

Gestion du courrier pour les patients suivis en médecine, chirurgie, obstétrique (MCO) ou en soins de suite et de réadaptation (SSR) et les résidents d'unités de soins de longue durée (USLD) ou d'unités d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (UHPAD)

15/06/2012

Cette fiche pratique a notamment pour objet de préciser les modalités de gestion du courrier des patients ou résidents selon qu'ils sont ou non en possession de toutes leurs facultés mentales et qu'ils sont ou non placés sous mesure de protection juridique (ou que celle-ci soit en cours).

Voir également la fiche pratique : [Les missions du vagemestre](#)

1/ Le rôle du vagemestre

Dans le cadre de la gestion des courriers, le vagemestre a un rôle essentiel puisqu'il est l'agent accrédité par le directeur de l'établissement pour prendre à la Poste ou aux mains des facteurs, les mandats, lettres et paquets, recommandés ou non, qui sont adressés au personnel et aux malades de l'établissement et en assurer leur remise.

L'article 166 du règlement intérieur-type de l'AP-HP dispose ainsi que :

« Le vagemestre du groupe hospitalier est à la disposition des patients hospitalisés pour toutes leurs opérations postales.

La distribution des lettres ordinaires est faite par son intermédiaire et elle est organisée au sein de l'unité de soins par un cadre infirmier.

Les mandats, lettres ou paquets recommandés sont remis personnellement par le vagemestre à leurs destinataires s'ils jouissent de la plénitude de leurs facultés mentales ; à défaut, ils sont remis en dépôt à la direction ou au gérant de tutelle, notamment si le patient ne jouit pas de la plénitude de ses facultés mentales (...) ».

Pour faciliter la bonne gestion du courrier, il est nécessaire que le vagemestre :

- puisse avoir à sa disposition l'application informatique GILDA pour savoir si la personne destinataire du courrier est toujours présente sur le site hospitalier ou si elle est sortie et dans cette hypothèse, selon quelles modalités (transfert, domicile, décès) afin de pouvoir réacheminer correctement le pli.

- ait connaissance de la liste actualisée des résidents ou des patients placés sous mesure de protection juridique ainsi que des coordonnées du représentant légal lorsque celui-ci a été désigné.

2/ Les situations liées à l'état de santé mentale du patient :

- soit le patient ou le résident est en possession de toutes ses facultés mentales :

La remise du courrier personnel est assurée par le service du vagemestre ou selon l'organisation interne du secteur d'hospitalisation ou de résidence.

Pour les résidents hébergés en USLD ou en UHPAD, la personne est invitée, lors de son admission, à désigner un référent qui peut être un membre de sa famille ou de son entourage proche (avec un suppléant en cas d'absence) chargé de récupérer l'ensemble des courriers dans l'hypothèse où son état de santé est amené à se dégrader. Il doit être expliqué au patient ou au résident lors de cette demande que la personne désignée doit avoir sa confiance et être à même de réceptionner ce courrier.

- soit le patient ou le résident qui ne possède pas toutes ses facultés mentales est placé sous mesure de protection juridique :

Le courrier est envoyé au représentant légal (tuteur familial ou professionnel) dont les coordonnées se trouvent au sein du dossier administratif du patient ou du résident.

- soit le patient ou le résident n'est pas en possession de toutes ses facultés mentales et une mesure de protection juridique est en cours :

Le courrier est remis à la direction du site.

Si la mesure de protection a été initiée par l'équipe pluridisciplinaire (voir [Demande présentée au procureur de la république en vue d'instaurer un régime de protection - rapport d'évaluation](#)), une centralisation des demandes de mesures de protection juridique est organisée auprès du responsable du service social hospitalier du site. Ainsi, à tout moment, la direction du site sera à même de connaître la liste des personnes concernées et prendre les décisions concernant le courrier qui lui aura été remis par le vaguemestre ou les équipes des services (renvoi à l'expéditeur ou stockage du courrier). En tout état de cause, un point devra être fait a minima tous les trois mois sur le courrier stocké, notamment pour repérer d'éventuelles urgences, voire les signaler au parquet civil pour accélérer la procédure en cours.

Si un mandataire spécial a été désigné par le juge des tutelles, le courrier lui est envoyé.

- soit le patient ou le résident n'est pas en possession de toutes ses facultés mentales et aucune mesure de protection juridique n'est en cours, soit le patient n'a pas désigné de référent au moment de son admission :
le courrier est remis à la direction du site.

Si l'expéditeur est visible sur l'enveloppe, le courrier sera retourné dans les meilleurs délais avec une lettre type comportant la signature et le cachet de la direction de l'hôpital (plutôt que celui du secteur de soins où se trouve la personne).

Si aucun expéditeur n'est visible sur l'enveloppe, la Direction du site stockera le courrier pendant trois mois. Les services de la Direction vérifieront régulièrement l'état de santé de la personne auprès du cadre de santé du secteur où séjourne la personne destinataire du courrier (si la personne recouvre ses facultés, le courrier pourra lui être remis ou remis à un membre de son entourage qu'il pourra désigner) et le cas échéant, vérifieront l'avancement des démarches entreprises pour une éventuelle mesure de protection juridique.