

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

I Découvrir le Centre Hospitalier Valvert 3

Une brève histoire de Valvert	Projet d'établissement
Missions	Évaluation et certification
Localisation et territoire couvert	Le Comité de lutte contre les infections Nosocomiales (Clin)
Carte des secteurs adultes	Engagement développement durable
Moyens d'accès	Service culture et communication
Plan du site	
Les pôles cliniques	

II Votre séjour et votre prise en charge au Centre Hospitalier Valvert 17

Les professionnels	Formalités d'admission et de sortie
Vie quotidienne et horaires en hospitalisation temps plein et hôpitaux de jour	Frais de séjour / de transports
Contrat d'engagement et de lutte contre la douleur	Inventaire et dépôt de valeurs au coffre de l'établissement
Votre prise en charge en ambulatoire	Prestations hôtelières
Votre identification	Activités thérapeutiques et loisirs
	Le recueil de la satisfaction

III Vos droits au Centre Hospitalier Valvert 29

Modalités d'hospitalisation en psychiatrie	Les sorties pendant le séjour
Droit à l'information sur l'état de santé	Le dossier médical
Consentement aux soins	Protection des données personnelles
Désignation d'une personne de confiance	Les cultes
Les directives anticipées	Expression de vos droits civiques
Protection juridique des majeurs	Accompagnement social
La liberté d'aller et venir	Plaintes, réclamations et recours
	Les associations d'entraide

IV Vie associative à Valvert 47**ANNEXES 49**

Une brève histoire de Valvert

Le Centre Hospitalier VALVERT a été créé en 1975 à une période charnière de l'histoire de la psychiatrie contemporaine, celle où le secteur s'impose comme principe organisateur de la psychiatrie publique.

L'hôpital a été érigé sur le domaine d'une ancienne ferme, dans un parc peu arboré. Il est construit selon le concept architectural « d'hôpital village ». Les unités d'hospitalisation à temps plein sont organisées en demi-cercles, leurs patios, regardent tous vers le centre. En cheminant vers le haut du site, le visiteur traverse les services enfants puis atteint la psychiatrie de la personne âgée. Le site dispose de terrains de sport, gymnase, salle de spectacle et cafétéria.

Il s'agit d'un hôpital qui se singularise par son ouverture sur l'extérieur : les unités sont ouvertes, la contention est proscrite et la réflexion institutionnelle relative à la limitation du recours à l'isolement est dynamique.

Depuis bientôt 50 ans, l'hôpital Valvert est au cœur des grandes réformes du système de santé. L'établissement s'est donc adapté à différents changements, qu'il s'agisse des progrès des techniques médicales, de l'exigence légitime des patients quant à la qualité de leur prise en charge ou de la gouvernance. Ces évolutions se doublent d'une multiplication des normes et des procédures de sécurité, tant dans le domaine du soin que dans ceux de la logistique, des infrastructures et des équipements techniques, de la gestion humaine et financière.

Missions

Le Centre hospitalier VALVERT est un établissement public de santé spécialisé en psychiatrie. L'hôpital assure la prévention, le diagnostic, le traitement et le suivi thérapeutique de personnes souffrant de troubles psychiques et participe à la mise en œuvre d'actions de santé publique. Il correspond à un territoire découpé en secteurs de prise en charge. Il est, à ce titre, l'établissement spécialisé en psychiatrie de recours pour ces territoires.



Localisation et territoire couvert

Coordonnées du site principal :

Centre Hospitalier Valvert
78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille.
04 91 87 67 00

Formulaire de contact en ligne :

<https://www.ch-valvert.fr/informations-pratiques/contact>

L'établissement dessert un territoire qui s'étend des 11^e et 12^e arrondissements de Marseille jusqu'à La Ciotat, en passant par les cantons d'Allauch et d'Aubagne. Certaines équipes Mobiles étendent leurs actions au-delà de ces secteurs d'hospitalisations, sur le territoire du Grand Marseille.

Carte des secteurs adultes



© D.R.

Moyens d'accès

En transports en commun RTM :

Bus : 10 et 91

Terminus « Les Caillols - Hôpital »

Tramway T1

Terminus « Les Caillols » puis ligne 10

Métro M1

Terminus « La Fourragère » puis ligne 10

En voiture :

A50 vers Aubagne > Sortie « Saint Marcel »

A50 vers Marseille > Sortie « La Pomme »

Coordonnées GPS :

43°17'5" N

5°27'3

- 1 ACCUEIL**
2 DIRECTIONS
 - Services des Admissions
 - Service des Majeurs Protégés
3 Pharmacie

SERVICES DE SOINS

- 13 CACC (Centre d'Accueil et de Crise et de Consultations)**
19 Service de Réhabilitation
36 Service d'Addictologie
20 Cafétéria / Sociothérapie

POLE PSYCHIATRIE GENERALE ADULTE

- 10 UMA secteur 7 / Secrétariat**
11 Les Cèdres
14 UMA secteur 8 / Secrétariat
 - Les Makaras
15 Les Tilleuls
16 La Calanque

29 L'Escale
18 UMA secteur 9 / Secrétariat
17 Les Lilas
8 UMA secteur 10 / Secrétariat
9 Les Lavandes

POLE PSYCHIATRIE DE LA PERSONNE AGEE

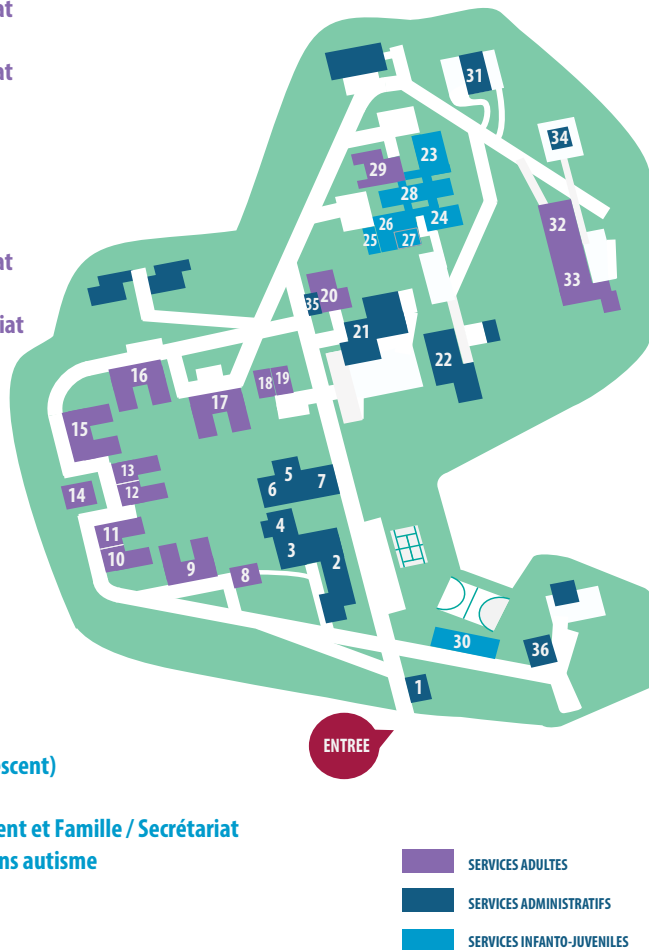
- 33 UMA / Secrétariat**
32 Etoile

POLE PSYCHIATRIE INFANTO-JUVENILE & DES SOINS DE L'AUTISME

- 23 ELIPS - PCO**
24 L'Oasis
25 Equipe de périnatalité
26 DSA (Dispositif Soins Adolescent)
27 UMDA - Unité bébé
28 Bât. Bébé Enfant Adolescent et Famille / Secrétariat
 - Service évaluation / soins autisme
 - EMI ECO
30 HJ Adolescents Nausicaa

SERVICES GENERAUX

- 4 Gymnase**
5 Salle de Spectacle
6 Centre de Documentation
 - Salle de Formation
 - Service Communication et Culture
7 Restaurant du personnel
21 ESAT La Manade/ARRRemE
22 Internat
31 Cuisine
34 Syndicat (FO)
35 Syndicat (CGT)



Les pôles cliniques

Conformément à ses obligations en matière de gouvernance, le Centre hospitalier Valvert est organisé en pôles : **3 pôles cliniques, 1 pôle pharmacie et 1 pôle managérial.**

Pôle de psychiatrie générale

Le pôle de psychiatrie générale recouvre 4 secteurs pour la prise en charge des patients adultes :

- Secteur 7
- Secteur 8
- Secteur 9
- Secteur 10

Le secteur 7 couvre les territoires du 11^e arrondissement de Marseille et de La Penne-sur-Huveaune. Il dispose pour cela :

- d'une unité d'hospitalisation à temps plein de 24 lits, Les Cèdres,
- d'un hôpital de jour L'Escale,
- d'un CMP-CATTP Saint Marcel,
- d'une unité intersectorielle de Sociothérapie.

Le secteur 8 couvre les territoires du 12^e arrondissement de Marseille, Allauch et Plan-de-Cuque. Il dispose pour cela :

- d'une unité d'hospitalisation à temps plein de 24 lits, Les Tilleuls,
- d'une unité de réhabilitation et de resocialisation à temps plein de 16 lits, La Calanque, intersectoriel,
- d'un hôpital de jour Gasquy,
- d'un hôpital de semaine de 9 lits, Les Bougainvillées, intersectoriel
- d'appartements thérapeutiques,
- d'un CMP-CATTP à Allauch Plan-de-Cuques,
- d'un CMP-CATTP à Saint-Barnabé.

Le secteur 9 couvre les territoires d'Aubagne, Gemenos, Cuges-les-Pins, Pont de l'étoile, Roquevaire, Auriol, La Bouilladisse, La Destrousse, Peypin, Cadolive, Saint-Savournin, Gréasque, Belcodène. Il dispose pour cela :

- d'une unité d'hospitalisation à temps plein de 22 lits, Les Lilas,
- d'un hôpital de jour, Aubignane,
- d'un CMP-CATTP à Aubagne,
- d'une unité intersectorielle de réhabilitation psychosociale,
- d'une Unité de Psychiatrie, d'Accueil des Urgences et de Liaison (UPAUL) au service d'accueil des urgences de l'hôpital d'Aubagne.

Le secteur 10 couvre les territoires de La Ciotat, Cassis, Ceyreste, Roquefort-La-Bédoule, Carnoux et du grand Marseille pour le Centre d'Accueil de crise. Il dispose pour cela :

- d'une unité temps plein de 24 lits, Les Lavandes,
- d'un Centre d'Accueil de Crise et de Consultations avec 8 lits,
- d'un Hôpital de jour, Fardeloup,
- d'un CMP-CATTP à La Ciotat, L'île Verte,
- d'une équipe positionnée au service des urgences de La Ciotat,
- d'une Unité de Psychiatrie, d'Accueil des Urgences et de Liaison au service d'accueil des urgences de l'hôpital de La Ciotat.

Un service d'addictologie, intersectoriel, est rattaché au secteur 9.

D'une unité mobile de l'autisme adulte, Les Makaras, rattachée au pôle adulte, dispositif régional.

L'ensemble des secteurs couvre une population de 328 187 habitants (recensement Insee janvier 2021).

Pôle de psychiatrie infanto-juvénile et des soins de l'autisme

Le pôle infanto-juvénile et des soins de l'autisme recouvre deux secteurs de psychiatrie infanto-juvéniles et un service d'évaluation et de soins de l'autisme enfant

Le pôle Infanto-Juvénile et de Soins de l'Autisme concerne deux secteurs de psychiatrie infanto-juvéniles et un service d'évaluation et de soins de l'autisme enfant. Il couvre les besoins de la population des 10^e, 11^e et 12^e arrondissements de la ville de Marseille et des communes d'Aubagne, Auriol, Belcodène, Cadolive, Carnoux-en-Provence, Cassis, Cuges-les-Pins, Gémenos, Gréasque, La Bouilladisse, La Ciotat, La Destrousse, La Penne-sur-Huveaune, Peypin, Roquefort-la-Bédoule, Roquevaire et Saint-Savournin, d'Allauch et de Plan-de-Cuques.

Le secteur 3 concerne la population infanto juvénile des 10^e, 11^e et 12^e arrondissements de la ville de Marseille et des communes de la Penne-sur-Huveaune, d'Allauch et de Plan-de-Cuques . Il dispose pour cela :

- d'un CMP-CATTP, « La Biscotterie », à Saint Marcel,
- d'un CMP, « Hugues », à Saint Barnabé,
- d'un CMP-CATTP, « Les Ricochets », à Allauch, Plan-de-Cuques,
- d'un hôpital de jour pour enfants, « La Farandole - Esperanza » dans le 12^e arrondissement.

Le secteur 4 concerne la population des cantons d'Aubagne et de La Ciotat. Il dispose pour cela :

- d'un CMP à La Ciotat,
- d'un CMP-CATTP, « La Tour Maline », et son antenne de La Destrousse,
- d'un hôpital de jour, « Les Ecoutilles », à Aubagne,
- d'un accueil spécifique, « Les Alizés »,
- d'un Dispositif de soins aux adolescents (DSA), intersectoriel,
- d'une Equipe de Liaison et d'Interventions Précoces pour les Adolescents et Jeunes Adultes intersectorielle (ELIPS-AJA),
- d'un hôpital de jour pour adolescents, « Nausicaa ».

Une équipe mobile de périnatalité, intersectorielle, est rattachée au secteur 4.

Une équipe mobile pour enfants confiés (EME-ECO) en partenariat avec l'APHM, intersectorielle, est rattachée au secteur 3.

Le service d'Évaluation et Soins de l'Autisme (SESA), intersectoriel, qui couvre le territoire du Grand Marseille. Le SESA se compose de différentes unités centrées sur l'évaluation diagnostique, la prise en charge spécialisée et le soutien aux institutions médico-sociales de patients avec TSA de tous âges. Il comprend les unités suivantes :

- un hôpital de jour, « l'Oasis », dédié aux adolescents atteints de troubles du spectre autistique (TSA),
- une Equipe de Référence pour l'Évaluation de l'Autisme et autres troubles du développement, « EREA »,
- une Unité Mobile de l'Autisme (UMDA) pour l'enfant et l'adolescent,
- une Plateforme de Coordination et d'Orientation (PCO) dédiée aux enfants de 0 à 6 ans,
- une unité de soutien au développement des bébés (USDBB) proposant une prise en charge intensive des 0-2 ans.

Pôle de psychiatrie de la personne âgée

Le Pôle de Psychiatrie de la Personne Agée assure une activité de prévention et de soins en psychiatrie auprès de la population âgée de plus de 65 ans, résidant sur les communes : Marseille 11^e et 12^e arrondissements, Aubagne, Auriol, Belcodène, Cadolive, Cuges les Pins, Gémenos, Gréasque, La Bouilladisse, La Destrousse, Peypin, Roquevaire et Saint-Savournin. Ce territoire d'action repose sur :

- un service d'hospitalisation temps plein de 21 lits, « l'Etoile », unité intersectorielle,
- un hôpital de jour, « Hodos », de 25 places,
- un CMP situé à Aubagne,
- une Unité Mobile de Psychiatrie de la Personne Agée (UMPPA), intersectorielle et du Grand Marseille,
- prise en charge soins somatiques par un gériatre et kinésithérapie.

Projet d'établissement

Le Centre Hospitalier Valvert s'est doté en 2021 d'un nouveau Projet d'établissement 2021-2025 dont la particularité consiste à comporter un projet médico-soignant. Cette feuille de route institutionnelle guide les déploiements d'activités de l'établissement et fixe des objectifs ambitieux dans tous les domaines concourant à l'amélioration de la prise en charge :

- projet médico-soignant,
- management de la qualité, des risques et des relations avec les usagers,
- le Schéma Directeur du Système d'Information,
- projet des services supports aux soins,
- projet social,
- projet psychologique,
- le volet précarité,
- le volet relatif à la politique culturelle,
- le volet écoresponsable,
- projet de gouvernance et de management participatif 2022-2025 annexé,
- projet des usagers 2022-2025 annexé.

Ce projet est consultable sur le site internet de l'établissement :

<https://www.ch-valvert.fr>

Évaluation et certification

Le Centre Hospitalier Valvert est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La politique qualité de l'établissement est inscrite au projet d'établissement 2021-2025 comme un axe fort du projet médico-soignant. Elle se traduit par des mesures concrètes visant à l'amélioration des pratiques professionnelles pour répondre aux attentes des usagers, elle est prolongée d'un dispositif permettant le signalement et le suivi des événements indésirables.

La direction des soins, de la qualité et gestion des risques (DSQGR) a pour mission de mettre en œuvre le plan d'actions qualité sécurité des soins à l'échelle de l'établissement. Pour garantir la dynamique d'amélioration continue de la qualité et optimiser le service rendu aux patients, la démarche prend appui sur des critères

de réduction des risques et sur une stratégie d'évaluation des pratiques professionnelles, dans une approche orientée « parcours patient ».

Pour compléter ce dispositif, différents comités sont en place, comme le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), ou le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) qui accompagne l'établissement dans sa politique de prise en charge nutritionnelle. Le Centre Hospitalier Valvert est aussi engagé dans la prise en charge de la douleur avec le Comité Soma-Douleur qui propose et coordonne les actions pour évaluer et prendre en charge la douleur des patients et améliorer les pratiques somatiques. Le contrat d'engagement de l'établissement pour lutter contre la douleur est annexé à ce livret d'accueil.

Afin de s'assurer de l'optimisation de la démarche qualité en place, la Haute Autorité de Santé (HAS) réalise tous les 4 ans une évaluation de la qualité des prestations proposées. Cette évaluation externe obligatoire est menée par des experts-visiteurs mandatés par la HAS. L'analyse de la politique qualité, du respect des droits des patients, de la tenue du dossier patient ou de la qualité du parcours patient donne lieu à un rapport et une décision graduée de A jusqu'à D.

Lors de la dernière certification en 2019, le Centre Hospitalier Valvert a été classé B. Le rapport établi est consultable sur le site internet de la HAS, www.has-sante.fr, à la rubrique **usagers - qualité des hôpitaux et cliniques**.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est chargé de la lutte contre les infections nosocomiales. Il travaille en collaboration avec l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). Des référents hygiènes sont désignés dans chaque secteur. Le programme d'actions du CLIN est disponible dans l'intranet.

Engagement développement durable

Le Centre Hospitalier Valvert est engagé dans une dynamique écoresponsable institutionnelle. L'établissement a consacré une partie de son Projet d'établissement 2021-2025 à ces ambitions et suit un plan d'action engageant toutes les activités

de l'hôpital. L'établissement s'est également doté d'une Politique de Développement Durable qui prévoit les engagements suivants : « *Par cette politique de développement durable, l'établissement s'engage à fédérer l'ensemble des acteurs autour de valeurs et d'actions communes dans le but d'améliorer de façon continue les réflexions éthiques autour de ses actions et de ses prises de décision quotidiennes.* »

Service Culture et Communication

Le service culture et communication est dédié au développement de projets artistiques et culturels au sein de l'hôpital en direction des patients, personnels et personnes extérieures. Des structures culturelles, associations et/ou artistes sont sollicités afin d'intervenir auprès des services et des équipes. Ces propositions sont soutenues par le programme « Culture et Santé » de la DRAC/ARS PACA.

Contact : Service culture et communication - Direction CAPPSI

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

direction@ch-valvert.fr



© D.R.

Restitution des ateliers avec le Théâtre La Cité, Biennale des écritures du réel 2022 au CH Valvert



Illustration de Benoit Guillaume, résidence de création au CH Valvert, sept. 2023.



Votre séjour et votre prise en charge au Centre Hospitalier Valvert

Les professionnels

Vous serez amené à rencontrer plusieurs catégories de professionnels au cours de votre prise en charge à l'hôpital ou sur les sites extrahospitaliers. Ainsi, pour répondre aux conditions techniques de fonctionnement de l'activité de psychiatrie, l'établissement propose une organisation médicale et paramédicale adaptée à vos besoins.

- La présence d'un psychiatre est toujours assurée sur site ou en astreinte dans des délais d'intervention compatibles avec la sécurité des soins.
- L'établissement organise un plan de développement des compétences pluriannuel des professionnels adapté aux publics pris en charge.
- L'hôpital dispose d'équipes pluridisciplinaires comprenant :

- | | |
|--|---|
| - des cadres de santé ; | - un ou plusieurs masseurs-kinésithérapeutes, |
| - des infirmiers ; | ergothérapeutes, psychomotriciens, |
| - des aides-soignants ; | diététiciens, professionnels |
| - des agents des services hospitaliers ; | habilités à dispenser une activité physique adaptée au sens de l'article L. 1172-1. |
| - des psychologues ; | |
| - des assistants de service social ; | |

Ainsi, le nombre et la spécialité ou la qualification des personnels sont adaptés aux besoins de santé des patients pris en charge, aux caractéristiques techniques des soins dispensés et au volume d'activité.

1. Décret n° 2022-1264 du 28 septembre 2022 relatif aux conditions techniques de fonctionnement de l'activité de psychiatrie.

Vie quotidienne et horaires en hospitalisation temps plein et hôpitaux de jour

Les règles de vie quotidienne font l'objet d'un affichage dans les unités temps plein et l'équipe qui assure votre suivi se tient à votre disposition pour vous apporter des précisions à propos de ces règles de vie. **Les hôpitaux de jour sont en général, ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.**

Dans les services d'hospitalisation temps plein, **les visites sont autorisées de 14 h à 18 h.**

Contrat d'engagement et de lutte contre la douleur

La prise en charge de la douleur est une priorité de santé publique, le Centre Hospitalier Valvert veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur. La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne. Ce droit est inscrit dans le Code de la Santé Publique (Article L. 1110-5) : « *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.*** »

Le contrat d'engagement de la lutte contre la douleur témoigne de l'engagement des professionnels de santé de Valvert à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur. Le centre hospitalier dispose d'un Comité de Soins Somatiques et de Lutte Contre la Douleur qui a pour mission de coordonner les actions visant à améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés. Des formations spécifiques sur cette thématique sont régulièrement proposées aux professionnels de santé.

Les moyens dans la prise en charge de votre douleur :

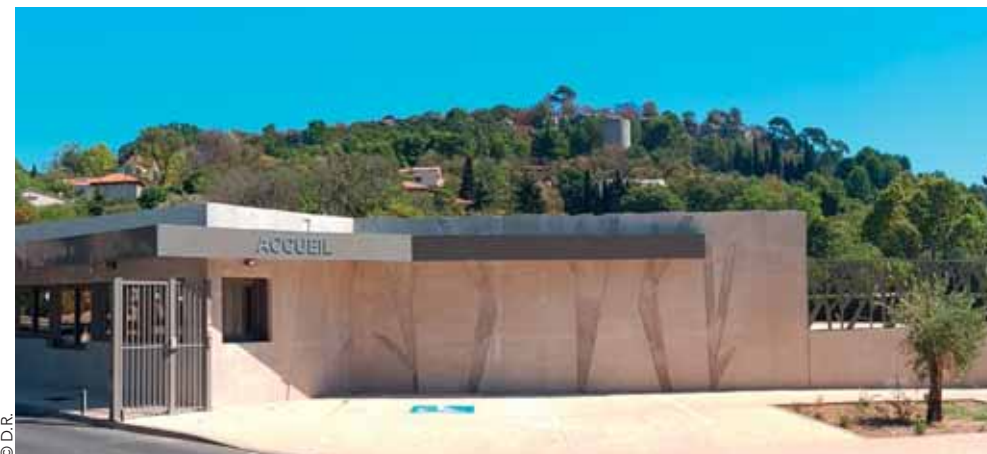
L'évaluation : Les équipes soignantes vous proposeront des outils adaptés à une autoévaluation de la douleur (par vous-même) ou à une hétéro-évaluation de la douleur (par le personnel médico-soignant), si vous n'êtes pas en capacité de vous autoévaluer.

Plusieurs échelles sont utilisées :

- L'échelle verbale simple (EVS) : permet au patient d'évaluer rapidement sa douleur soit oralement soit par écrit en entourant un des cinq qualificatif proposés (douleur absente, faible, modérée, intense, extrêmement intense)
- L'échelle numérique : pour tous les patients capables de s'exprimer, le patient donne une note de 0 à 10 pour situer le niveau de sa douleur (0 correspond à pas de douleur, et 10 à la douleur maximale imaginable) ;
- Echelle ALGOPLUS® : pour évaluer et prendre en charge les douleurs aiguës chez des patients âgés ou non communicants.

La prise en charge :

Nous nous engageons à vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons réaliser ainsi que leur déroulement. Nous vous proposerons les moyens les mieux adaptés à votre situation pour évaluer votre douleur (antalgiques, méthodes non médicamenteuses, etc.) Tous les éléments recueillis seront transmis dans votre dossier patient informatisé (DPI) et réévalués régulièrement.



© D.R.

Votre séjour à l'hôpital

Madame, Monsieur,
Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission.
En complétant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos soins et prestations.



Le contenu de vos soins

et une estimation de leur durée vous seront présentés et expliqués lors des entretiens médicaux et infirmiers. Seules des contre-indications médicales ou les modalités légales de votre hospitalisation peuvent modifier les conditions de votre séjour.



La circulation est libre à l'hôpital.

Il vous revient de prévenir l'équipe soignante de vos déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement.



Vous pouvez utiliser votre téléphone portable

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



Les visites sont autorisées

tous les jours de 14h à 18h .
Les visites de personnes mineures doivent s'organiser en concertation avec les professionnels de santé.



Les professionnels de santé sont à votre disposition.

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



Votre sortie de l'hôpital

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



Vous pouvez déposer vos objets de valeur auprès de l'équipe soignante. Vos effets personnels ou tout objet gardés avec vous restent sous votre surveillance.

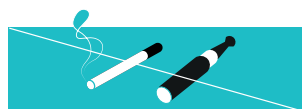


Les repas vous seront servis en salle de restauration .



Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés,

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



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

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



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

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

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes

12. Médecine et concertation psychiatrique pour l'EPSA et l'Établissement Malade - Mars 2019

Votre prise en charge en ambulatoire

L'établissement applique une Charte du patient suivi et accompagné en ambulatoire.

Notre hôpital est engagé dans une démarche de qualité des soins, de sécurité de prise en charge et de bientraitance à l'égard des patients.

1. Le service de suivi et d'accompagnement ambulatoire garantit la qualité des soins et de l'accueil.
2. L'information donnée au patient et parent(s) ou substituts parentaux, y est accessible et loyale, et ce dernier participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.
3. Le projet de soins nécessite le consentement libre et éclairé du patient et parent(s) ou substituts parentaux.
4. Le patient et parent(s) ou substituts parentaux sont traités avec égard, ses croyances sont respectées et son intimité est préservée.
5. Le respect de la vie privée est garanti à tout patient et parent(s) ou substituts parentaux, ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.
6. L'équipe est impliquée dans la dynamique d'actualisation continue de ses compétences et d'évaluation de ses pratiques professionnelles.
7. Le patient et parent(s) ou substituts parentaux peuvent exprimer leurs observations sur l'accueil et les soins, et donc disposent du droit de faire part de sa satisfaction comme de son mécontentement.
8. Le personnel fait preuve de bienveillance à l'égard du patient et parent(s) ou substituts parentaux. A ce titre, le patient et parent(s) ou substituts parentaux sont tenus de porter le plus grand respect aux femmes et aux hommes qui assurent sa prise en charge.
9. Les locaux et les équipements mis à disposition du patient et parent(s) ou substituts parentaux sont sécurisés et maintenus en bon état de fonctionnement. A ce titre, le patient et parent(s) ou substituts parentaux se doivent de les respecter.
10. Les patients sont en droit de comprendre tout ce qui les concerne c'est pourquoi une liste d'interprètes est mise à disposition.

Par ailleurs, chaque usager est invité à adopter une attitude respectueuse et courtoise envers le personnel de l'hôpital et doit respecter le Règlement Intérieur de l'établissement.



Votre identification

Le Centre Hospitalier Valvert est engagé dans une démarche d'identitovigilance destinée à garantir votre sécurité, dans le respect des bonnes pratiques définies dans le référentiel national d'identitovigilance.

Ainsi, le recueil de votre identité sera impérativement réalisé sur la base d'une pièce d'identité officielle : carte nationale d'identité (CNI), passeport. Pour les mineurs n'en disposant pas, il est accepté le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance à condition de pouvoir vérifier l'identité du parent ou tuteur légal qui présente ces documents (la carte Vitale, le permis de conduire ne sont pas reconnus comme documents valides en matière d'identité).

Les informations d'identité que nous recueillons sont :

- le nom de famille
(= nom de naissance) ;
- le nom d'usage
(= nom marital notamment) ;
- Le prénom
(le 1^{er} prénom inscrit sur votre
pièce d'identité avant la virgule) ;
- La date de naissance
- Le lieu de naissance
- Le sexe

Ainsi, à tout moment, avant, pendant ou à l'issue de votre séjour, l'ensemble des professionnels vous invitera à décliner votre identité à chaque étape de votre prise en charge. Soyez, avec nous, acteurs de votre identification. Pour vos visites ou vos communications, n'oubliez pas de prévenir votre entourage du nom par lequel vous serez identifié(e) durant votre séjour.

Formalités d'admission et de sortie

Le service des admissions gère votre dossier administratif. Il peut vous orienter dans vos démarches vers les assistantes sociales des services.

Lors de votre accueil nous allons constituer votre dossier patient. Plusieurs renseignements administratifs vous seront demandés.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, toutes les données de santé doivent être référencées avec l'identifiant national de santé. Pour satisfaire à cette obligation réglementaire qui s'impose à tous les établissements, nous vous invitons à présenter une pièce

d'identité officielle : CNI, passeport, carte de séjour, livret de famille ou acte de naissance pour les enfants et personnes âgées vivant en EHPAD, afin de vérifier votre identité et de prévenir au mieux une erreur d'orthographe.

Les pièces suivantes vous seront également demandées :

- Si vous êtes assuré social :
Votre carte d'assuré social (Carte Vitale ou attestation initiale d'immatriculation ou bulletin de salaire des trois derniers mois ou attestation de l'employeur).
- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture maladie universelle (C.M.U.) :
Votre attestation de C.M.U.
- Si vous êtes bénéficiaire du Revenu de solidarité active (R.S.A.) :
Il convient de le déclarer contre remise d'une attestation.
- Si vous êtes demandeur d'emploi :
Votre attestation d'inscription à Pôle Emploi ou le talon des dernières attestations de versement des ASSEDIC pour assurer vos ressources.
- Si vous êtes pensionné militaire ou victime de guerre :
Votre carnet de soins gratuits.
- Si vous êtes affilié à une mutuelle :
Votre attestation d'affiliation à une mutuelle ou à une assurance complémentaire santé.
- Si vous n'avez aucune couverture sociale :
Il est dans ce cas urgent de demander de l'aide auprès d'une assistante sociale de l'établissement afin de permettre votre prise en charge dans les meilleurs délais. Vous devez communiquer le nom de la personne ou de l'organisme qui a en charge la gestion de la mesure judiciaire de protection.

Si vous ne pouvez accomplir vous-même ces formalités : une personne de votre entourage peut les faire en votre nom à l'admission ou, à défaut, au plus tôt.

Frais de séjour / de transport

Forfait journalier :

Toute personne hospitalisée à temps plein doit s'acquitter d'un forfait journalier au titre des frais hôteliers et logistiques. Ce forfait n'est pas remboursé par la Sécurité Sociale, sauf cas d'exonération réglementaire. Il est dû même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % au titre d'une affection de longue durée ou si vous êtes hospitalisé(e) sans votre consentement.

Certaines mutuelles prennent en charge le forfait journalier, selon les dispositions de votre contrat. Votre situation sera examinée par l'assistante sociale de votre unité d'hospitalisation et par le Bureau des admissions.

Frais de transport :

Hospitalisation complète

Durant votre hospitalisation, les frais de transport lors d'un transfert provisoire ou définitif vers un autre établissement de santé (MCO-SSR-PSY) sont pris en charge par le Centre Hospitalier Valvert. En revanche, les frais de transport définitif vers votre domicile ou assimilé sont facturables à l'assurance maladie dans les conditions de droit commun.

Les frais de transport pour une permission de sortie pour convenance personnelle durant votre hospitalisation sont facturables à l'assurance maladie dans les conditions de droit commun.

Hospitalisation de jour

Les frais de transport domicile-hôpital de jour et hôpital de jour-domicile sont facturables à l'assurance maladie dans les conditions de droit commun.

Consultations externes spécialisées / Prestation inter-activité

Si lors de votre hospitalisation il est nécessaire de recourir à un établissement hospitalier relevant d'un champ d'activité différent, afin d'assurer des soins ou des examens (actes d'imagerie, consultations spécialisées autres que psychiatrie ou actes invasifs inférieurs à 2 jours), la prise en charge de ces actes sera réalisée à partir de votre Carte Vitale, Carte mutuelle ou tout autre droits ouverts².

2. Arrêté du 16 avril 2019 modifiant l'arrêté du 5 mai 2017 relatif à la classification et à la prise en charge des prestations d'hospitalisation pour les activités de soins de suite et de réadaptation exercées par les établissements mentionnés à l'article L. 162-22-6 du code de la sécurité sociale et pris pour l'application de l'article R. 162-34-1 du même code (article 4).

Inventaire et dépôt de valeurs au coffre de l'établissement

A votre admission, un inventaire de vos effets personnels et valeurs se déroule en votre présence ou celle d'un de vos proches. Cet inventaire est signé par vous-même et par un membre du personnel. A cette occasion, vous êtes informé des règles relatives aux biens détenus par les personnes admises ou hébergées dans l'établissement.

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

Dès votre admission, il vous est recommandé de déposer vos bijoux, objets de valeur, titres ou liquidités, au coffre de l'hôpital.

En cas de refus, vous signerez une décharge et l'établissement ne pourra pas être tenu responsable en cas de disparition de ces valeurs.

Les téléphones portables, matériels informatiques et appareils audiovisuels restés en votre possession demeurent sous votre entière responsabilité. Aucune indemnisation ne sera possible en cas de perte, vol ou dégradation.

Prestations hôtelières

Chambre

La chambre, si possible individuelle, est attribuée en fonction de votre état de santé et des disponibilités du service.

Dans le cadre du Schéma Directeur Immobilier de l'établissement, certaines chambres individuelles seront à l'avenir soumises à une tarification spécifique, validée par les instances de l'établissement. Ces tarifs seront affichés dans les services concernés.

Repas

Les repas sont confectionnés par la cuisine de l'établissement. En hospitalisation complète, ils sont servis en salle à manger. Des espaces sont dédiés aux repas dans les hôpitaux de jour.

Si vous devez adopter un régime particulier, pour des raisons médicales ou convictions personnelles, il est possible de solliciter l'avis d'un diététicien.

Courrier

Lors d'une hospitalisation complète, vous conservez la possibilité de correspondre. Le courrier entrant est distribué en fin de matinée les jours ouvrables. Le courrier à expédier doit être remis affranchi au cadre de santé.

Visites

Les visites en hospitalisation complète sont soumises à des règles sanitaires et à des horaires qui peuvent évoluer en fonction du contexte. Ces adaptations sont affichées à l'entrée du site de l'hôpital et l'équipe de l'unité pourra vous informer en temps réel.

Téléphone

L'usage du téléphone portable est autorisé dans les conditions décrites en page 22. En l'absence de restrictions médicales, il vous est possible de recevoir des appels téléphoniques de l'extérieur sur le téléphone du service. Le cadre de santé de l'unité peut vous donner toute information nécessaire.



Illustration de Benoît Guillaume, CH Valvert, 2023.

Activités thérapeutiques et loisirs

Chaque service propose des activités thérapeutiques individuelles ou de groupe, adaptées à votre état de santé. Chaque unité d'hospitalisation complète met à disposition des équipements dédiés aux loisirs : salon de télévision, salles de sport, Cafétéria, bibliothèque et prêt d'ouvrages etc.

En outre, le service de sociothérapie vous accueille au sein de ses locaux et à la Cafétéria, que vous soyez hospitalisé ou non, y compris les enfants et les personnes âgées.

La Sociothérapie propose, au travers d'activités et d'ateliers, des occasions d'échanges, des temps de rencontres et de création entre patients et soignants. La Cafétéria vous accueille avec vos proches au bar et en terrasse, du dimanche au jeudi ainsi que tous les jours fériés de 9h à 16h45. Le service est fermé le vendredi et le samedi.

Le recueil de la satisfaction

Le recueil et l'expression de la satisfaction Patient contribue à améliorer la qualité de la prise en charge de l'établissement.

En sortie d'hospitalisation, un questionnaire de satisfaction vous est remis par l'équipe soignante pour faire part de votre avis.

Annuellement, l'établissement réalise des enquêtes de satisfaction auprès des Patients des Hôpitaux de jour et CMP.



Modalités d'hospitalisation en psychiatrie

L'admission au Centre Hospitalier Valvert peut recouvrir plusieurs modalités :

Les soins psychiatriques libres (avec votre consentement)

Si vous êtes hospitalisé avec votre consentement, vous êtes en soins psychiatriques libres. Votre admission et votre sortie se décident d'un commun accord entre vous et votre médecin.

Les soins psychiatriques sans consentement

Les soins psychiatriques sans consentement sont exclusivement réalisés par les établissements autorisés en psychiatrie et selon trois modes d'admission :

► **L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers (S.P.D.T.) ou en cas de péril imminent (S.P.P.I.) article L. 3212-1 du Code de la santé publique (CSP)**

L'admission en soins psychiatriques à la demande d'un tiers (S.P.D.T.) constitue un des modes de soins sans consentement en hospitalisation ou en soins ambulatoires et nécessite 2 critères cumulés :

- les troubles mentaux rendent impossible le consentement du patient ;
- l'état mental de la personne impose des soins immédiats assortis soit d'une surveillance médicale constante en milieu hospitalier (justifiant ainsi une hospitalisation complète), soit d'une surveillance médicale régulière justifiant une prise en charge sous une autre forme qu'en hospitalisation complète.

Deux certificats médicaux doivent accompagner la demande du tiers dont l'un au moins émanant d'un médecin extérieur au Centre Hospitalier Valvert.

En cas d'urgence, critère supplémentaire aux procédures à la demande d'un tiers (SPDTU) : le critère supplémentaire qui s'ajoute en cas d'urgence est l'existence d'un risque grave d'atteinte à l'intégrité du malade. Un seul certificat médical accompagne la demande du tiers.



► L'admission en soins psychiatriques en cas de péril imminent (S.P.P.I.)

Lorsque votre état de santé ne permet pas de recueillir votre consentement aux soins, et qu'il existe un danger imminent pour votre santé dûment constaté par un médecin extérieur à l'établissement et qu'il s'avère impossible d'obtenir une demande d'admission en soins par un tiers, il peut être dans ce cas procédé à une admission pour péril imminent.

Un seul certificat médical est alors nécessaire.

► L'admission en soins psychiatriques sur décision du représentant de l'état (S.P.D.R.E.)

Votre état de santé mentale, médicalement attesté comme étant de nature à compromettre la sûreté des personnes ou à porter atteinte de façon grave à l'ordre public, peut rendre nécessaire votre admission en soins sans consentement, sur décision préfectorale ou municipale. La décision préfectorale peut aussi intervenir sur demande des autorités judiciaires. Dans ce cas, seul un certificat d'un médecin extérieur accompagne l'arrêté préfectoral.



© D.R.

LES ÉTAPES D'UNE ADMISSION SANS CONSENTEMENT

Dans les 24 h

Un médecin réalise un examen somatique complet et un psychiatre établit un certificat médical constatant l'état mental et confirmant ou non la nécessité de maintenir les soins psychiatriques.

Dans les 72 h

Un nouveau certificat est établi dans les mêmes conditions.

Si les deux certificats concluent à la nécessité de maintenir les soins, le psychiatre motive un avis sur la forme de la prise en charge : hospitalisation complète ou programme de soins (hospitalisation à temps partiel, soins en ambulatoire, consultations et traitement médicamenteux).

Entre la fin du 5^e jour et le début du 8^e jour

Un nouveau certificat médical circonstancié est établi précisant : si les soins sont toujours nécessaires, si la forme de la prise en charge est adaptée, et en proposant éventuellement une nouvelle forme de prise en charge.

Avant l'échéance des 12 jours à compter de votre admission

Si votre hospitalisation à temps complet a été confirmée, vous serez convoqué par le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) pour contrôle de la validité et du bien-fondé de votre hospitalisation.

Si l'hospitalisation complète sans consentement se prolonge de manière continue, ce Juge interviendra de la même manière tous les 6 mois.

Tous les mois

Un certificat médical de maintien de la mesure sans consentement est établi.

Ces certificats font l'objet de décisions du Directeur ou du représentant de l'état qui doivent vous être notifiées et expliquées.

Admission en soins psychiatriques sans consentement et saisine du juge des libertés et de la détention (JLD)

Le Juge des Libertés et de la Détention peut être saisi, à tout moment, aux fins d'ordonner, à bref délai, la mainlevée immédiate d'une mesure de soins psychiatriques sous contrainte, quelle qu'en soit la forme.

La saisine peut être formée par :

- la personne faisant l'objet des soins ;
- les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur si la personne est mineure ;
- le tuteur ou le curateur si la personne faisant l'objet de soins est majeure et a été placée sous mesure de tutelle ou de curatelle ;

- son conjoint, son concubin, la personne avec laquelle elle est liée 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 des soins ;
- le procureur de la République.

Le JLD peut également se saisir d'office, à tout moment. A cette fin, toute personne intéressée peut porter à sa connaissance les informations qu'elle estime utiles sur la situation d'une personne faisant l'objet d'une telle mesure.

Contact : Juge des Libertés et de la Détention - Tribunal de Grande Instance de Marseille - 6 rue Joseph Autran - 13281 Marseille Cedex 06

Droit à l'information sur l'état de santé

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le respect de sa fonction et vous sera délivrée au cours d'un entretien individuel. Elle porte notamment sur les bénéfices et les risques d'un acte diagnostique ou thérapeutique, son urgence, les conséquences en cas de refus, les éventuels « restes à charge » engendrés par les activités de prévention, de diagnostic et de soins ainsi que les conditions de leur prise en charge. L'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent dispenser les professionnels de santé de cette obligation à votre égard. Vous pouvez aussi exprimer la volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si vous êtes mineur(e) ou majeur(e) sous tutelle, les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur reçoivent l'information vous concernant. Toutefois vous conservez le droit de recevoir directement une information adaptée à votre situation, en fonction de votre degré de maturité ou de vos facultés de discernement.

Consentement aux soins

Un consentement « libre et éclairé » du patient aux soins est un préalable à la prise en charge. Cela signifie que, sous réserve de cette information, vous êtes responsable des décisions concernant votre santé, avec les professionnels de santé que vous consultez. Si vous êtes sous mesure de soins sans consentement, ou encore dans des situations d'urgence ou d'impossibilité de recueillir votre consentement,

ce principe est atténué. Toutefois, la personne mineure et la personne majeure sous tutelle doivent pouvoir participer à la prise de décision les concernant, en fonction de leurs facultés, maturité ou capacité de discernement.

La personne mineure peut s'opposer expressément à la consultation du (ou des) titulaire(s) de l'autorité parentale sur les décisions médicales ou paramédicales à prendre la concernant lorsqu'un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder sa santé. Dans ce cas, après que le personnel se soit efforcé d'obtenir le consentement de la personne mineure à la consultation des titulaires de l'autorité parentale et que celle-ci ait maintenu, par écrit, son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention, le ou la mineur(e) devant se faire accompagner d'une personne majeure de son choix.

Désignation d'une personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant, etc.). Celle-ci doit accepter ce rôle. Cette désignation écrite est cosignée par la personne hospitalisée et par la personne de confiance. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation sauf révocation de votre part. Ainsi, au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir une information sur votre état de santé, la personne de confiance désignée la recevra à votre place. La personne de confiance pourra aussi vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. L'équipe qui vous accompagne répondra à vos questions sur cette désignation et vous remettra un formulaire type à renseigner.

Il est nécessaire de prévenir l'équipe médico-administrative de votre volonté de changer de personne de confiance. La personne de confiance n'est pas automatiquement la personne à prévenir en cas d'urgence.

Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés. Dans le cadre

de la mise en œuvre des Directives Anticipées en Psychiatrie (plan de crise conjoint), le service de réhabilitation psychosociale accompagne une expérimentation.

Protection juridique des majeurs

Le service de gestion des mesures de protection des majeurs est chargé de gérer vos intérêts si vous bénéficiez d'une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), exercée par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs nommé au sein de l'établissement. Le mandataire judiciaire est un agent qualifié, agréé par le Préfet. Sa gestion est soumise au contrôle du Juge des contentieux et de la protection. Il vous délivrera toute information utile à la protection juridique vous concernant (tenue de vos comptes, droits, voies de recours, etc.).

Vous pouvez prendre rendez-vous au **04 91 87 67 18**. Le personnel soignant ou l'assistante sociale du service de soins peut vous aider dans vos contacts avec le service de gestion des mesures de protection. Vous pouvez rencontrer le service de protection juridique des majeurs sur le site.

La liberté d'aller et venir

Les personnes hospitalisées conservent leurs libertés fondamentales et notamment celle d'aller et venir.

Dans le cadre des soins libres (SL) : vous disposez de la liberté d'aller et venir au sein même de l'hôpital et du service de psychiatrie, mais aussi de la liberté de quitter ou non le service d'hospitalisation. Les atteintes à la liberté d'aller et venir ressortent ici du "contrat de soins". Dans la mesure où le patient doit consentir aux soins, il doit également consentir à certaines obligations (nécessité de respecter le règlement intérieur de l'hôpital, du service, de respecter des horaires, ...).

Dans le cadre des soins sans consentement (SDT, SDRE) : Les restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles doivent être limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre de votre traitement.

Pour les patients pris en charge en hospitalisation complète, les restrictions à la liberté d'aller et venir sont strictement encadrées par la loi. L'isolement est une

pratique « de dernier recours ». Il procède d'une décision d'un psychiatre après évaluation du patient.

Le Centre Hospitalier Valvert ne pratique aucune contention, il a également entrepris une politique volontariste de moindre recours et d'alternative à l'isolement.

Les sorties pendant le séjour

Les personnes hospitalisées, en soins libres, peuvent bénéficier de sorties suite à un avis favorable du médecin.

Les personnes hospitalisées, en soins sans consentement, peuvent bénéficier de sorties :

- accompagnées d'un membre de l'équipe soignante ou d'un proche ;
- non accompagnées suite à un avis favorable du médecin et des autorités compétentes pour les mesures de contrainte SDRE.

Les démarches d'organisation internes et auprès de l'Agence Régionale de Santé varient en fonction du format et de la durée de la sortie envisagée.

Le dossier médical

L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les modalités d'accès au dossier médical sont les suivantes :

• **Demande réalisée par le patient :**

Une demande est à adresser à la Direction de l'établissement sollicitant l'accès au dossier médical :

CENTRE HOSPITALIER VALVERT

78, boulevard des Libérateurs

13011 MARSEILLE

direction@ch-valvert.fr

Un formulaire de demande est communiqué en retour. Celui-ci est à remplir afin de déterminer les éléments sollicités :

- Éléments nécessaires à la continuité de la prise en charge (dernier compte-rendu d'hospitalisation, dernière ordonnance, résultats de bilans sanguins, CR médicaux récents) : COMMUNICATION SANS FRAIS
- Copie intégrale du dossier : FRAIS DE REPRODUCTION ET D'ENVOI FACTURES

Montants appliqués pour la reproduction :

Coût à la page : 0,18 €

Frais d'envoi : au réel des tarifs appliqués par les services postaux.

• Demande réalisée par un ayant-droit de personne décédée :

Les ayants droits du patient décédé peuvent accéder à son dossier médical sauf s'il a exprimé un refus en ce sens de son vivant. L'accès ne concerne que les pièces strictement nécessaires à faire valoir leurs droits, à la défense de la mémoire du défunt ou à la compréhension des causes du décès.

Les mêmes tarifs de reproduction que ceux prévus ci-dessus sont appliqués.

DÉLAIS DE CONSERVATION DES DOSSIERS MÉDICAUX

La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Cependant, d'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

Protection des données personnelles

Des informations personnelles vous concernant sont recueillies au cours de votre séjour et de votre parcours de soin et font l'objet de traitements automatisés

(informatiques) ou non automatisés (support papier) destinés à permettre votre meilleure prise en charge au sein du CH Valvert.

Le CH Valvert s'engage à traiter et protéger vos données à caractère personnel dans le strict respect du secret médical et professionnel et conformément à la Loi Informatique et Liberté modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Chaque traitement de vos données personnelles a un objectif défini, comme par exemple la gestion de votre dossier administratif et médical, votre prise en charge, la facturation des soins, le recouvrement des frais d'hospitalisation, l'organisation des services, l'évaluation de la qualité des soins ou encore l'analyse de l'activité de notre établissement.

Vos données sont conservées pour une durée limitée et définie en fonction de chaque traitement de vos données personnelles.

Le CH Valvert s'engage par ailleurs à garantir la confidentialité et la sécurité de vos données. Seuls les professionnels habilités accèdent et traitent toute ou partie de vos données personnelles.

Conformément à la réglementation et dans les limites prévues par la loi, vous disposez sur vos données de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition pour motif légitime, de limitation et de portabilité.

Pour exercer vos droits sur les informations nominatives vous concernant, vous devez formuler votre demande par écrit et accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité auprès de :

CENTRE HOSPITALIER VALVERT

Direction de la Communication, de l'Accompagnement des Projets de pôles, de la Patientèle et du Système d'information (CAPPSI)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Pour toute question relative à la protection de vos données et pour l'exercice de vos autres droits, vous pouvez contacter la Déléguée à la Protection des Données :

Contact : dpo@ch-valvert.fr

CENTRE HOSPITALIER VALVERT

Déléguée à la protection des données

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Sous réserve d'un manquement aux dispositions ci-dessus, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.



Vous pouvez consulter sur le site internet de l'établissement la Politique de protection des données à caractère personnel du Centre Hospitalier Valvert

Les cultes

L'établissement assure, conformément à la charte de la laïcité dans les services publics, le respect des opinions et des croyances de chacun, afin de permettre l'exercice de son culte, tout en évitant tout prosélytisme ou que soit entravé le bon fonctionnement du service public.

Les personnes hospitalisées à temps plein peuvent recevoir la visite du ministre du culte de leur choix. La liste des correspondants des cultes est disponible dans chaque unité.

Expression de vos droits civiques

Si des élections ont lieu pendant l'hospitalisation, vous pourrez voter par procuration ou bénéficier d'une autorisation de sortie du médecin si votre état de santé le permet.

Accompagnement social

Le Service social

Des assistant(e)s sociaux (ales) sont disponibles dans chaque service de soins pour vous aider dans vos démarches et vos droits. Il est de votre intérêt de leur donner toutes les informations utiles sur votre situation familiale, professionnelle et de couverture sociale ainsi qu'en matière de séjour sur le territoire français si vous êtes de nationalité étrangère.

Le Projet Précarité

Un volet du Projet d'établissement 2021-2025, consacre ses objectifs à l'accompagnement des usagers en situation de précarité. Il s'articule autour de 5 axes :

- L'accès aux ressources et la protection des patients vulnérables
- L'accès aux soins
- L'accès aux droits
- L'accès au logement
- L'accès à la culture et à l'alphabétisation.

De nombreux partenariats ont été établis dans ce cadre et peuvent permettre aux assistants sociaux de l'établissement de présenter votre dossier à des partenaires en mesure de faciliter vos démarches en matière de logement, de ressources, de droits de séjour en France etc.

Interprétariat

Vous pouvez solliciter l'intervention d'un interprète dans le cadre de votre accueil à l'hôpital. L'établissement dispose d'une convention avec un service proposant une trentaine de langues.

Plaintes, réclomotions et recours

Les réclamations

Les usagers peuvent faire parvenir leurs plaintes et réclamation et ont la possibilité de déclarer tout événement indésirable associé aux soins pendant leur hospitalisation ou leur prise en charge, en adressant un courrier ou un mail au :

Secrétariat de Direction

Centre Hospitalier Valvert

78, boulevard des Libérateurs

13011 MARSEILLE

direction@ch-valvert.fr

Le code de la Santé Publique impose aux établissements de respecter les règles suivantes :

Article R1112-91

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

Article R1112-92

« L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévu à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Article R1112-93

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

Article R1112-94

« Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

LA COMMISSION DES USAGERS

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter les démarches des usagers. Par ses avis et propositions, elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Vous pouvez la saisir :

- **Par mail** en écrivant à la direction : direction@ch-valvert.fr

- **Par écrit** en écrivant CDU à l'adresse :

Centre Hospitalier Valvert

78, boulevard des Libérateurs

13011 MARSEILLE

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

(articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) - Décret n°2005-213 du 1er juin 2016

LES MEMBRES DE DROIT



LES MISSIONS DE LA CDU

- Participer à l'élaboration de la politique menée : accueil, prise en charge, information et droit des usagers ;
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement ;
- Être informée des événements graves et indésirables survenus et des actions correctives mises en place ;
- Recueillir les observations des associations de bénévoles de l'hôpital ;
- Proposer un projet des usagers après concertation de l'ensemble des représentants des usagers et des associations ayant passé convention avec l'hôpital

Dr Morgane GUIEU

Médiateur médical titulaire

Dr Hélène PIGEON

Médiateur médical suppléant

Céline AGIUS

Médiateur non médical titulaire

Frédéric MOUCHON

Médiateur non médical suppléant

Représentante légale de l'établissement :

Laurence MILLIAT

Directrice

Représentante déléguée à la Directrice :

Audrey VALERO-FAUSTINI

Directrice Adjointe

Huguette COSTE-BONACCHI

Représentant titulaire des usagers
UNAFAM 13 - 06 09 14 52 13

Maurice RICHAUD

Représentant suppléant des usagers
UNAFAM 13 richardmaurice@orange.fr

Jacques VERNAZ

Représentant titulaire des usagers
ACLAP

Jean-Christophe MERLE

Représentant suppléant des usagers
ACLAP

CONTACT DES ASSOCIATIONS :

- UNAFAM 13 : 06 43 84 67 22
- ACLAP : 04 91 48 53 33

FT/DPQC/006/V1

Les voies de recours

Chaque personne hospitalisée en soins sans consentement peut contester la mesure de soins dont il fait l'objet. Vous disposez des voies et délais de recours suivants en cas d'hospitalisation à la demande d'un tiers (SPDT) ou d'hospitalisation sur décision du représentant de l'État (SPDRE).

• Recours devant le juge judiciaire

Contact : Juge des Libertés et de la Détention - Tribunal de Grande Instance de Marseille - 6 rue Joseph Autran - 13281 Marseille Cedex 06 (voir ci-dessus p. 18).

• Commission Départementale des Soins Psychiatriques

La CDSP est informée de toutes les admissions sans consentement et effectue chaque année des visites dans les hôpitaux, pendant lesquelles vous pourrez rencontrer ses représentants.

Vous pouvez aussi adresser des réclamations et observations ou contester la mesure de soins sans consentement vous concernant auprès de la CDSP :

Commission départementale des soins psychiatriques des Bouches-du-Rhône

Agence Régionale de Santé - Immeuble M'square

13331 Marseille Cedex 3

• Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL)

Le Contrôleur général des lieux de privation de liberté ne peut être saisi que par courrier postal à l'adresse suivante :

Madame la Contrôleure générale des lieux de privation de liberté

BP 10301

75921 PARIS cedex 19

Le courrier doit être adressé au Contrôleur général sous pli fermé. Ces correspondances ne peuvent faire l'objet d'aucun contrôle par l'établissement. Il en est de même des courriers qui sont adressés par le Contrôleur général. Aucune suite ne sera donnée aux courriers anonymes. En revanche, vous pouvez demander à ce que votre identité ne soit pas révélée par le Contrôleur général à l'occasion des investigations qu'il pourrait mener.

• Le Défenseur des Droits

Il peut être saisi par toute personne qui souhaite défendre ses droits et libertés dans le cadre des relations avec les services publics. Il dispose de délégués et peut, sous certaines conditions, procéder à des contrôles sur place.

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>



© D.R.

Les associations d'entraide

Les associations des représentants des usagers :

- **ACLAP :**
Action de coordination de loisirs et d'accueil aux personnes âgées
50, rue Ferrari - 13005 MARSEILLE - 04.91.48.53.33
- **UNAFAM13 :**
Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques
28, rue Bérard - 13005 Marseille
Marseille : 06 43 84 67 22
Aix/Salon : 06 84 81 39 73
Arles : 06 73 78 68 79
La Ciotat : 07 49 90 93 54
13@unafam.org
<https://www.unafam.org>

Autres associations d'entraide :

- **AFTC13 :**
Association des Familles de Traumatisés crâniens et de Cérébro-lésés des Bouches-du-Rhône (AFTC13)
Le Mercure B - 80, rue Charles Duchesne, 13851 Aix-en-Provence
04 86 68 86 45
- **Solidarité Réhabilitation**
7, rue Esquiros - 13010 Marseille
04 91 22 83 53
<https://www.solidarite-rehabilitation.org>

Ces associations assurent des permanences d'information et de soutien aux proches, au sein de l'établissement.

IV Vie associative à Valvert

Le Centre Hospitalier Valvert accueille plusieurs associations dans des domaines variés, dans le but d'enrichir les pratiques de l'établissement. Il est également engagé dans une large politique de partenariats, visant à développer les connexions des services de l'hôpital avec son environnement.

LES ASSOCIATIONS PRÉSENTES SUR LE SITE

VALFOR : née en 2002, VALFOR est une association pour la Formation et la Recherche du Centre Hospitalier VALVERT à Marseille. Elle a pour ambition de promouvoir des actions d'enseignement, de formation et de recherche au sein de l'établissement.

Contact : valfor@ch-valvert.fr

Ose l'Art : Ose l'Art est une association qui existe depuis 2006 et regroupe des membres de divers horizons : personnel hospitalier, patient.es, artistes, citoyen.nes. Ce collectif pense et soutient la rencontre entre art et psychiatrie, afin de faire émerger de nouveaux espaces de création dans et hors les murs de l'hôpital.

Contact : oselart@ch-valvert.fr

ARReMMe : l'association pour le Rétablissement et la Réhabilitation Marseille Méditerranée a été créée le 3 juillet 1989 à l'initiative du Centre Hospitalier Valvert à Marseille pour développer un projet de rééducation, de réadaptation par le travail et de réinsertion sociale et professionnelle pour des personnes adultes en situation de handicap psychique. L'association est portée par des valeurs humanistes de solidarité, de respect des diversités et de dignité humaine.

L'association gère un établissement médico-social, l'ESAT La Manade, qui accueille 61 usagers.

Contact : <https://www.arremme.fr>



Illustration de Benoît Guillaume, sociothérapie, CH Valvert, 2023.



Illustration de Benoît Guillaume, sociothérapie, CH Valvert, 2023.

Annuaire des structures et horaires

Secteur 7

Unité d'Hospitalisation en temps plein « Les Cèdres »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille
Tél. 04 91 87 68 97

Hôpital de jour « L'Escale »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille
Ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.
Tél. : 04 91 87 67 55

CMP-CATTP Saint Marcel

2, traverse Notre-Dame - 13011 Marseille
Ouvert en semaine, de 9 h à 17 h
Tél. : 04 13 94 05 20

Unité intersectorielle de Sociothérapie

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille
Ouvert du dimanche au jeudi ainsi que tous les jours fériés de 9 h à 16 h 45.
Fermé le vendredi et le samedi.
Tél. : 04 91 87 67 00 / choix 44 01

Secteur 8

Unité d'hospitalisation à temps plein « Les Tilleuls »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille
Tél. : 04 91 87 67 49

Unité de réhabilitation et de resocialisation à temps plein « La Calanque »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 46 / 04 91 87 67 58

Hôpital de jour « Gasquy »

2, boulevard Gasquy - 13012 Marseille

Ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

Tél. : 04 91 85 00 12

Hôpital de semaine « Les Bougainvillées »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 46 / 04 91 87 67 58

CMP-CATTP à Allauch Plan de Cuques

830 avenue Salvator Allende - 13190 Allauch

Ouvert en semaine, de 9 h à 16 h 45

Tél. : 0491054833

CMP - CATTP à Saint Barnabé

101 avenue des Caillols - 13012 Marseille

Le CMP est ouvert en semaine, de 9 h à 17 h,

Le CATTP est ouvert en semaine de 13 h à 17 h.

Tél. : 0491939530

Unité mobile de l'autisme adulte « Les Makaras »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 68 73

Le secteur 9

Unité d'hospitalisation à temps plein « Les Lilas »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 64

Hôpital de jour « Aubagnane »

6, rue Roger Salengro - 13400 Aubagne

Ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

Tél. : 04 42 03 64 64

CMP d'Aubagne

4, chemin Manouchian - 13400 Aubagne

Ouvert en semaine, de 9 h à 17 h

Tél. : 04 13 94 43 70

CATTP d'Aubagne

2, rue du Docteur Barthélémy - 13400 Aubagne

Ouvert du lundi et vendredi de 13 h 15 à 16 h

Tél. : 06 65 94 89 20

Unité de Psychiatrie, d'Accueil des Urgences et de Liaison (UPAUL)

Centre Hospitalier Général Edmond Garcin

179, avenue des Sœurs Gastine - 13400 Aubagne

Tél. : 04 42 84 72 94

Unité intersectorielle de réhabilitation psychosociale « La Réhab »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

rehab@ch-valvert.fr

Service d'addictologie

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

Tél. : 04.91.87.67.32

addictologie@ch-valvert.fr

Le secteur 10

Unité temps plein « Les Lavandes »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 34

Centre d'Accueil de Crise et de Consultations (CACC)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 67

Hôpital de jour « Fardeloup »

Chemin du Jonquet - 13600 La Ciotat

Tél. : 04 42 83 32 20

CMP de La Ciotat « L'île Verte »

372, avenue Guillaume Dulac - 13600 La Ciotat

Ouvert en semaine, de 9 h à 17 h

Tél. : 04 42 73 45 75

CATTP de La Ciotat « L'île Verte »

372, avenue Guillaume Dulac - 13600 La Ciotat

Ouvert du mercredi de 9 h 30 à 11 h 30. Le Jeudi de 14 h à 16 h

Tél. : 04 42 73 45 75

Unité psychiatrique d'accueil des urgences et psychiatrie de liaison au CH La Ciotat

1, boulevard Lamartine - 13600 La Ciotat

Tél. : 04 42 08 76 00

Le pôle de psychiatrie de la personne âgée

Service d'hospitalisation temps plein « l'Etoile »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 72

Tél. : 04 91 87 68 16

Hôpital de jour « Hodos »

180, allée Robert Govi, 13400 Aubagne

Ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

CMP de la personne âgée situé à Aubagne

180, allée Robert Govi, 13400 Aubagne

Ouvert en semaine, de 9 h à 17 h

Tél. : 04.42.01.65.41

Unité Mobile de Psychiatrie de la Personne Agée (UMPPA)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 68 34 / 06 65 94 90 90

Le secteur 3

CMP-CATTP « La Biscotterie » à Saint Marcel

73, boulevard Saint Marcel - 13011 Marseille

Ouverts en semaine de 9 h à 16 h 30

Tél. : 04 13 94 34 90

CMP « Hugues » à Saint Barnabé

35, boulevard Hugues - 13012 Marseille

Ouvert en semaine, de 9 h à 17 h

Tél. : 04 91 34 88 44

CMP-CATTP « Les Ricochets » à Allauch, Plan-de-Cuques

711, avenue Salvador Allende - 13190 Allauch

Ouverts en semaine de 9 h à 16 h 30

Tél. : 04 91 05 67 00

Hôpital de jour pour enfants « La Farandole - Esperanza »

129, avenue Fernandel - 13012 Marseille

Ouvert en semaine de 9 h à 16 h 30

Tél. : 04 91 89 08 56

Une équipe mobile pour enfants confiés (EME-ECO) en partenariat avec l'APHM

Hôpital Salvator - 249, boulevard Sainte Marguerite - 13009 Marseille

emi-eco@ap-hm.fr

Etude thérapeutique

129, avenue Fernandel - 13012 Marseille

Secrétariat : 0616174690

Le secteur 4

CMP à La Ciotat

74, avenue du Président Kennedy - 13600 La Ciotat

Tél. : 04 42 08 05 82

CMP-CATTP « La Tour Maline » et son antenne de La Destrousse

4, avenue Manouchian - 13400 Aubagne

Tél. : 04 13 94 68 70

Hôpital de jour « Les Ecoutilles » à Aubagne

Allée Robert Govi - 13400 Aubagne

Tél. : 04 42 18 90 51

Accueil spécifique « Les Alizés »

Allée Robert Govi - 13400 Aubagne

Tél. : 04 42 18 90 51

Dispositif de soins aux adolescents (DSA)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 94

ELIPS-AJA

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h

Tél. : 04 91 87 67 83

Hôpital de jour pour adolescents « Nausicaa »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Une équipe mobile de périnatalité

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Le Service d'Evaluation et Soins de l'Autisme (SESA) :

Hôpital de jour « l'Oasis »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

Equipe « EREA »

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Unité Mobile de l'Autisme (UMDA)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 68 38

Plateforme de Coordination et d'Orientation (PCO)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 91 87 67 25

pco@ch-valvert.fr

Unité de soutien au développement des bébés (USDBB)

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille



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



1 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.



2 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.



3 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.



4 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.



5 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 dépitage.



6 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.



7 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.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 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.



10 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.



11 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.



La charte de bientraitance du patient

1.

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours du patient : éviter le tutoiement, ainsi que le langage trop familier, se présenter à lui, l'informer de ce que l'on va faire. Considérer la chambre du patient comme un espace personnel.

2.

Donner au patient et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale dans un contexte personnalisé, avec un temps dédié adéquat et dans un espace préservant l'intimité et la confidentialité des échanges médicaux. Prendre en compte les données culturelles.

3.

Garantir aux patients d'être coauteur de son projet En prenant en compte sa liberté de choix et de décision. Expliquer aux patients les objectifs attendus et les éventuels risques encourus, favoriser son expression et accueillir sans jugement ses choix.

4.

Mettre tout en œuvre pour que le patient garde une bonne estime de soi, respecter son intégrité physique et psychique, sa dignité et son intimité.

5.

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives au patient.

6.

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale dans un délai adapté à la demande du patient.

7.

S'adapter au niveau d'autonomie de chacun.

8.

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène et de transport.

9.

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations, en semaine comme le week-end.

10.

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des patients et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés : veiller à la distribution et la présentation du livret d'accueil à l'entrée du patient.



© Benoît Guillaume.

78, boulevard des Libérateurs - 13011 Marseille

Tél. : 04 91 87 67 00 - Fax : 04 91 87 67 08

Courriel : direction@ch-valvert.fr

Site internet : ch-valvert.fr