner également son accord. Le tuteur, dans le cadre de la tutelle, exerce conjointement le droit à l'information. En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même, si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.

Si vous êtes majeur protégé, vous avez la possibilité de désigner la personne de confiance de votre choix, au regard de votre mesure de protection. Les renseignements relatifs à ces mesures peuvent être sollicités auprès de l'assistante sociale et du service du mandataire judiciaire à la protection des majeurs qui se situe dans l'enceinte de l'établissement. **Tél. 04.90.33.10.05**



◆ Handicap et hôpital

Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap.

Le CH Henri Guérin inscrit sa démarche dans l'engagement de la charte Romain Jacob (cf. fin du livret).

Les équipes du CH Henri Guérin s'engagent à :

- **S'APPUYER** sur l'expérience et l'expertise que détient la personne soignée (et/ou son accompagnant désigné) sur son handicap, afin de faciliter la continuité de son projet de vie au sein de la structure hospitalière,
- **FAVORISER** l'échange entre la personne en situation de handicap, ses aidants ou son représentant légal et l'équipe soignante du CH,
- **AIDER** au repérage des lieux à l'arrivée d'une personne en situation de handicap : chambre, salle de bains, sanitaires,
- **GARANTIR** à la personne en situation de handicap, lors de son séjour à l'hôpital, un niveau d'autonomie au moins équivalent à celui qu'elle a à son domicile ou dans sa structure d'accueil.

Les équipes soignantes répondent de la façon la mieux adaptée aux besoins sanitaires et fondamentaux de la personne en situation de handicap en consultation et/ ou hospitalisation.



Pour le respect de vos droits

◆ Les représentants des usagers

(cf. article L.1111-6 du code de la santé publique)

Ils veillent au respect de vos droits. Ils sont les porteurs de la parole des usagers et les représentent dans les différentes instances du CH. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et de la prise en charge globale du patient.

Ils sont nommés pour 3 ans par le Directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS). Ils sont membres d'associations agréées par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé.

Ils peuvent être joints sur simple demande auprès de la direction Qualité et relations avec les Usagers (cf. fin du livret).

Certaines associations représentent les usagers dans les différentes instances du CH. Leur mission est d'agir pour le respect des droits des usagers et l'amélioration du système de santé et du système de soins

◆ La Commission des usagers (CDU)

La CDU est une instance réglementaire, obligatoire dans tous les établissements de santé. Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers, notamment en examinant les réclamations des usagers et en recommandant à l'établissement des mesures d'amélioration pour l'accueil, la prise en charge des patients et de leurs familles.

La Commission des usagers veille au respect des droits des usagers, à la qualité de la prise en charge, favorise la médiation et, en fonction de l'expression des usagers et des informations qu'elle reçoit, fait des recommandations dans le cadre d'un rapport annuel adressé aux instances locales, régionales et nationales.

Membres de la CDU

- Le Directeur général ou son représentant
- Le Directeur des soins
- L'ingénieur chargé de la Qualité et des relations avec les Usagers
- 1 médiateur médecin et son suppléant
- 1 médiateur non médical et son suppléant

- 2 représentants des usagers et 2 suppléants
- 1 représentant du Président de la CME*
- 1 représentant de la CSIRMT** et 1 suppléant

* CME : Commission médicale d'établissement

** CSIRMT : Commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

La liste des membres de la Commission des usagers (CDU) est affichée dans chaque service du CH.

◆ Les médiateurs

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 réclamant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine auprès :

- du médiateur médecin, compétent pour connaître les plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,
- du médiateur non médical choisi parmi les personnels de soins et compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

CONTACTS

Vous souhaitez contacter la direction Qualité et relations avec les Usagers, les représentants des usagers, les médiateurs, utilisez les coordonnées suivantes :

CH Henri Guérin
Service Qualité et relations avec les Usagers
Quartier Barnencq
83390 Pierrefeu-du-Var
04.94.14.68.31
qualite@ch-pierrefeu.fr

◆ Plaintes et réclamations

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au cadre de santé du secteur où vous êtes hospitalisé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier ou un mail à la direction.

CONTACTS

CH Henri Guérin
Direction
Quartier Barnencq
83390 Pierrefeu-du-Var
04.94.14.68.05
direction@ch-pierrefeu.fr

Toutes les plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement et sont présentées synthétiquement ou en détail à la Commission des Usagers.



VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE VOTRE PRISE EN CHARGE AU CH ?

En 6 étapes :

1. Exprimez-vous auprès du médecin ou du cadre du secteur où vous êtes hospitalisé.
2. Si le problème persiste : écrivez à la direction.
3. Vous recevrez un accusé de réception dans les meilleurs délais vous avisant de la possibilité de saisir un médiateur.
4. Vous rencontrerez ce médiateur, qui recherchera avec vous une solution. Selon le décret du 1er juin 2016, tout patient peut se faire accompagner par un représentant d'usager à cette rencontre de médiation.
5. Le médiateur fait un compte rendu de votre rencontre à la commission des usagers (CDU).
6. La commission des usagers (CDU) se réunit et émet un avis sur votre réclamation.

◆ Procédure de contrôle systématique du juge des libertés et de la détention 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'État, 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 de Toulon 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 de Toulon, situé sur le site du Centre Hospitalier Henri Guérin, 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.

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'État 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 - 13 rue Berrier Fontaine - CS 20508 - 83 041 Toulon cedex 9 - Tél : 04 94 93 49 48 - E-mail : ordreavocats@barreau-toulon.fr), 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, 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 Place Gabriel Péri, 83000 Toulon

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,
- Le tuteur ou le curateur 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 utiles 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.

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

Département des soins psychiatriques sans consentement
132 Boulevard de Paris
13003 Marseille

• Le Maire de Pierrefeu-du-Var

Place Urbain Senes
83390 Pierrefeu-du-Var

• Le Président du Tribunal judiciaire de Toulon ou son délégué

Greffe de la Présidence
Place Gabriel Péri
83000 Toulon

- **Le Procureur de la République près le Tribunal judiciaire de Toulon ou son délégué**

Place Gabriel Péri
83000 Toulon

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 du Var

**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/>



◆ 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.



LES ENGAGEMENTS DU CH HENRI GUERIN

◆ Hygiène et lutte contre les infections nosocomiales

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) du CH Henri Guérin a pour mission de définir, en accord avec le plan national de prévention des Infections associées aux soins (IAS), la politique de surveillance et de prévention des IAS du CH.

L'équipe opérationnelle en hygiène hospitalière (EOHH) est chargée de sa mise en œuvre au plus près des professionnels de santé, dans les unités de soins.

Des correspondants en hygiène sont présents dans chaque unité. Ils relaient l'équipe opérationnelle dans la mise en place des protocoles et des bonnes pratiques dans leurs unités de soins.

Les professionnels de santé du CH mettent tout en œuvre pour limiter la survenue de ces infections.



Vous, patient et entourage, êtes aussi acteurs dans la prévention des infections nosocomiales. C'est pourquoi nous vous recommandons de respecter les règles d'hygiène suivantes :

- **lavez-vous les mains régulièrement** et demandez-le à tous vos visiteurs à leur arrivée et à leur départ (soit par lavage à l'eau et au savon, soit par friction avec une solution hydro-alcoolique).
- **ne touchez pas à vos pansements, perfusions et sondes,**
- **les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées** dans votre chambre,
- **évitiez de consommer des aliments non distribués par le CH** et surtout ne stockez pas de produits alimentaires périssables dans votre chambre.

Selon votre état infectieux ou votre fragilité, des précautions dites « complémentaires » peuvent être prescrites.

Pour votre sécurité, nous vous demandons, à vous et à votre entourage, de bien vouloir les respecter (en particulier la désinfection des mains, le port d'une tenue spécifique...). Le personnel soignant reste à votre entière disposition pour vous donner, ainsi qu'à vos proches, toutes les informations utiles et nécessaires pour une meilleure compréhension de ces mesures.

◆ Prise en charge de la douleur

Au CH Henri Guérin, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Prévenir

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : prises de sang, injection intramusculaire, soins dentaires...
- les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou une simple mise au fauteuil...

Si cela vous arrive, n'hésitez pas à en parler à tout moment à l'équipe soignante, à votre entourage, afin de ne pas laisser la douleur apparaître, s'installer et durer.

Traiter ou soulager

- les douleurs aiguës,
- les douleurs chroniques.

Vous avez mal...Votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement antalgique, un soignant évaluera l'intensité de votre douleur à l'aide d'une réglette ou d'une cotation de 0 à 10.

Le dispositif du CH pour lutter contre la douleur

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, le CH Henri Guérin dispose :

- d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD),
- d'un plan de formation spécifique à la prise en charge de la douleur auprès des personnels soignants,
- de protocoles de prise en charge de la douleur de l'adulte et de l'enfant,
- d'un réseau de prise en charge de la douleur (Réseau Douleur PACA Ouest),
- de certains personnels formés aux techniques non médicamenteuses de prise en charge de la douleur : hypnose, sophrologie...

Article L.1110-5 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »



● Développement durable

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le CH Henri Guérin s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche sobre et responsable de Développement Durable, avec la participation active et volontaire du personnel.

Nos résultats sont déjà très positifs :

- réduction des consommations énergétiques,
- adoption d'une charte des achats écoresponsables,
- mise en place de nouvelles filières de recyclage des déchets,
- animations et communication sur le développement durable.

Aidez-nous dans notre démarche éco-responsable.

● Évaluation du CH Henri Guérin

L'amélioration de la qualité des soins est une préoccupation primordiale de notre établissement.

La certification est une procédure nationale d'évaluation globale réalisée tous les 4 à 6 ans par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Des indicateurs évaluent le niveau de qualité et de sécurité des soins, notamment dans le domaine de la lutte contre les infections nosocomiales.

Un document complémentaire reprenant les indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins vous sera remis avec le livret d'accueil.

Vous retrouverez également tous ces éléments actualisés sur le site du CH Henri Guérin.

Pour donner votre avis sur votre prise en charge pendant votre hospitalisation, répondez au questionnaire de satisfaction disponible en annexe du présent livret.

Les usagers peuvent consulter nos résultats d'évaluation sur les tableaux d'affichage situés dans chaque service, sur le site internet du CH ou sur simple demande auprès de la direction Qualité et relations avec les usagers.



LE CH HENRI GUÉRIN

Au cœur d'un territoire en pleine expansion, le CH Henri Guérin est un établissement de santé public de référence pour la santé mentale au sein du département du Var.

Notre action collective fondée sur les valeurs du service public hospitalier et les valeurs d'humanité des soignants s'articule autour de 4 axes fondamentaux :

- S'ouvrir et se coordonner,
- S'organiser, innover et moderniser l'offre de soins,
- Accompagner et manager,
- Construire un projet financièrement et socialement responsable s'inscrivant dans la durée.

CHIFFRES

155	lits	158 000	consultations
860	patients hospitalisés	750	femmes et hommes au service de votre santé
144	places en HDJ		

● La sectorisation - Les pôles hospitaliers

La santé mentale s'organise autour de la notion de sectorisation. Chaque département est partagé en territoires géodémographiques, appelés « secteurs de santé mentale » et rattachés à des établissements publics hospitaliers.

Ce principe d'organisation permet d'assurer pour la population résidant dans une aire géographique donnée, un accueil, une écoute et des soins tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'hôpital.

Le découpage en secteur ne remet pas en cause le principe fondamental du libre choix, pour les malades ou leur famille, de leur praticien et de leur établissement de soins, dans les limites des possibilités.

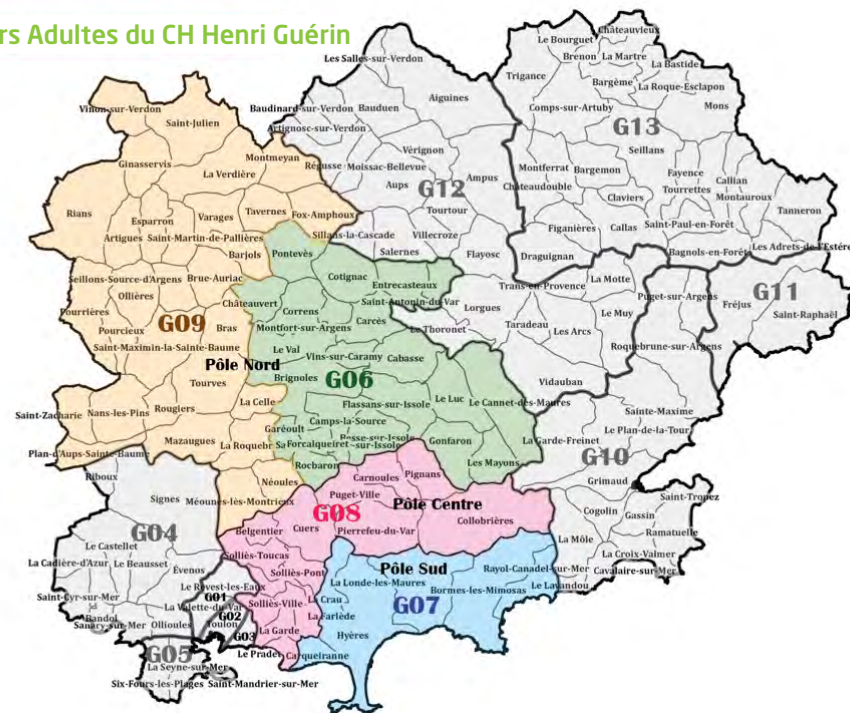
Le Centre hospitalier Henri Guérin a organisé les secteurs dont il a la responsabilité en pôles d'activités médicales :

- **3 pôles de psychiatrie générale adulte** (Nord - Centre - Sud) (personnes de 16 ans à 65 ans),
- **1 pôle de psychiatrie infanto-juvénile** (moins de 16 ans),
- **1 département de psychiatrie du sujet âgé** (65 ans et plus) (rattaché au pôle Sud),
- **1 département d'addictologie** (conduites addictives) (rattaché au pôle Nord),

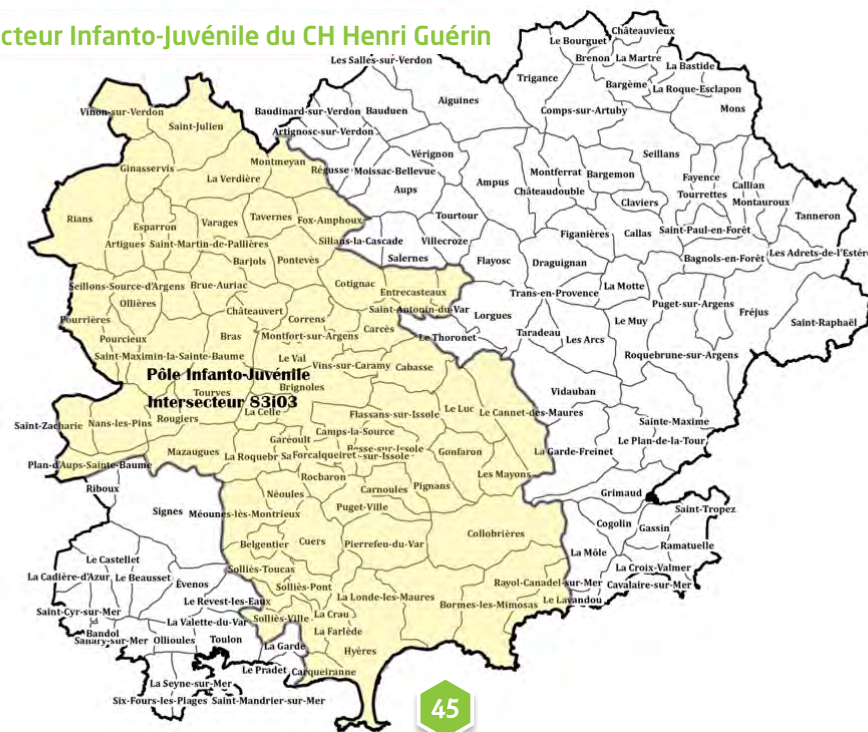
Chaque pôle est placé sous l'autorité d'un psychiatre hospitalier, chef de pôle, assisté par une équipe pluridisciplinaire (médecins psychiatres et généralistes, psychologues, cadres de santé, infirmiers, assistants de service social, aides-soignants, agents des services hospitaliers, secrétaires médicales, ...).

Le cas échéant d'autres professionnels viennent compléter cette équipe : médecin gériatre, psychomotricien, diététicienne, kinésithérapeute, orthophoniste, personnel éducatif (moniteur-éducateur, éducateur de jeune enfant, éducateur spécialisé...).

Secteurs Adultes du CH Henri Guérin



Intersecteur Infanto-Juvénile du CH Henri Guérin



• Un éventail complet d'actions de prévention, de diagnostic et de soins

En fonction de votre lieu d'habitation, une équipe pluridisciplinaire vous propose une prise en charge de proximité adaptée.

Les structures avec hébergement

- **8 Unités d'hospitalisation à temps complet** : Ce sont des lieux de soins nécessaires au traitement de la crise (phase aiguë de la pathologie). Ce type d'hospitalisation est décidé par le psychiatre, elle permet un suivi médical continu et la délivrance de soins intensifs lorsque l'état de santé du patient nécessite une prise en charge et une surveillance 24h sur 24h.

Les structures sans hébergement

- **10 Hôpitaux de jour** : Les hôpitaux de jour constituent une alternative à l'hospitalisation à temps complet. L'équipe pluridisciplinaire assure des soins individualisés et intensifs, à la journée ou à la demi-journée, sur prescription médicale. Cette alternative à l'hospitalisation complète permet de maintenir la personne dans son milieu et de prévenir des périodes de crise en diminuant l'intensité des symptômes.
- **14 Centres médico-psychologiques (CMP)** : Les CMP sont des structures de soins pivots des dispositifs de santé mentale. Ils peuvent comporter des antennes positionnées sur le secteur géographique desservi. Ce sont des lieux d'accueil et de coordination proposant des temps d'écoute, des consultations pluriprofessionnelles (psychiatres, psychologues, assistants sociaux...) et des suivis à domicile. Si besoin, ils organisent l'orientation éventuelle des patients vers des structures adaptées (CATTP, hôpital de jour, unité d'hospitalisation à temps complet, foyers...).
- **Des Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)** : Les CATTP proposent un soutien et des thérapies de groupe (sport, activités manuelles, sortie dans la ville...) qui visent à maintenir ou à favoriser l'autonomie. Les patients ne sont pas systématiquement pris en charge tous les jours de la semaine, mais peuvent venir une ou plusieurs journées suivant leurs nécessités. Lieu de dialogue et d'écoute, de réflexion, d'expression et de rencontre, le CATTP permet à chaque patient de prendre une part active dans sa démarche de soins

pour éviter l'isolement et la perte des capacités relationnelles, affectives ou cognitives.

- **3 Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)** : Il s'agit de structures ambulatoires médico-sociales. Ces unités proposent des consultations spécialisées dans le traitement des addictions. Les prises en charge sont individuelles ou sous forme de groupes thérapeutiques, et sont conduites par une équipe pluridisciplinaire. Ce dispositif assure par ailleurs des consultations dans le cadre de dispositif de prévention des addictions auprès des jeunes (Consultations Jeunes Consommateurs).
- **Des Urgences psychiatriques** : Implantées dans les centres hospitaliers de Hyères (CAP) et de Brignoles (Psychiatrie de liaison), il s'agit de lieux d'accueil, de soins ou d'orientation pour une durée brève des patients en état de crise. Une permanence téléphonique et des consultations psychiatriques en urgence y sont assurées.
- **1 Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire (USMP)** : Cette unité assure la prise en charge sur le plan médical (médecine générale, spécialisée) des détenus au centre pénitentiaire de La Farlède.
- **4 équipes mobiles d'intervention** (2 en pédopsychiatrie, une pour la prise en charge des personnes âgées, et une pour la prise en charge des adultes avec troubles du spectre de l'autisme) : Elles sont destinées à un public spécifique (enfant - adolescent, sujet âgé, autisme...) et s'appuient sur le travail en réseau. Ces équipes évaluent les situations des patients dans leur environnement et favorisent l'articulation, la coordination et la continuité des soins. Elles sont amenées à répondre aux urgences relatives et apporter une réponse à l'alerte donnée par les partenaires.



- Un département de réhabilitation psychosociale :

- **L'équipe mobile de réhabilitation psychosociale** propose un ensemble d'outils de soins visant à aider les personnes souffrant de troubles psychiques à se rétablir, c'est à dire à obtenir un niveau de vie et d'adaptation satisfaisant par rapport à leurs attentes. La réhabilitation psychosociale permet aux personnes de reprendre confiance dans leurs capacités à réaliser leurs projets.

Cette équipe intervient sur plusieurs dispositifs d'alternative à l'hospitalisation tels que :

- **Les appartements communautaires** : dispositif qui permet d'offrir aux personnes souffrant de troubles psychiques, des conditions de vie adaptées à leurs ressources dans un lieu rassurant et favorisant leur réinsertion socioprofessionnel et/ou sociale.
- **La Villa Rhéa** : dispositif de transition entre le milieu de vie actuel de la personne et son projet de vie adapté à ses compétences. Le séjour d'évaluation des habiletés sociales est proposé sur une période de 4 semaines.
- **L'accueil familial thérapeutique** : l'accueil s'adresse à des personnes adultes présentant des troubles psychiques et susceptibles de retirer un bénéfice d'une prise en charge dans un espace social démedicalisé.



◆ Nos lieux de consultations et de soins

Vous pouvez joindre les structures de soins en contactant le standard au **04.94.33.18.00** ou les secrétariats médicaux par ligne directe.

⇒ **PÔLE DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE NORD**

Chef de pôle : Dr Hervé DE PERETTI

• **Hospitalisation à temps complet**

Unité de soins L'Escale : Chemin Saint Pierre, 83170 Brignoles, tél. 04.94.37.99.00

• **Hôpital de jour**

Hôpital de Jour : 105 Chemin du Chevalier, 83470 Saint Maximin, tél. 04.94.37.11.17

• **Centres médico-psychologiques (CMP) / (CATTP)**

CMP : Imm. Aigue-Marine - ZI Les Consacs, 169 Boulevard Bernard Long, 83170 Brignoles, tél. 04.94.69.33.46

CMP : 105 Chemin du Chevalier, 83470 Saint Maximin, tél. 04.94.37.11.17

• **Urgences psychiatriques**

Psychiatrie de liaison : Centre Hospitalier Jean Marcel, 83170 Brignoles, tél. 04.94.72.66.00

⇒ **PÔLE DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE CENTRE**

Chef de pôle : Dr Vincent FOURNEL

• **Hospitalisation à temps complet**

Unité de soins Les palmiers I : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.14.68.25 - 04.94.14.68.26

Unité de soins L'Odyssée : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.24

Unité de soins Réhabilitation : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.19.45

- **Hôpital de jour**

Hôpital de jour Montserein : Les Nagas - 969 Av. commandant Houot, 83130 La Garde, tél. 04.94.61.29.29

- **Centres médico-psychologiques (CMP) / (CATTP)**

CMP : 1148 Boulevard Gambetta, 83390 Cuers, tél. 04.94.13.50.91

CMP : « Les Forsythias », 16 Place A. Tomasini, 83130 La Garde, tél. 04.94.01.72.41

- **Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire**

USMP : Centre Pénitentiaire, 83210 La Farlède tél. 04.94.20.79.38

- **Équipe mobile de réhabilitation psychosociale**

Équipe mobile : tél. 04.94.27.10.10

⇒ **PÔLE DE PSYCHIATRIE GÉNÉRALE SUD**

Chef de pôle : Dr Marc BRUNET

- **Hospitalisation à temps complet**

Unité de soins Les palmiers 2 : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.28

Unité de Soins TSA : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.26

- **Hôpital de jour**

Hôpital de jour Les Agapanthes : 9/11 Avenue Riondet, 83400 Hyères, tél. 04.94.12.19.90

- **Centres médico-psychologiques (CMP) / (CATTP)**

CMP : 9 Avenue Riondet, 83400 Hyères, tél. 04.94.12.19.90

- **Urgences psychiatrique**

Centre d'Accueil permanent, Centre Hospitalier Marie-José Treffot, 83400 Hyères, tél. 04.94.00.27.04

⇒ **DÉPARTEMENT DE PSYCHIATRIE DU SUJET ÂGE**

Chef de département : Dr Hervé DE PERETTI

- **Hospitalisation à temps complet**

Unité de soins Psychiatrie du sujet âgé : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.19.16 (ou 04.94.33.18.00, poste 53863)

- **Hôpitaux de jour**

Hôpital de jour : Quartier Barnencq, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.14.68.39

Hôpital de jour Le Chêne : 823 Boulevard B. Long, 83170 Brignoles, tél. 04.94.59.15.11

Hôpital de jour Regain : Les Nagas - 969 Av. commandant Houot, 83130 La Garde, tél. 04.94.27.10.10

- **Centres médico-psychologiques (CMP) / (CATTP)**

CMP : Quartier Barnencq, 11 route de Puget Ville, 83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.27

CMP Le Chêne : ZI Les Consacs, 823 Boulevard B. Long, 83170 Brignoles, tél. 04.94.14.68.10

CMP Regain : Les Nagas - 969 Av. commandant Houot, 83130 La Garde, tél. 04.94.33.19.16

- **Équipe mobile**

Équipe mobile : tél. 04.94.33.18.88



⇒ PÔLE DE PSYCHIATRIE INFANTO-JUVENILE

Chef de pôle : Dr Fabienne FOURNIER-ROLLAND

• Hospitalisation à temps complet

Unité pour Adolescents - Villa Nova : 237 Avenue Frédéric Mistral,
83130 La Garde, tél. 04.98.01.39.01

• Hôpitaux de jour

Hôpital de Jour Adolescents le Phoenix : 2 Chemin de Raton, 83170
Brignoles, tél. 04.94.14.68.22

Hôpital de Jour Les Lutins : Quartier Barnencq,
83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.57.56.97

Hôpital de Jour Le Camino : Le Calamondin, 170 Chemin de la Villette,
83400 Hyères, tél. 04.94.33.19.21

Hôpital de Jour L'Oasis : 105 Chemin du Chevalier, 83470 Saint
Maximin, tél. 04.94.59.98.03

• Centres médico-psychologiques (CMP) / (CATTP)

CMP : Le Calamondin, 170 Chemin de la Villette,
83400 Hyères, tél. 04.94.38.01.70

CMP : Imm. Aigue-Marine - ZI Les Consacs, 169 Boulevard Bernard Long,
83170 Brignoles, tél. 04.94.37.00.86

CMP : 105 Chemin du Chevalier, 83470 Saint Maximin,
tél. 04.94.59.98.03

CMP : 1148 boulevard Gambetta, 83390 Cuers,
tél. 04.94.13.50.80

• Équipes mobiles

Équipes mobiles (EMEA NORD et SUD) : tél. 04.94.37.22.29

⇒ DÉPARTEMENT D'ADDICTOLOGIE

Chef de département : Dr Olivier LATHOUMETIE

• Hôpital de jour / (CATTP)

Hôpital de Jour La Lézardière/CATTP : 50 Av. Gambetta,
83400 Hyères, tél. 04.94.65.10.06

• Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

CSAPA EQUINOXE : 1 Rue Poniatowski, 83400 Hyères,
tél. 04.94.01.46.90

CSAPA EQUINOXE : 12 Boulevard St Louis, 83170 Brignoles,
tél. 04.94.69.22.38

CSAPA EQUINOXE : Centre pénitentiaire, 83210 La Farlède

• Consultations Jeunes Consommateurs

CJC : Mission Locale, Bat I- Entrée II- Résidence les Vignes, Rue Nicolas
Boileau, 83340 Le Luc en Provence tél. 06.33.64.85.99

CJC : Centre de Solidarité, 45 Chemin des Fontaines,
83470 Saint-Maximin, tél. 06.33.64.85.99

CJC : 50 Av. Gambetta, 83400 Hyères, tél. 06.84.81.88.46

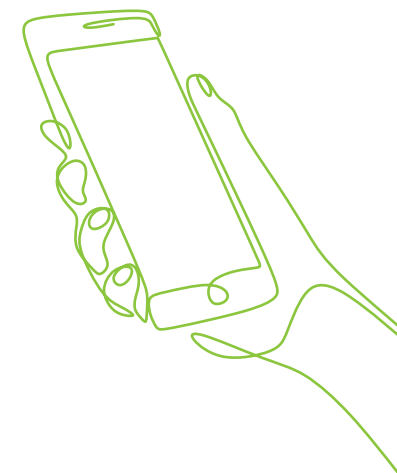
⇒ AUTRES SERVICES

Service des tutelles : Quartier Barnencq,
83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.05

Service social : Quartier Barnencq,
83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.37

Service Qualité : Quartier Barnencq,
83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.14.68.31

Bureau des entrées : Quartier Barnencq,
83390 Pierrefeu-du-Var, tél. 04.94.33.18.47



CHARTES

Charte

de l'enfant hospitalisé

Charte Européenne des droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.
Une Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.

- 1**
L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2**
Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3**
On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles.
On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4**
Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5**
On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.
On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6**
Les enfants doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité.
Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7**
L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8**
L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9**
L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10**
L'intimité de chaque enfant doit être respectée.
Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



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 **manifestar 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.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Charte de l'usager en santé mentale

Principes généraux

- 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.
- 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.
- 3 Une personne informée de façon adaptée, claire et loyale**
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, hors le cas d'urgence et celui où le médecin manquerait à ses devoirs d'humanité (Article L.1111-1 du code de la santé publique et Article 47 du code de déontologie médicale).
- 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 situant au centre de la démarche de soins dans un processus continu d'adhésion.
Hors les cas d'hospitalisation sous contrainte définis par la loi, un patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement après avoir été informé des risques possibles pour son état et après avoir signé une décharge.
- 5 Une personne responsable qui peut s'estimer lésée**
Indépendamment d'observations exprimées dans le cadre de questionnaires évaluatifs de satisfaction (remis avec le livret d'accueil à chaque patient), l'usager ou ses ayants droit peuvent faire part directement au directeur de l'établissement de leurs avis, de leurs vœux ou de leurs doléances.
- 6 Une personne dont l'environnement socio-familial et professionnel est pris en compte**
Les actions menées auprès des usagers veillent à s'inscrire dans une politique visant à véhiculer une image moins dévalorisante de la maladie mentale afin de favoriser leur insertion en milieu socioprofessionnel où ils sont encore trop souvent victimes de discrimination.
- 7 Une personne qui sort de son isolement**
Le patient doit recevoir une information sur les associations d'usagers d'il peut contacter, et qui ont pour fonction de créer une chaîne de solidarité ; lieux d'informations, d'écoute, de rencontre, d'échange, de convivialité et de réconfort, qui pourront l'aider à tisser des liens sociaux en bonne coordination avec les professionnels des champs sanitaire et social.
- 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.**
La satisfaction de l'usager en santé mentale doit être régulièrement évaluée par des enquêtes portant notamment sur les conditions d'accueil et de séjour, enquêtes qui servent de base à l'amélioration de la qualité de l'information et des soins.

Cette charte a été signée à Paris le 8 décembre 2000 en présence de :

Mme Dominique GILLOT : Secrétaire d'Etat à la Santé et aux Handicapés

Mme Claude FINKELSTEIN : Présidente de la F.N.A.P. Psy

M. le Docteur Alain PIDOLLE : Président de la conférence

M. Jacques LOMBARD : Président d'honneur de la F.N.A.P. Psy

M. le Docteur Yvan HALIMI : Vice-Président de la conférence (relations avec les usagers et les familles)

F.N.A.P. Psy - 24 Rue de Maubeuge - 75009 Paris

Conférence des Présidents de C.M.E. de C.H.S. - Clinique de psychologie médicale - 57370 PHALSBOURG



Handidactique





**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

www.ch-pierrefeu.fr



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

QUESTIONNAIRE DE SORTIE OU DE FIN DE PRISE EN CHARGE

Madame, Monsieur,

À la fin de votre séjour, merci de bien vouloir renseigner ce questionnaire afin que vos remarques et suggestions nous aident à améliorer la qualité de notre service aux patients. Les appréciations que vous apporterez resteront strictement anonymes et confidentielles.

Il suffira ensuite de remettre ce questionnaire soit à un membre de l'équipe soignante, soit à la Maison des Usagers, ou soit de l'adresser au Service Qualité en utilisant l'enveloppe imprimée ci-jointe.

**Par avance merci de votre participation,
votre concours nous est précieux.**

Votre âge : ☐ - de 18 ans ☐ 18-24 ans ☐ 25-39 ans
☐ 40-59 ans ☐ 60-75 ans ☐ + de 75 ans

Nom de l'Unité dans laquelle vous avez été hospitalisé(e) :

Mode d'hospitalisation : ☐ Soins libres ☐ Soins sans consentement

Durée de votre séjour : ☐ Moins d'une semaine ☐ Entre 1 semaine et 1 mois
☐ Plus d'un mois ☐ Plus de 6 mois

Ce questionnaire est rempli par : ☐ Le patient ☐ Un parent ou un proche
☐ Le patient avec un tiers

☐ **Le patient ne souhaite pas répondre**
☐ **Le patient est dans l'incapacité de répondre**

Cochez la case correspondante

Exprimez votre degré de satisfaction concernant :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Votre accueil au Centre Hospitalier Henri Guérin				
L'accueil dans l'établissement (unité de soins)	☐	☐	☐	☐
Votre délai de prise en charge	☐	☐	☐	☐
Globalement, quelle est votre appréciation de l'accueil ?	☐	☐	☐	☐
Vos droits et la qualité de l'information				
Vous a-t-on remis un livret d'accueil ?	☐ Oui	☐ Non	☐ Je ne me souviens plus	
Si oui, la clarté des informations contenues dans le livret d'accueil	☐	☐	☐	☐
La clarté des informations données sur :	☐	☐	☐	☐
• Votre état de santé, votre maladie	☐	☐	☐	☐
• Les soins dispensés	☐	☐	☐	☐
• Votre traitement	☐	☐	☐	☐
• Les conditions de votre séjour	☐	☐	☐	☐
• Vos droits (la notification et l'exercice de vos droits)	☐	☐	☐	☐
Le respect de la confidentialité et du secret professionnel	☐	☐	☐	☐
La prise en compte de vos attentes et de vos choix	☐	☐	☐	☐
Globalement, comment évaluez-vous le respect de vos droits et la qualité de l'information qui vous est délivrée ?	☐	☐	☐	☐
Votre prise en charge				
La prise en charge de votre douleur	☐	☐	☐	☐
Les soins pratiqués par les médecins	☐	☐	☐	☐
Les soins pratiqués par les infirmier(e)s ou les aides-soignant(e)s	☐	☐	☐	☐
L'écoute et le soutien des médecins	☐	☐	☐	☐
L'écoute et le soutien des infirmier(e)s ou des aides-soignant(e)s	☐	☐	☐	☐
La participation à votre projet de soins	☐	☐	☐	☐
Le respect de votre dignité et intimité	☐	☐	☐	☐
L'écoute et la disponibilité du service social	☐	☐	☐	☐
Les activités thérapeutiques (Atelier d'art, sport...)	☐	☐	☐	☐
Globalement, comment évaluez-vous la qualité de votre prise en charge / de vos soins dans l'unité ?	☐	☐	☐	☐

Cochez la case correspondante



Exprimez votre degré de satisfaction concernant :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Les prestations hôtelières et conditions de séjour				
La chambre				
Le confort de votre chambre	☐	☐	☐	☐
La propreté de votre chambre	☐	☐	☐	☐
Le calme et la tranquillité de votre chambre	☐	☐	☐	☐
La possibilité de disposer de votre chambre	☐	☐	☐	☐
Les repas				
La variété des menus proposés	☐	☐	☐	☐
La qualité	☐	☐	☐	☐
La quantité	☐	☐	☐	☐
Le respect de votre régime alimentaire	☐	☐	☐	☐
Les horaires de repas	☐	☐	☐	☐
Autres				
L'entretien de votre linge	☐	☐	☐	☐
La propreté des lieux de vie communs	☐	☐	☐	☐
Les prestations proposées (Soins esthétiques et coiffure, Cafétéria, Maison des Usagers...)	☐	☐	☐	☐
La gestion de vos biens et valeurs	☐	☐	☐	☐
Les horaires de visite	☐	☐	☐	☐
Globalement, quelle est votre appréciation des prestations hôtelières et des conditions de séjour lors de votre prise en charge ?	☐	☐	☐	☐
L'organisation de votre sortie				
La façon dont votre sortie a été organisée (annonce de votre date de sortie, formalités administratives...)	☐	☐	☐	☐
L'information reçue sur les médicaments à prendre après votre sortie	☐	☐	☐	☐
L'information sur le suivi après votre sortie (prochains rendez-vous, prochaines étapes)	☐	☐	☐	☐
Globalement, quelle est votre appréciation de l'organisation de votre sortie ?	☐	☐	☐	☐
Votre opinion générale sur votre hospitalisation				
Quelle est votre opinion générale sur l'ensemble de votre séjour (accueil, droit et information, prise en charge, prestations hôtelières, sorties) ?	☐	☐	☐	☐

Cochez la case correspondante



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

LES DIFFÉRENTS MODES D'HOSPITALISATION

La plupart des hospitalisations se déroulent librement mais certaines peuvent avoir lieu sans consentement.

- *Soins psychiatriques librement consentis :*

Vous pouvez être hospitalisé(e) en soins psychiatriques libres : vous êtes demandeur de soins ou bien vous acceptez l'hospitalisation qui vous est proposée par votre médecin.

Vous pouvez être hospitalisé(e) en soins psychiatriques sans consentement : votre état de santé nécessite une hospitalisation que vous n'avez pas choisie.

- *Soins psychiatriques à la demande d'un tiers*

La demande de soins est formulée par une personne qui agit dans votre intérêt et est confirmée par un ou deux certificats médicaux. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin psychiatre.

- *Soins psychiatriques en cas de péril imminent*

Le directeur d'établissement décide de votre admission en soins psychiatriques sans consentement au vu du péril imminent constaté par un certificat médical. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du médecin et du directeur d'établissement.

- *Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État*

Vous êtes hospitalisé sur décision préfectorale sur l'avis d'un médecin. Vous ne pouvez pas quitter l'établissement sans l'avis favorable du préfet, sur demande du médecin psychiatre.

Parcours d'un patient en soins psychiatriques sans consentement

Selon l'évolution de votre état de santé, le psychiatre peut prescrire, soit une hospitalisation complète, soit une autre forme de prise en charge incluant des soins ambulatoires (hôpital de jour, CATTP, suivi en CMP...).



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

Votre maintien en hospitalisation complète est soumis à la décision du juge des libertés et de la détention avant le 12ème jour d'hospitalisation.

- Vous serez convoqué(e) par le juge à une audience si votre état de santé le permet. Dans le cas contraire, vous serez représenté(e) par un avocat.
- Cette audience a pour objectif de vérifier que votre hospitalisation est justifiée par votre état de santé.
- Lors de l'audience, vous serez assisté(e) d'un avocat de votre choix ou, à défaut, commis d'office. Dans ce dernier cas, les frais d'avocats seront pris en charge par le ministère de la justice.
- À l'issue de l'audience, un jugement est rendu sous forme d'ordonnance. Elle vous sera notifiée par un écrit dans un délai de 24h.

Vous avez la possibilité de faire un recours contre une décision de soins psychiatriques sans consentement (voir livret d'accueil page 32).

Par ailleurs, les personnes faisant l'objet de soins psychiatriques sans consentement disposent du droit de :

1 - De communiquer avec les autorités suivantes :

- le représentant de l'Etat dans le département ou son représentant,
- le président du tribunal de grande instance ou son délégué,
- le procureur de la République dans le ressort duquel est situé l'établissement,
- le maire de la commune ou son représentant.

2 - De saisir

- la Commission Départementale des Soins Psychiatriques
- la Commission des Usagers

3 - De porter à la connaissance du Contrôleur général des lieux de privation de liberté des faits ou situations susceptibles de relever de sa compétence ;

4 - De prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de son choix ;

5 - D'émettre ou de recevoir des courriers (les enveloppes et les timbres ne sont pas fournis dans l'unité) ;

6 - De consulter le règlement intérieur de l'établissement et de recevoir les explications qui s'y rapportent ;

7 - D'exercer son droit de vote, par procuration ou lors de permission en fonction de son état de santé ;

8 - De se livrer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.



À l'exception des 5, 7 et 8, ces droits peuvent être exercés à leur demande par les parents ou les personnes susceptibles d'agir dans l'intérêt du malade.

Hospitalisation des mineurs

L'établissement ne dispose pas d'unité dédiée pour l'accueil des mineurs. Ils sont donc admis en service adulte à partir de 16 ans avec une autorisation de soins du ou des titulaires de l'autorité parentale et une dérogation d'âge délivrée par l'ARS.

Le consentement préalable du ou des titulaires de l'autorité parentale est requis lors de l'hospitalisation libre d'une personne mineure. Toutefois, dans le cas où la personne mineure souhaite garder le secret sur son état de santé, le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder sa santé. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix.

L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers n'est pas permise dans le cas des personnes mineures.

L'hospitalisation en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'État des personnes mineures est possible et répond aux règles énoncées plus haut.



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

www.ch-pierrefeu.fr



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

MES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Mon identité

Nom et prénoms

Né(e) le à :

Domicilié(e) à :

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil :

- j'ai l'autorisation du juge ☐ OUI ☐ NON
- du conseil de famille ☐ OUI ☐ NON

Veillez joindre la copie de l'autorisation.

Informations ou souhaits que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées figurant ci-après.

Si je pense, que pour bien comprendre mes volontés exprimées ci-après, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître :

- Certaines informations (par exemple sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches)
- Certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes conditions (par exemple sur la solitude et la douleur en fin de vie ou sur le lieu où je souhaite finir mes jours).

Je les écris ici :

.....
.....
.....

Cochez la case correspondante

Cochez la case correspondante

- 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 ici 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 maintenaient artificiellement en vie, j'indique ici 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.

.....

.....

Fait le à

Signature



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

www.ch-pierrefeu.fr



Mes directives anticipées (Modèle B)

- 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 veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple, traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc... Entraînant un «état de coma prolongé» jugé irréversible).

J'indique ici 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 arrêtés, s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

• J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes, par exemple :

- Réanimation cardiaque et respiratoire : ☐ j'accepte ☐ je refuse
- Assistance respiratoire (tube pour respirer) : ☐ j'accepte ☐ je refuse
- Alimentation et hydratation artificielles : ☐ j'accepte ☐ je refuse

Autre :

3° à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintenaient artificiellement en vie, j'indique ici 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.

.....

.....

Fait le à

Signature

Cochez la case correspondante

Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée)

Témoin N°1 Je soussigné(e)

Noms et prénoms

Qualité :

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de

M ou M^{me}

Né(e) le

Fait le à

Signature

Témoin N°2 Je soussigné(e)

Noms et prénoms

Qualité :

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de

M ou M^{me}

Né(e) le

Fait le à

Signature



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

www.ch-pierrefeu.fr



Nom et coordonnées de ma personne de confiance

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre « personne de confiance ». La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si vos directives se trouvaient difficilement accessible au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter.

Je soussigné(e)

Date de naissance :

Lieu de naissance :

Désigne la personne de confiance suivante :

Noms et prénoms

Adresse :

Téléphone privé : Professionnel :

Portable : e-mail :

• Je lui fais part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : (Cochez la case correspondante)

☐ OUI

☐ NON

• Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

☐ OUI

☐ NON

Fait le à

Votre signature :

Signature de la personne de confiance :



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

www.ch-pierrefeu.fr



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

www.ch-pierrefeu.fr



Modification ou annulation de mes directives anticipées

Je soussigné(e)

Noms et prénoms

Adresse :

Téléphone privé : Professionnel :

Portable : e-mail :

- Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.

- Ou : déclare annuler mes directives anticipées datées du

Fait le à

Votre signature :

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire seul(e) ce document, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées comme le prévoit le cas particulier décrit ci-dessus.



**CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN**

www.ch-pierrefeu.fr



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN



CENTRE HOSPITALIER
HENRI GUERIN

PLAN DE PRÉVENTION PARTAGÉ

Je souhaite être conduit.e vers un lieu de soin / Je ne souhaite pas être conduit.e vers un lieu de soin (rayez la mention erronée) Si oui, nom du lieu : En vertu de l'article L. 1111.4 du Code de la santé publique, je désigne les traitements qui m'aident et qui peuvent être utilisés :	 Mon GPS J'ai rédigé mes directives anticipées incitatives en psychiatrie. En cas d'urgence, merci de prendre connaissance des informations suivantes. 
--	---

Mon nom : Mon prénom : Ma date de naissance : En cas de crise merci de : - Ne pas me toucher - Me donner la date du jour - Rester avec moi - Contacter la personne de confiance désignée - Me conduire vers le lieu de soin désigné / Ne pas me conduire vers un lieu de soin (rayez la mention erronée)	En vertu de l'article L. 1111-6 du Code de la santé publique, je désigne comme personne de confiance : Nom : Prénom : Date de naissance : Merci de contacter cette personne au :
---	---

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.