

CENTRE PSYCHOTHÉRAPEUTIQUE CAMILLE CLAUDEL



Centre psychothérapeutique Camille Claudel

2 rue Rivetti 34500 Béziers

Tél. : 04 67 35 70 34

dagpsy@ch-beziers.fr

Centre Hospitalier de Béziers
2 rue Valentin Haüy 34500 Béziers
contact@ch-beziers.fr - www.ch-beziers.fr

édition Juillet 2025

Vous allez être ou vous êtes hospitalisé.e dans une unité du pôle de Psychiatrie, rattaché à la Direction de l'Action Gérontologique et de la Psychiatrie du Centre Hospitalier de Béziers.

L'ensemble du personnel médical, soignant, administratif, logistique et technique vous souhaite la bienvenue et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

Ce livret d'accueil est conçu pour vous aider dans vos démarches et vous accompagner durant votre hospitalisation. Il est organisé en quatre grandes parties :

1. Préparation de votre hospitalisation : documents à prévoir, formalités administratives...
2. Votre vie à l'hôpital : informations sur les conditions de votre hospitalisation, le déroulement de votre séjour, ainsi que tous les renseignements nécessaires à votre sortie.
3. Vos droits et devoirs en qualité d'utilisateur du service public hospitalier.
4. Les informations pratiques

Avant de quitter notre établissement, vous pourrez contribuer à l'amélioration continue de l'accueil et de la prise en charge en complétant le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis. Votre opinion nous est précieuse, nous vous remercions de prendre quelques minutes pour le compléter.

L'ensemble des professionnel.le.s de l'hôpital vous souhaite le meilleur séjour possible et fera tout pour répondre à vos attentes.

Tous nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Philippe Banyols,
Directeur

La sectorisation psychiatrique

Les établissements psychiatriques en France sont organisés selon le principe de sectorisation.

Ce dispositif, qui divise chaque département en zones géographiques appelées "secteurs" (pour environ 80 000 habitants), permet une prise en charge au plus près du domicile des patients mais aussi une continuité des soins.



Secteurs psychiatriques de l'Ouest-Hérault



Sommaire

PRÉPARER VOTRE SÉJOUR 4

- Prévoir votre venue
- Vos formalités administratives
- Documents à apporter
- Pour votre prise en charge
- Pour votre confort

MODES D'HOSPITALISATION 6

- Soins psychiatriques libres (SPL)
- Soins psychiatriques à la demande d'un tiers (SPDT)
- Soins psychiatriques sur décision du représentant de l'Etat (SPDRE)
- Modalités

VOTRE ADMISSION 8

- Soins psychiatriques libres en Hospitalisation complète
- Soins psychiatriques sans consentement en Hospitalisation complète
- Frais d'hospitalisation

VOTRE SÉJOUR 9

- Echanges, communication avec les référents de santé
- Votre quotidien
- Prestations de service
- Pour faciliter la vie en collectivité
- Par respect des règles de sécurité

VOTRE SORTIE 13

- Formalités administratives
- Retour à domicile
- Orientation vers les structures sanitaires, d'hébergement ou médico-sociales

VOS DROITS 15

- Votre expression 15
 - Reclamations et plaintes*
 - Mesure de la satisfaction*
 - Désigner une personne de confiance*
 - Exprimer ses directives anticipées*
 - Respect de la charte de la laïcité, des pratiques et croyances religieuses*
 - Consentement et droit du patient à l'information*
- Vos droits 17
 - Charte des droits du patient*
 - Charte des droits du patient en psychiatrie*
 - Accès au dossier médical*
 - Protection des données personnelles*
 - Engagement pour des soins plus sûrs*
 - Prise en charge de la douleur*

INFORMATIONS 19

- Plan du site
- Contacts

Préparer votre séjour

PRÉVOIR VOTRE VENUE

Le Centre Camille Claudel est situé au 2 rue Rivetti à Béziers, entre Conforama et Auchan.

- ▶ Bus - Lignes A, G et 4 - horaires sur www.beemob.com
- ▶ Compagnie de taxis Tél. 04 67 35 00 85

PRÉPARER VOS FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Le **dossier administratif d'admission**, nécessaire à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affilié.e, peut s'effectuer avant l'hospitalisation (*dès la consultation qui la prévoit*) ou le jour même.

Ces **formalités de pré-admission** peuvent être faites **sur place** au Bureau des admissions, environ 15 mn avant l'heure de votre rendez-vous,

Afin de faciliter ces démarches, vous pouvez demander à votre mutuelle ou assureur de vous délivrer un **accord de prise en charge** (*ticket modérateur, chambre particulière, forfait journalier, ticket modérateur forfaitaire*).

DOCUMENTS À APPORTER :

- ▶ **Justificatif d'identité** (*carte d'identité, passeport ou livret de famille*)
- ▶ **Moyen de paiement** (*en l'absence de Complémentaire Santé Solidaire -C2S- ou de Mutuelle*)
- ▶ **Attestation de couverture sociale :**
 - Carte Vitale ou attestation d'Assurance Maladie,
 - Notification de décision de prise en charge à 100% (ALD),
 - Attestation Aide Médicale d'Etat (AME),
 - Carte européenne ou certificat européen pour les ressortissants de l'Union Européenne (UE),
 - Attestation d'assurance (*Ressortissants hors UE*).
- ▶ **Carte complémentaire santé :**
 - Carte de Mutuelle ou Attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S)
 - Volet Accident de travail si l'hospitalisation est en rapport.

Identitovigilance

Dans les établissements de santé, il peut être demandé à l'assuré.e d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie.

(Article L162-21 du Code de la Sécurité sociale)





Le **personnel de l'accueil** situé dans le hall, se tient à votre disposition pour tous renseignements.

Tél. : **04 67 35 70 34**
(de 6h24 à 21h06)

POUR VOTRE PRISE EN CHARGE

Documents médicaux :

- ▶ Carte de groupe sanguin
- ▶ Carnet de santé
- ▶ Carnet de maternité pour un accouchement
- ▶ Courriers et ordonnances de votre médecin traitant, examens prescrits...
- ▶ Résultats d'analyses, radios...

Informations à transmettre au médecin hospitalier et aux personnels soignants :

- ▶ Pathologies, allergies (*alimentaires, pollens...*), réactions à certains médicaments (*pénicilline...*)
- ▶ Traitements pris à votre initiative (*remèdes naturels, compléments alimentaires, automédication...*)
- ▶ Professionnels de santé qui vous suivent et coordonnées de votre médecin traitant
- ▶ Événements médicaux dans votre famille proche.

POUR VOTRE CONFORT

N'oubliez pas d'apporter les affaires indispensables à votre séjour :

- ▶ trousse de toilette, pyjama, chaussons,
- ▶ prothèses dentaires et/ou auditives, appareillage, lunettes,
- ▶ vêtements,
- ▶ serviettes pour la toilette et le repas...

Objets personnels

N'apportez que des objets utiles à votre hospitalisation.

SONT INTERDITS : denrées périssables, animaux, fleurs, substances psychoactives illicites (alcool, drogues), armes.

Vos médicaments à l'hôpital

A votre entrée à l'hôpital : remettez votre ordonnance récente et votre traitement au personnel soignant.

Lors du séjour : Ne prenez **QUE les médicaments prescrits par le médecin du service** et donnés par les soignants.

A votre sortie, s'ils sont prescrits, vos traitements vous seront redonnés.

N'hésitez pas à solliciter le personnel soignant.

Dépôts de valeurs

L'établissement et le personnel du Centre Psychothérapique Camille Claudel déclinent toute responsabilité concernant les objets précieux et les sommes d'argent conservés par les patients. Il est donc vivement conseillé de les **déposer au coffre**, situé sur le site Montimaran, 2 rue Valentin Haüy.

Pour ce faire, le cadre de santé de votre unité vous assistera dans les démarches. Vous pouvez également fournir un **cadenas personnel** fermant le placard de votre chambre.

EN AUCUN CAS, le personnel n'est habilité à conserver ces valeurs dans l'unité de soins.

Modes d'hospitalisation

L'admission des personnes souffrant de troubles psychiatriques peut intervenir selon trois modalités distinctes :

- Les soins psychiatriques libres (*SPL*),
- Les soins psychiatriques sans consentement :
 - à la Demande d'un Tiers (*SPDT ou SDT*),
 - en Soins en Péril Imminent (*SPI*)
 - sur Décision du Représentant de l'Etat (*SPDRE ou SDRE*).

Vos recours

(Cf. page 17)

A noter que les soins psychiatriques libres sont la règle, les soins sans consentement, l'exception lorsque votre état clinique le justifie et vous empêche de recevoir un traitement approprié.

SOINS PSYCHIATRIQUES LIBRES

Vous êtes hospitalisé.e avec votre consentement, vous disposez des mêmes droits liés à l'exercice des libertés individuelles que ceux qui sont reconnus aux patients admis pour une autre cause à l'hôpital général. Vous pouvez librement quitter l'établissement, votre libre choix ou celui de votre famille doit être respecté.

Dans le cas où le fonctionnement de l'unité justifierait la mise en œuvre de modalités particulières, celles-ci doivent respecter la liberté de circulation et être portées à la connaissance du patient.

SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT

À LA DEMANDE D'UN TIERS

Vous êtes admis.e en "soins psychiatriques sans consentement". Votre état de santé nécessite à un moment donné une hospitalisation que vous n'avez pas choisie. Votre capacité à consentir est actuellement altérée et vous empêche de recevoir un traitement approprié eu égard à votre état clinique (*référence Haute Autorité de Santé*).

Les soins sont demandés par une personne qui vous connaît, un membre de la famille ou une personne qui vous porte de l'intérêt ou le Directeur de l'établissement en cas de péril imminent pour votre santé.

Deux conditions doivent être respectées : les troubles que vous présentez rendent impossible votre consentement ET votre état impose des soins immédiats assortis d'une surveillance constante en milieu hospitalier.

Trois situations peuvent se présenter :

- **SPDT - procédure classique** : le Directeur prononcera votre admission sur présentation de deux certificats médicaux et de la demande d'admission formulée par un tiers (*une personne qui vous connaît*)
- **SPPI - procédure péril imminent** : le Directeur prononcera votre admission au vu d'un certificat médical rédigé par un médecin n'exerçant pas dans l'établissement
- **SPDTU ou SDTU - procédure d'urgence** : le Directeur prononcera votre admission sur présentation d'un certificat médical (*le certificat peut émaner d'un médecin exerçant dans l'établissement*) et d'une demande d'admission formulée par un tiers (*une personne qui vous connaît*).

Les restrictions qui peuvent être apportées à l'exercice de vos libertés individuelles sont strictement limitées à celles nécessitées par votre état de santé et la mise en œuvre de votre traitement. Une information claire, loyale et appropriée à votre état clinique sera délivrée par le psychiatre.

En toutes circonstances, la dignité de la personne hospitalisée doit être respectée et sa réinsertion recherchée.

SUR DÉCISION DU REPRÉSENTANT DE L'ÉTAT

Vous présentez des troubles psychiatriques nécessitant des soins ET compromettant la sûreté des personnes ou qui portent atteinte, de façon grave à l'ordre public. Votre hospitalisation sera ordonnée par Arrêté Préfectoral ou Municipal pris au vu d'un certificat médical.

MODALITÉS

La dispensation des soins et des traitements se décline selon plusieurs modalités dans votre parcours de soin au CHB comme :

- l'hospitalisation à temps complet,
- l'hospitalisation de jour,
- l'accès au Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps partiel
- et aux Centres Médico-Psychologiques.

A noter que les soins sans consentement en hospitalisation complète sont placés sous le contrôle systématique du Juge des Libertés et de la Détention (JLD). Pour les programmes de soin, le patient peut saisir le JLD ou le JLD peut s'auto-saisir à tout moment (*cf. encadré ci-dessous*).

Intervention du Juge des Libertés et de la Détention

Lorsqu'un patient fait l'objet d'une mesure de soins sans consentement sous la forme d'une hospitalisation complète, un juge des libertés et de la détention contrôle systématiquement le bien-fondé de la mesure (*Saisine JLD*) :

- dans le délai de 12 jours suivant l'admission
- dans le délai de 12 jours suivant la réintégration en hospitalisation complète (*modification de la forme de prise en charge*)
- dans le délai de 6 mois suivant une précédente décision judiciaire

Si vous vous trouvez dans l'une de ces situations, vous serez convoqué à l'audience par le juge afin de vous y présenter, sauf raison médicale s'y opposant. Vous serez assisté d'un avocat de votre choix. Un avocat sera commis d'office si vous ne pouvez pas assister à l'audience et que vous ne désignez pas d'avocat.

Le juge des libertés et de la détention rend une ordonnance qui a pour effet :

- soit de maintenir la mesure de SPDT ou de SPDRE en cours
- soit d'ordonner la mainlevée de la mesure d'hospitalisation complète, à charge pour le psychiatre d'établir, le cas échéant, un programme de soins permettant la poursuite de la mesure sous une autre forme que l'hospitalisation complète et prononcer la levée

L'intervention systématique du juge des libertés et de la détention n'exclut pas la possibilité pour vous ou pour vos proches de saisir le juge à tout moment pour contester le bien-fondé de la mesure de soins sans consentement, qu'elle se déroule sous forme d'hospitalisation complète ou non.

Votre admission

SOINS PSYCHIATRIQUES LIBRES EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Unités de soin Airelles, Espinouse, Jonquières

Vous avez été orienté.e au Centre Psychothérapique Camille Claudel. L'équipe soignante vous accueille, facilite votre installation dans votre chambre et vous aide à effectuer les démarches administratives auprès du bureau des entrées.

SOINS PSYCHIATRIQUES SANS CONSENTEMENT EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Unités Minerve et Jonquières (zone fermée)

Conformément aux dispositions réglementaires, vous êtes hospitalisé.e sans votre consentement en hospitalisation complète : soit à la demande d'un tiers, soit en soin en péril imminent, soit sur décision du représentant de l'état. C'est dans le contexte d'un soin sans votre consentement et en fonction de votre état clinique que votre séjour peut s'effectuer temporairement dans une unité fermée.

Une notification administrative des droits et possibilités de recours dont vous disposez vous sera remise par le personnel soignant.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le prix de journée est fixé par arrêté. Pris en charge par votre Caisse d'assurance maladie et votre mutuelle, il comprend l'ensemble des charges y compris les frais de personnel, de médicaments, de produits sanguins, des frais de salle d'opération et de soins divers (*interventions, consultations, laboratoire, radiologie...*).

Forfait journalier : l'ensemble des frais de prestations hôtelières calculé en fonction de la durée de votre séjour, jour de sortie inclus, n'est pas pris en charge par les régimes obligatoires de protection sociale.

Les tarifs d'hospitalisation, variables en fonction de la spécialité médicale, des soins dispensés, s'ajoutent au forfait journalier. Les caisses d'assurance maladie prennent en charge le règlement de tout ou partie des frais de séjour pour le régime général sur présentation de justificatifs de couverture sociale.

Le CHB effectue les formalités de facturation auprès des caisses d'assurance maladie et des mutuelles ayant passé convention.



Votre séjour

ECHANGES, COMMUNICATION AVEC LES RÉFÉRENTS DE SANTÉ

Dès votre arrivée dans l'unité de soin, vous êtes pris en charge par l'équipe pluriprofessionnelle sous la responsabilité d'un psychiatre. Le cadre de santé de l'unité est votre interlocuteur privilégié.

Pendant votre séjour, le médecin prescrit les examens et les traitements nécessaires à votre état de santé. Il assure les soins requis à votre état clinique et répond à vos demandes dans le respect de vos droits.

Selon vos besoins et votre prise en charge, vous pourrez rencontrer d'autres professionnels pour vous accompagner dans votre parcours de soin et de vie.

Toute l'équipe apporte sa contribution à votre prise en soin et votre rétablissement.

VOTRE QUOTIDIEN

Les chambres

Les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette. La plupart sont des chambres simples, hormis 8 chambres doubles.

Respect de la charte de la laïcité, des pratiques et croyances religieuses

Les usagers de l'hôpital 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 et d'hygiène.

Le patient doit s'abstenir de tout prosélytisme et ne peut récuser un agent public ni exiger une adaptation du fonctionnement du service.

Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions des usagers dans le respect des règles auxquelles il est soumis.

Le secret professionnel

Les professionnels exerçant dans la structure hospitalière sont soumis au secret professionnel.



Vos effets personnels

Vous pouvez utiliser vos effets personnels. En votre présence, un inventaire est effectué par l'équipe soignante à votre entrée. Au cours de votre séjour, il peut être renouvelé à la suite de visites ou de permissions. L'inventaire est réglementaire et contribue à garantir la sécurité des soins et la protection des biens et des personnes.

Les repas

Les repas sont variés et équilibrés, Une enquête de goût est réalisée au moment de votre admission afin de mieux vous satisfaire. Les prescriptions médicales et les directives de la diététicienne sont prises en compte.

Ils sont servis en commun dans les salles à manger de chaque unité ou en chambre uniquement sur prescription médicale.

Horaires des repas

Petit déjeuner :	8h30
Déjeuner :	à partir de 12h
Goûter :	16h
Dîner :	19h

Pour les accompagnants : différents commerces et centres commerciaux situés à proximité du Centre Psychothérapique Camille Claudel offrent diverses possibilités de restauration aux accompagnants.

Les loisirs

- ▶ vous pouvez profiter du complexe sportif du Centre Camille Claudel (ping-pong, basket, foot, handball, volley,,).
- ▶ chaque unité dispose d'un salon équipé d'une télévision.

Les services complémentaires

- ▶ vous pouvez vous adresser au représentant du culte de votre choix.
- ▶ Le bureau local de l'association UNAFAM (*Union nationale des familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques*) assure une permanence bi-mensuelle dans les locaux du Centre.

Renseignez-vous
auprès du
personnel
soignant.



LES PRESTATIONS DE SERVICE À VOTRE DISPOSITION

Courriers - téléphone

Vous avez la possibilité d'envoyer votre courrier timbré en le transmettant à l'équipe de l'unité.

Pour recevoir votre courrier, il doit être envoyé à l'adresse :

Madame, Monsieur
Service de
Centre de psychothérapie Camille Claudel
Centre Hospitalier de Béziers
Rue Robert Rivetti
BP 740 - 34525 Béziers cédex

Vous pouvez utiliser vos téléphones portables et/ou également recevoir des appels au bureau infirmier de votre unité aux heures spécifiées par l'unité sauf si une contre-indication médicale a été prescrite en raison de votre état clinique.

POUR FACILITER LA VIE EN COLLECTIVITÉ

Un règlement intérieur des personnes hospitalisées organise la vie en collectivité dans l'établissement. La version intégrale du document est à votre disposition si vous le souhaitez auprès du cadre de santé de l'unité.

Téléphones mobiles et outils numériques

L'accès au téléphone portable ou outils numériques est autorisé sauf contre-indication médicale en lien avec votre état clinique. Celle-ci sera réévaluée régulièrement par le psychiatre.

Accès et parking

Par mesure de sécurité, l'accès au site est réglementé et placé sous vidéosurveillance.

L'interphone situé à l'entrée du parking vous permet de signaler votre présence.

Vous avez la possibilité de vous garer dans la rue Rivetti.

Des places handicapées sont réservées dans l'établissement.

Distributeurs de boissons

Des distributeurs de boissons chaudes ou froides sont à votre disposition au niveau 0 à la cafétéria. Ouverture tous les jours de 9h à 18h.

Règlement intérieur

Le règlement intérieur, qui structure la vie collective de l'Établissement, est consultable dans le service, sur demande au cadre de santé, et sur le site de l'hôpital : www.ch-beziers.fr

Par respect des règles de vie en collectivité, il vous est demandé d'utiliser votre téléphone portable en dehors des espaces de soins.

Bruit : Limiter le bruit, c'est respecter l'autre.

Visites : Vous pouvez recevoir des visites tous les jours de 14h30 à 18h30. En fonction de votre contrat de soins et de votre état clinique, ces visites peuvent être adaptées.

Les visites des enfants mineurs sont règlementées.

PAR RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

Tabac et vapotage

(Loi Evin du 10/01/1991 et décret du 15/11/2006)



Il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux clos et couverts de l'hôpital, y compris dans les chambres individuelles. A l'extérieur, merci d'utiliser les cendriers mis à disposition.

Animaux – fleurs

Par souci d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement. Les fleurs et les plantes sont tolérées.

Hygiène

Dans un souci d'optimisation de la qualité des soins et conformément la réglementation en vigueur, l'établissement dispose d'un comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et une cellule d'hygiène afin de limiter les risques d'infections contractées à l'hôpital,

C'est dans cet objectif de limitation de la prolifération des microorganismes de plus en plus résistants aux thérapeutiques anti-infectieuses que des mesures simples d'hygiène doivent être respectées quand elles vous sont signalées.

Consignes incendie

Prenez le temps de consulter ces consignes affichées dans chaque unité.

Incivilités

Tout **vol ou dégradation volontaire** pourra faire l'objet d'une poursuite.

Les **agressions verbales** ou **physiques** à l'encontre des personnels peuvent aboutir à un dépôt de plainte.

Le code pénal prévoit l'aggravation systématique des peines en cas d'injures, menaces, et violences perpétrées à l'encontre des agents publics et professionnels de santé, dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

Confidentialité, droit à l'image et réseaux sociaux

Il est interdit de photographier ou filmer le personnel et les patients à leur insu au sein de l'hôpital. Des reportages, soumis à autorisation de diffusion, peuvent être organisés dans l'établissement après autorisation de la Direction.

Sur les réseaux sociaux, votre parole et vos images sont publiques, n'y impliquez pas les personnels hospitaliers, vous pourriez être poursuivi.e (*droit à l'image, diffamation...*). Art. 9, 1382, 1383 du Code civil



Votre sortie

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

Vous devez vous munir du bulletin de fin d'hospitalisation qui vous est remis par les infirmières de votre unité.

Avant votre sortie, vous vous adresserez au service des entrées situé dans le hall d'accueil du centre afin :

- ▶ d'obtenir le bulletin de séjour
- ▶ de régulariser votre dossier de frais de séjour
- ▶ de régler les frais éventuels à votre charge

Sur prescription, vous pouvez sortir de l'hôpital en faisant appel au service d'ambulance de votre choix. Un service de taxi est également disponible sur demande auprès des unités de soins.

Si vous avez des problèmes financiers

- ▶ Contactez le Trésorier : il pourra vous accorder des délais de paiement afin de régulariser votre situation. Si vous ne réglez pas les sommes dues, vous vous exposez à des pénalités de retard de paiement.
- ▶ Contactez le Service Social de l'hôpital et prenez rendez-vous avec un·e assistant·e de Service Social au 04 67 35 73 31 du lundi au vendredi de 9h à 12h30 ou 13h30 à 17h30. L'évaluation de votre situation permettra de définir les aides dont vous pouvez bénéficier pour remédier à vos difficultés (*prise en charge des frais restant à votre charge...*).

RETOUR A DOMICILE

Votre sortie est prononcée par le médecin en charge de votre suivi. La sortie contre avis médical (*sauf cas particuliers : SDT ou SDRE, hospitalisation de mineurs*), est subordonnée à l'entretien médical et à la signature d'une attestation qui dégage l'établissement de toutes responsabilités quant aux suites dont vous aurez été informé.

Trésorerie de Béziers Etablissements Hospitaliers

108 av. G. Clémenceau
BP40736
34521 Béziers cedex
Tél. 04 67 28 61 24
t034037@dgfip.finances.gouv.fr
Du lundi au vendredi
8h30 - 12h / 13h - 16h

Comment payer vos frais hospitaliers après la sortie

- ▶ via le **site de l'hôpital**, www.ch-beziers.fr, rubrique Paiement en ligne, plateforme sécurisée de paiement de la Trésorerie, www.tipi.budget.gouv.fr.
- ▶ **au Centre d'Encaissement de la Trésorerie de Béziers** : par envoi de chèque, virement bancaire ou postal ou en espèces, chèque ou carte bancaire aux guichets de la Trésorerie.



Unités de psychiatrie ambulatoire à Béziers :

- Centre médico-psychologique (CMP) et Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)
Tél. 04 34 85 80 60
- Centre de Jour du biterrois (CDJ) Tél. : 04 34 85 80 64

ORIENTATION

VERS LES STRUCTURES SANITAIRES AMBULATOIRES

Votre transfert est organisé par l'équipe à partir du projet thérapeutique et sur prescription médicale. Les formalités administratives de sortie sont effectuées par le service des entrées. A votre sortie et selon prescription médicale, vous pouvez être orienté.e vers les structures de soins en ville :

Les centres médico-psychologiques (CMP) : pivot du dispositif de soins du secteur, situé au cœur de la cité

Lieux de consultations et de soins, ils se situent à Béziers, Agde, Bédarieux, Pézénas, Saint-Pons. Ils assurent des soins de proximité sur le mode de la sectorisation en psychiatrie. Par ailleurs, les patients peuvent bénéficier de visites à domicile sur prescription médicale.

Les hôpitaux de jour (HDJ) : ces structures d'accueil d'hospitalisation à temps partiel assurent des prises en charge par une équipe pluriprofessionnelle en amont ou en aval de l'hospitalisation sur prescription médicale. L'HDJ permet la consolidation thérapeutique de patients encore vulnérables à la sortie de l'hôpital (SL ou PdS). Réparties sur Béziers, Agde, Bédarieux, Pézénas, leurs différentes implantations visent à répondre aux besoins de la patientèle prise en charge.

Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) :

Sur adressage d'un médecin, le CATTP vise à favoriser ou maintenir une existence autonome pour des patients stables avec des troubles psychiques. Il permet aussi de lutter contre l'isolement, de construire une relation thérapeutique ou une alliance en sortant de l'hospitalisation, d'éviter rupture de soin.

Il met en œuvre des actions de soutien, de thérapie, principalement de groupe, pour favoriser les liens sociaux.

Relations usagers

T. 04 67 35 74 87
relations-usagers@ch-beziers.fr

Réclamations et plaintes

Elles sont à adresser par écrit à l'attention de :

Mme la Directrice Qualité,
Gestion des Risques, Relations
Usagers et Affaires juridiques
Centre Hospitalier de Béziers
2 rue Valentin Haüy
BP 740
34525 Béziers cedex

Commission des Usagers (CDU)

La CDU veille à ce que vos droits soient respectés et vous assiste dans vos démarches.

S'appuyant sur vos plaintes, réclamations, éloges ou propositions, elle recommande à l'établissement des mesures d'amélioration sur l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Il est donc très important que vous nous fassiez part de votre niveau de satisfaction.

Commission Départementale d'Hospitalisation en Psychiatrie de l'Hérault

28 par club du Millénaire
1025 rue Henri Dequerel
34067 Montpellier cedex 2

Tribunal de Grande Instance

Tribunal Judiciaire de Béziers
93 avenue du Président Wilson
34500 Béziers

Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté

16/18 quai de la Loire - CS 70048
75921 PARIS CEDEX 19

Vos droits

VOTRE EXPRESSION

Réclamations et plaintes

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

Toute personne dispose d'un droit d'être entendue pour exprimer ses griefs et demander réparation des préjudices qu'elle estime avoir subi, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Si vous n'êtes pas satisfait-e de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé ou au médecin du service.

Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, adressez votre courrier de réclamation à la Direction du Centre Hospitalier de Béziers ou demandez à rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers.

Votre doléance sera instruite en relation avec les professionnels de santé qui vous ont pris en charge.

Vous pouvez aussi saisir la commission des usagers (cf. encadré) qui vous proposera, le cas échéant, de rencontrer un médiateur médical ou non médical.

Un représentant des usagers peut vous assister dans ces démarches.

RECOURS EN HOSPITALISATION SANS CONSENTEMENT

Dans le cadre des hospitalisations sans consentement, l'exercice des libertés individuelles peut être restreint. Cependant, vous disposez du droit de communiquer ou de saisir **les autorités administratives ou judiciaires** : *Juge des Libertés et de la Détention, Président du Tribunal de Grande Instance, Procureur de la République (Tribunal Judiciaire), Contrôleur Général des Lieux de Privations de Liberté (CGLPL), Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP).*

En toutes circonstances, **votre dignité doit être respectée.** Vous devez être **informé de votre situation** juridique et de vos droits.

La mesure de votre satisfaction

La mesure de votre satisfaction nous importe afin d'améliorer la qualité de la prise en charge, de l'accueil à la sortie. A travers les réponses que vous apportez dans les questionnaires de sortie et l'enquête nationale e-satis, pilotée par la Haute Autorité de Santé (*diffusée par mail*), vous contribuez à faire évoluer la qualité des soins.

Désigner une personne de confiance

(Art. L. 1111-6 du code de la santé publique et L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles)

Si vous êtes majeur, vous pouvez désigner une personne de confiance, identique ou différente de la personne à prévenir, que vous choisissez librement dans votre entourage, au cas où, lors de votre hospitalisation, votre état de santé ne vous permettrait plus de donner votre avis ou d'exprimer vos choix. L'équipe soignante consultera alors en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. Si vous en faites la demande, elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux.

Pour désigner votre personne de confiance, merci de remplir le document remis par le soignant.

Exprimer vos directives anticipées

(Art. L. 1111-4, L.1111-11, L1111-12 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger, sur papier libre, des directives anticipées pour le cas où elle serait, un jour, hors d'état d'exprimer sa volonté. Vous pouvez y indiquer vos souhaits notamment en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

Révisables et révocables à tout moment, leur contenu prévaut sur tout autre avis. Toutefois, le médecin pourra passer outre dans deux cas : l'urgence vitale ou si celles-ci paraissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Consentement et droit du patient à l'information

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale.

Questionnaire de sortie

Vous trouverez sur le site web de l'établissement les questionnaires mis à votre disposition dans les services cliniques et les résultats des enquêtes :

<https://www.ch-beziers.fr/questionnaire-de-satisfaction> ou en scannant directement ce QR-code avec l'appareil photo de votre smartphone.



Directives anticipées

Pour vous aider à écrire vos directives anticipées, un document de la Haute Autorité de Santé (HAS) peut vous être remis par les soignants ou est téléchargeable sur le site web de l'établissement :

<https://www.ch-beziers.fr/personne-de-confiance-et-directives-anticipees>.

Téléconsultation

Certaines spécialités peuvent vous être proposées en TÉLÉCONSULTATION sous conditions. Pour ce mode de consultation, vous devrez signer un formulaire de consentement.

Demande de Dossier médical

Renvoyer le formulaire rempli et les pièces justificatives (disponible aux secrétariats médicaux ou à télécharger sur le site www.ch-beziers.fr/dossier-et-informations-medicales)

au Service des Archives,

par courrier à :

Service des Archives

Direction Qualité, Gestion des Risques, Relations Usagers et Affaires juridiques

Centre Hospitalier de Béziers

2 rue Valentin Haüy

BP 740

34525 Béziers cedex

ou par mail à :

archives@ch-beziers.fr

Renseignement :

T. 04 67 35 78 58

VOS DROITS

Votre droit d'accès au dossier médical

(Art. R1111-1 à R1111-7 du code de la santé publique).

Les informations recueillies par les professionnels de santé durant votre séjour à l'hôpital sont rassemblées dans votre "dossier patient". Celui-ci, conservé en principe 20 ans à compter de votre dernier séjour dans l'établissement, peut vous être communiqué soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Il vous est possible, sur rendez-vous, d'en prendre connaissance sur place, gratuitement, seul ou accompagné.

Délais d'accès :

- Séjours inférieurs à 5 ans : 8 jours
- Séjours antérieurs à cinq ans : deux mois.

La communication d'une copie de tout ou partie peut être faite à votre domicile (*frais de copie et d'envoi indiqués sur le formulaire sont à votre charge*).

Protection de vos données personnelles

Le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis 2018, renforce la Loi Informatique et Libertés. Vous disposez de droits permettant de garder la maîtrise des informations vous concernant. Le Centre Hospitalier s'engage à vous informer sur l'utilisation de vos données personnelles et sur vos droits (*accès, rectification, limitation, effacement, portabilité, opposition...*).

Engageons-nous pour des soins plus sûrs !

Une infection nosocomiale est une infection qui apparaît au cours ou à la suite d'une hospitalisation. Ces infections peuvent être combattues en respectant les mesures d'hygiène : effectuez un lavage soigneux des mains avec une solution hydroalcoolique.

La prise en charge de la douleur

Même s'il n'est pas possible de garantir l'absence totale de douleur, nos équipes s'engagent à la prendre en charge et à vous donner toutes les informations utiles pour la soulager.

La douleur n'est pas une fatalité, n'hésitez pas à en parler.

Pour évaluer cette douleur, des outils existent pour vous permettre d'en indiquer l'importance. Cette évaluation doit être systématique et régulière, comme la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

RGPD et Protection de vos données personnelles

Pour toute information sur vos droits pour les traitements de données personnelles gérées par l'hôpital, contactez le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse : dpo@ch-beziers.fr

Centre Hospitalier de Béziers

Délégué Protection des données

Direction Pilotage Opérationnel

2 rue Valentin Haüy

34500 Béziers

Ou rendez-vous sur le site de la www.cnil.fr



La loi du 4 mars 2002 renforce le droit des patients sur de nombreux points.

La **charte de la personne hospitalisée** ci-après les reprend en 11 points.

La **charte sur les conditions de séjour dans les unités d'hospitalisation de psychiatrie** (page ci-contre) rappelle les règles de vie dans l'unité, certaines interdictions et informe les patients des recours possibles lorsqu'ils estiment que leurs droits ne sont pas respectés.

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 dépistage.



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.

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. Pour des raisons de sécurité liées aux soins, les portes de l'unité sont fermées de 00h00 à 00h00



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 00h00 à 00h00. 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 : le matin de 00h00 à 00h00, le midi de 00h00 à 00h00 et le soir de 00h00 à 00h00.



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.

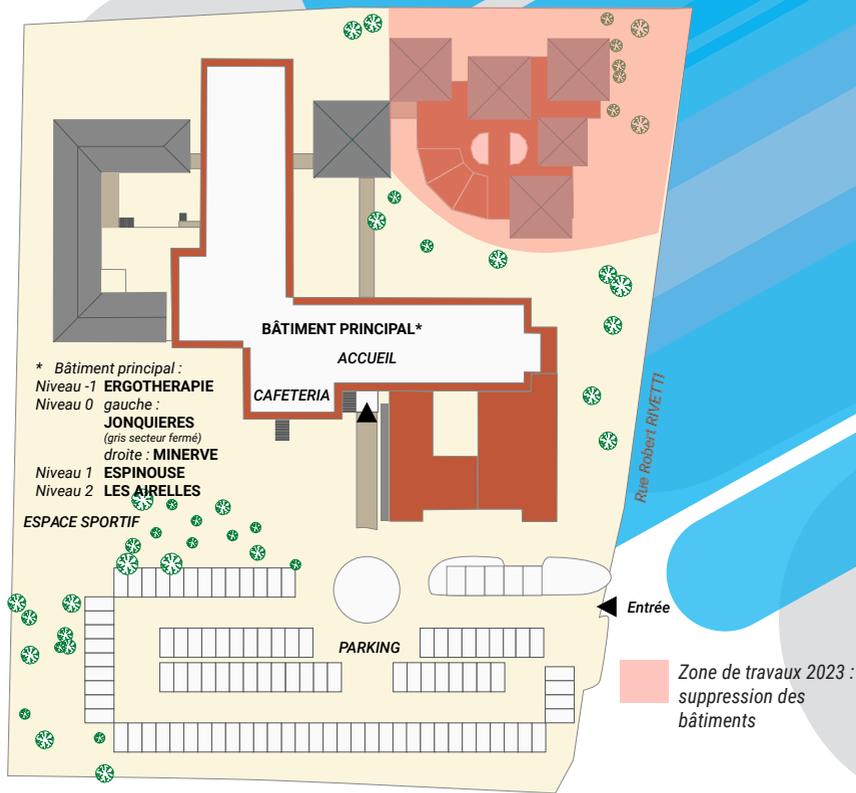


Les boissons alcoolisées, les produits illicites et les objets jugés dangereux sont interdits.

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

PLAN DU CENTRE PSYCHOTHÉRAPIQUE CAMILLE CLAUDEL



CONTACTS UTILES

Bureau des entrées : 04 67 35 79 12 (9h - 17h)

Accueil : 04 67 35 70 34 (6h24 à 21h06)

Secrétariats : (9h - 17h)

Intersecteur Minerve : 04 67 35 78 47

Secteur 11 : 04 67 35 74 83

Secteur 10 : 04 67 35 74 58

Secteur 9 : 04 67 35 76 20

Service social : 04 67 35 74 57



suivez-nous sur :

