



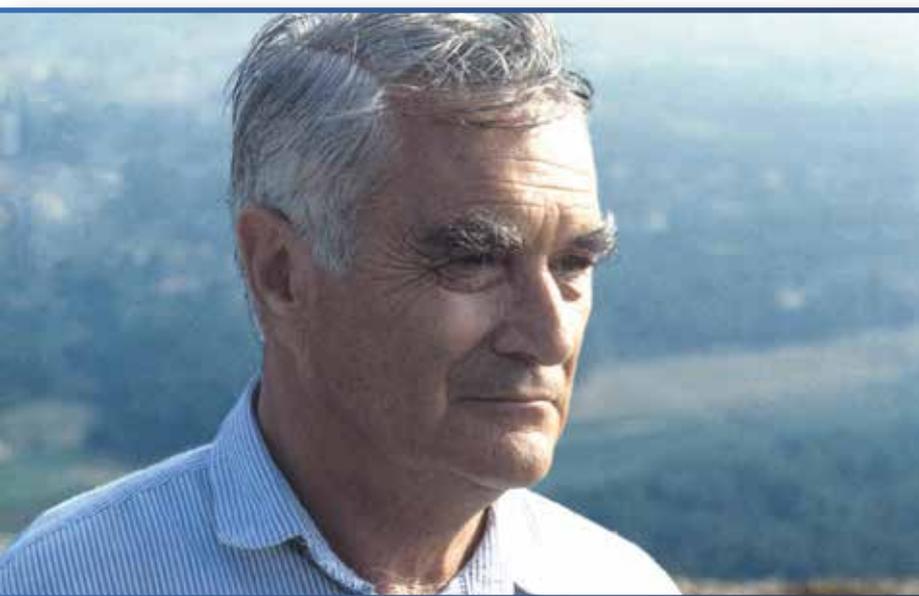
Livret d'Accueil du Patient



Centre Hospitalier Edmond Garcin - Aubagne

Le mot du directeur

Vous arrivez au Centre Hospitalier Edmond Garcin où tout sera mis en œuvre pour faciliter votre séjour et pour assurer votre rétablissement dans les meilleurs délais. C'est dans cet esprit que nous vous proposons ce livret d'accueil qui vous permettra de mieux connaître nos services et vous aidera dans les démarches nécessaires à votre séjour. Nous sommes à votre écoute pour vous assurer les soins de qualité dont vous avez besoin et mettre à disposition les techniques performantes dont nous disposons. Les médecins, les cadres de santé et l'ensemble des professionnels de l'établissement sont là pour vous entourer de leur attention et de leur compétence. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier Edmond Garcin.



Mr Edmond Garcin
(1917-1999)

*Ancien Maire
de la commune
D'Aubagne*



Bienvenue au Centre Hospitalier Edmond Garcin à Aubagne

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin est un acteur majeur au sein du territoire de santé. Il assure une permanence de soins et d'accueil 24H/24H. Il s'appuie sur un personnel qualifié et compétent, garant de la qualité de votre prise en charge en hospitalisation et en soins externes. Il développe les moyens technologiques modernes nécessaires à l'accomplissement de son action. Ce livret entend vous apporter les informations utiles à votre séjour parmi nous. N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, suggestions et questions.

Site internet

www.ch-aubagne.fr



INTERPRÈTES

Une liste du personnel parlant une langue étrangère est disponible sur demande dans chaque service.

Représentants des cultes

Vous pouvez faire appel au ministre des Cultes de votre choix, le Cadre de Santé de votre service d'hospitalisation peut si besoin vous en transmettre les coordonnées téléphoniques.

Des associations de bénévoles interviennent dans notre hôpital. Si vous le désirez, vous pourrez les contacter par l'intermédiaire du Cadre de Santé.

- Académie des étoiles
- Le sens de la vie
- Les visiteurs de malades en Établissement Hospitalier
- Association pour les Soins Palliatifs
- Amour et Compassion
- SOS femme Marseille
- La Poésie à Gémenos
- CE KE du Bonheur
- Les Blouses Roses
- La chaîne de l'Espoir Hospitalier
- Au bout du Conte
- Après la pluie
- Mon monde en couleurs

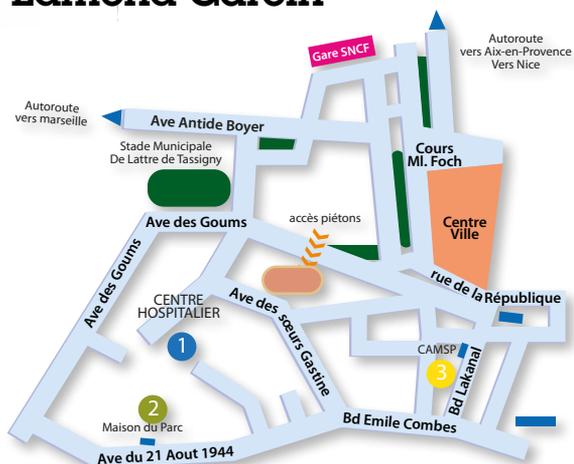
Situation et moyens de transport

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin est reparti sur 3 sites :

1 Le Centre Hospitalier Edmond Garcin

179 Avenue des Sœurs Gastine
13677 AUBAGNE Cedex
Tél. 04 42 84 70 00

L'hôpital est desservi par plusieurs lignes de bus de l'Agglo (lignes 11 et 13) et Cartreize (ligne 69), ainsi que par le tramway arrêt Martin Luther King en bas de l'Avenue des Sœurs Gastine.



2 La Maison du Parc

608 Avenue du 21 août 44 - 13400 AUBAGNE

La Maison du Parc est desservie par le tramway arrêt La Tourtelle.

3 Le CAMSP

6-8 Boulevard LAKANAL - 13400 AUBAGNE

Le centre est desservi par plusieurs lignes de bus Autobus de l'Agglo (arrêt Avenue du 19 mars).

Moyens de transport et Stationnement

BUS

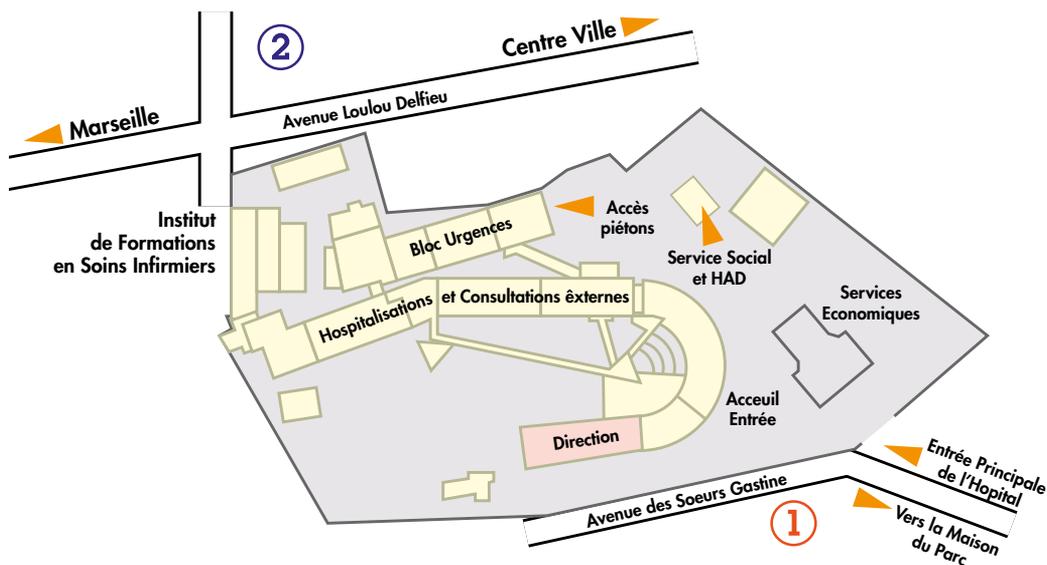
Pour tous renseignements concernant les BUS
04 42 03 24 25 - www.bus-agglo.fr ou www.lepilote.com

Taxi

Tél. : 04 42 03 80 80

Parking

Afin d'assurer la tranquillité des personnes hospitalisées et la libre circulation des véhicules de secours, les visiteurs sont invités à garer leur véhicule sur les parkings extérieurs. Il est recommandé de ne laisser aucun objet de valeur dans le véhicule. L'établissement n'est pas responsable en cas d'incident. Par mesure de sécurité, il est recommandé à la personne hospitalisée durant plusieurs jours de ne pas utiliser son véhicule personnel pour se rendre à l'hôpital.



1

Parking Av. des Soeurs Gastine
Situé en face de l'hôpital

Parking 8 mai 1945
520 allée Antide Boyer

2

La Journée

2,00 €

1 ^{ère} heure	gratuite
1h15	1,00 €
1h30	1,60 €
1h45	2,20 €
2h00	2,80 €
2h15	3,40 €
2h30	4,00 €
2h45	4,60 €
3h00	5,20 €

Sommaire

1	Admission	10
	1.1 Modalités	10
	1.2 Formalités	11
	1.3 Frais d'hospitalisation	12
	1.4 Activité libérale	13
2	Votre séjour	14
	2.1 Vos effets personnels	14
	2.2 Prestations et services	15
	2.3 Principales règles à respecter	16
	2.4 Préparer votre sortie	17
3	Vos droits et devoirs	20
	3.1 Vos droits	20
	3.2 Vos devoirs	28
4	Qualité et sécurité des soins	30
	Annexes	

1 Admission

1.1 Modalités



Pré-admission

Si votre hospitalisation est programmée

Vous sortez d'une consultation hospitalière ou d'un service ; une prochaine hospitalisation est prévue. Pour éviter l'attente lors de votre admission, rendez-vous au Bureau des Entrées «service hospitalisation» afin de constituer votre dossier de pré-admission. Ainsi, le jour de votre hospitalisation, vous pourrez vous présenter directement dans le service de soins où vous êtes attendu.

Entrée aux urgences

Si vous êtes hospitalisé à la suite d'une urgence

En arrivant au service des urgences, vous avez immédiatement reçu les soins que nécessite votre état. Un dossier administratif réduit a été constitué, il vous faudra le compléter au Bureau des Entrées ou au Service des Urgences, en fournissant les pièces citées à la page suivante.

Les frais liés à votre séjour font l'objet d'une facturation. La facture est adressée à votre caisse d'assurance maladie et, de manière générale, à votre mutuelle. Toutefois, si vous êtes assuré social et si vous n'avez pas de mutuelle (ou si votre mutuelle ne couvre pas tous les risques), une partie des frais d'hospitalisation reste à votre charge.

Les frais de séjour

Ils varient selon le service où vous avez été admis et les soins qui vous ont été prodigués. Ces frais peuvent être pris en charge par l'Assurance Maladie à 80 % de leur montant ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur (= prise en charge à 100 %).

Le ticket modérateur

Il s'agit d'une part des frais de séjour non couvert par l'Assurance Maladie (20 % des frais de séjour).

le forfait journalier

Il correspond à votre participation aux frais d'hébergement. Selon les cas, cette part peut être réglée par votre mutuelle, la CMU complémentaire ou vous-même.

Exonération du forfait journalier :

- hospitalisation liée à la maternité, un accident de travail ou une maladie professionnelle
- hospitalisation d'un bébé de moins de 30 jours
- hospitalisation au cours des 4 derniers mois de grossesse
- invalide de guerre à un taux supérieur à 85 %
- handicapé et âgé de moins de 20 ans (bénéficiaire de l'allocation éducation spécialisée)
- régime local d'assurance-maladie d'Alsace Moselle

Chambre particulière

Vous pouvez, si vous le désirez, demander lors de votre admission ou au Cadre de Santé une chambre particulière qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service. Vous devez dans ce cas signer une demande écrite. Une majoration forfaitaire vous sera alors appliquée. Cette majoration est souvent prise en charge par votre mutuelle. Les frais de téléphone et les repas d'accompagnants restent à votre charge.

La gestion des télévisions a été confiée à une entreprise privée (Relais H situé dans le Hall).

Le règlement est à effectuer :

- soit auprès du Bureau des Entrées le jour de votre sortie. En l'absence de paiement, nous vous informons qu'un avis des sommes à payer vous sera adressé par la Trésorerie Principale.
- soit auprès de la Trésorerie Principale dès la réception de l'avis des sommes à payer : Trésorerie Principale d'Aubagne « Les terres rouges » rue E. Rougier à Aubagne - Horaires d'ouverture : du lundi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 16h15.

Personnes en difficultés

- pour les personnes sans couverture sociale ou sans mutuelle, vous pouvez contacter l'assistante sociale de la PASS (Permanence d'accès aux soins de santé) au secrétariat social : 04 42 84 75 66.



14 **Activité libérale**

Certains praticiens de l'établissement exercent une activité libérale dite « privée ». Vous en serez informé soit par le secrétariat lors de votre prise de rendez-vous soit par le praticien. Vous devrez alors vous acquitter des honoraires. Une feuille de remboursement vous sera remise pour votre caisse d'assurance maladie et votre mutuelle selon les barèmes officiels et des modalités qui leur sont propres.

2

Votre séjour

En amont de votre hospitalisation ou dès votre arrivée dans l'établissement vous pouvez discuter avec votre praticien responsable de la suite de votre séjour : en Soins de Suites et de Réadaptation (SSR), en Hospitalisation à domicile (HAD) ou au travers de soins à domicile. Les professionnels qui s'occupent de vous prendront donc en charge les démarches si nécessaire.

2.1 Vos effets personnels

Le linge de lit (nécessaire à votre séjour) est fourni par l'établissement qui en effectue le change aussi souvent que nécessaire. Pour votre confort, il vous est demandé d'apporter votre linge personnel (pyjama, chemise de nuit, chaussons ...) et vos affaires de toilette (gant, serviette, savon, dentifrice, brosse à dents, nécessaire à raser ...).

Un inventaire de vos effets personnels sera effectué à votre arrivée. Soyez vigilant concernant vos appareils auditifs, dentaires ainsi que vos lunettes. Veillez à apporter vos propres étuis de rangement, auquel cas des boîtes adaptées seront mises à votre disposition sur simple demande.

Valeurs

Tout objet de valeur (bijou, argent, téléphone portable, ordinateur ...) est à proscrire. Demandez, si possible, à vos proches de les reprendre très rapidement. Sinon, il vous est vivement conseillé de déposer valeurs, bijoux et argent dans le coffre de l'hôpital, contre la remise d'un reçu. Ce dépôt vous sera proposé à votre arrivée à l'hôpital par le personnel. La responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée si vous décidez de les conserver auprès de vous, pendant votre séjour. La restitution des dépôts est possible du lundi au vendredi de 8h00 à 15h30 sauf jours fériés. En dehors de ces horaires, il ne vous sera pas possible d'accéder à votre dépôt.

Vos traitements personnels

En cas de traitement médicamenteux personnel, pensez à le signaler systématiquement et à présenter votre dernière ordonnance au médecin hospitalier qui vous prend en charge afin de sécuriser la continuité de votre traitement pendant le séjour. Les traitements apportés seront à remettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service afin d'éviter toute interaction médicamenteuse avec la prescription hospitalière. Ils vous seront restitués à votre sortie. Pour votre sécurité, il vous est recommandé de ne prendre aucun traitement sans en avoir averti l'équipe soignante.

Hygiène et prévention des infections nosocomiales

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin prend en compte l'hygiène hospitalière et la prévention des infections nosocomiales en tant qu'indicateurs de la qualité des soins qui vous sont prodigués. Cette activité est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

2.2 Prestations et services

Le Personnel

La mission de l'hôpital est de vous offrir des soins de qualité. Pendant votre séjour, l'ensemble du personnel médical, soignant, administratif et technique s'efforce de concilier vos besoins et les nécessités de la vie hospitalière. Un climat de confiance est nécessaire. Il suppose la reconnaissance des droits et des devoirs de chacun. Tous les agents sont soumis au secret professionnel.

Le praticien référent est responsable de l'aspect médical de votre séjour. Avec ses collaborateurs, il vous donne toute indication relative à votre état de santé et établit les certificats médicaux. Il reçoit votre famille. A votre sortie, une ordonnance vous sera remise pour la poursuite de votre traitement. Le compte-rendu d'hospitalisation sera adressé au médecin traitant que vous aurez désigné.

Les secrétaires médicales se chargent de faciliter les démarches administratives nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Les cadres de santé sont responsables de l'organisation des soins. Ils sont chargés de l'encadrement de l'ensemble du personnel soignant. Ils répondent à toutes vos interrogations.

Les infirmiers diplômés d'État effectuent les soins et assurent votre surveillance 24h/24h.

Les sages-femmes en maternité, vous accueillent dans le service, assurent votre surveillance avant et après l'accouchement, au cours duquel elles vous assistent en salle de travail.

Les aides-soignants et les auxiliaires de puériculture secondent les infirmiers dans le domaine des soins. Ils vous aident à réaliser certains actes de la vie quotidienne.

Les agents de bio-nettoyage assurent l'entretien, la propreté et l'hygiène de votre chambre et de tous les locaux du service.

Les assistantes sociales vous accompagnent dans vos difficultés liées à la prise en charge financière de votre séjour et dans l'organisation de votre sortie. (Information sur demande).

D'autres professionnels de santé Kinésithérapeutes, ostéopathes, diététiciennes, ergothérapeutes, manipulateurs en radiologie, techniciens de laboratoire, psychologues, psychiatres, pédopsychiatres peuvent participer à votre prise en charge tout au long de votre séjour...

Téléphone

Pour disposer d'un numéro de téléphone dans votre chambre, vous devez en faire la demande au standard (1^{er} étage). Il vous sera communiqué un numéro de code vous permettant d'accéder au réseau extérieur (France et étranger) moyennant le règlement d'un forfait payable d'avance et non remboursable et renouvelable.

Vous pourrez également être appelé directement par vos correspondants qui devront composer le **04 42 84** ... suivi du code communiqué.

Téléviseur

Des postes de télévision, avec casques individuels pour les chambres à deux lits, sont à votre disposition moyennant un prix de location journalière et une caution (selon tarif en vigueur) à régler à la société prestataire de services. Adressez-vous au Relais H, poste **6920**. L'utilisation d'un récepteur personnel est interdite. Dans tous les cas, veillez à ne pas importuner votre voisin qui désire se reposer. Prestation gratuite en Pédiatrie.

Chambres individuelles et Accompagnants

Les chambres individuelles sont attribuées en fonction des possibilités du service et des recommandations médicales.

Si vous bénéficiez d'une chambre individuelle, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous avec l'accord du Cadre de Santé du service. Un repas pourra également lui être servi. Des tickets sont en vente auprès du Bureau des Entrées, du lundi au vendredi (8h00-18h00) et le samedi matin (8h30-12h30). Dans tous les cas, adressez-vous au Cadre de Santé du service.

Tarif au 1^{er} janvier 2017

Chambre Individuelle	38,00 €
Lit Accompagnant	12,70 €
Petit Déjeuner Accompagnant	2,80 €
Repas Accompagnant	9,00 €

Repas

Vos repas sont servis aux horaires suivants

Petit déjeuner : 8h00 - Déjeuner : 12h00 - Dîner : 18h00

Dès votre arrivée, vous recevrez la visite d'une diététicienne pour établir le menu de vos repas. Si votre état de santé le nécessite, après prescription médicale, un régime vous sera prescrit et les informations utiles vous seront communiquées pour sa poursuite éventuelle après votre sortie.

2.3 Principales règles à respecter

Visites

Les visites sont autorisées de 14h00 à 20h00, sauf réglementation spécifique (Pédiatrie, Maternité, Réanimation et Soins Continus). Il appartient au médecin et au Cadre de Santé de limiter ou d'interdire les visites en cas de contre-indication médicale.



Permissions

Des permissions exceptionnelles peuvent vous être accordées par votre médecin pour vous permettre de réaliser des démarches ou de vous rendre à un événement familial. Vous devez lui en faire la demande ou vous rapprocher du personnel soignant.

Animaux

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Sécurité incendie

Consignes de sécurité en cas d'incendie

- Elles sont affichées dans chaque service. Gardez votre calme. Ne criez pas «au feu».
- Prévenez le personnel de l'étage ou donnez l'alerte avec l'appel malade. En cas d'évacuation, suivez les ordres donnés par le personnel. N'utilisez pas l'ascenseur.
- Si vous êtes valide, aidez ceux qui ne le sont pas.

Quelques Conseils

Les fumées et les gaz sont souvent plus dangereux que les flammes. L'air le plus respirable en cas d'enfumage se trouve au niveau du sol.

2.4 Préparer votre sortie

La décision de sortie

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service dans lequel vous séjournez. La date de sortie est une décision médicale.

Les transports

C'est votre médecin qui, s'il estime que votre situation le justifie, prescrit le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie, dans le respect du référentiel de prescription des transports : moyen de transport individuel, transport en commun, transport assis professionnalisé (taxi conventionné ou VSL) ou ambulance. Le choix du professionnel qui va vous transporter est libre, toutefois, si vous n'émettez pas de choix, un transport vous sera proposé par le régulateur de l'établissement.

Pour plus d'informations :

www.ameli.fr

Transfert vers un autre établissement

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement, le centre hospitalier se charge des formalités de votre transfert.

Les transferts pour convenance personnelle sont à la charge du patient.

Les formalités de sortie

Lors de votre départ, vous devez vous rendre au bureau des admissions pour clôturer votre dossier. Un bulletin de situation précisant les dates de votre hospitalisation vous sera également remis. Ce document est indispensable aux organismes de sécurité sociale, mutuelles et, éventuellement, à votre employeur (du lundi au vendredi de 8h à 15h30 sauf les jours fériés).

Les mineurs doivent être accompagnés par le responsable légal pour leur sortie (sauf cas particulier).

Le suivi médical après la sortie

Si un traitement doit être poursuivi après votre sortie, une ordonnance vous sera remise et expliquée. Un rendez-vous de suivi vous sera donné si cela est nécessaire. Votre médecin traitant recevra un compte-rendu d'hospitalisation ainsi que toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

Médicaments en rétrocession hospitalière

Certains médicaments qui vous sont prescrits à la sortie de votre hospitalisation sont « réservés aux hôpitaux » et ne se trouvent pas en officine de ville. Leur délivrance pourra être effectuée par la pharmacie de l'hôpital, de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi, sur présentation de l'ordonnance médicale hospitalière ainsi que de la carte vitale et de la carte mutuelle.

Questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire inclus dans ce livret permet de vous exprimer sur votre séjour. Vos observations sont utiles pour améliorer la qualité de nos prestations.

Une boîte aux lettres est disponible dans chaque service pour les déposer, vous pouvez également les remettre aux membres du personnel. Vous pouvez communiquer vos remarques concernant ce livret et votre séjour par mail : direction@ch-aubagne.fr



JEAN-LOUIS
BARTHELEMY
1817-1898

A
L'HISTORIEN
DE SA VILLE-NATALE
SES AMIS
SES CONCITOYENS
MONUMENT INSCRIT
LE 10 DECEMBRE 1897
M. LAFOND ETANT MAIRE

LA RECONSTRUCTION DE LA FONTAINE
DES ENFANTS QUI S'EST EFFECTUEE
SOUS LA MUNICIPALITE DE M. Y. ET
L'ARCHITECTE-VOYER M. CARLEME
ENTREPRISEUR M. M. LAURENT
A ETE AGREEE LE 20 JUIN 1923
AVANT D'ETRE TRAVESEE ET SOULEVEE
CETTE PLACQUE A ETE FUSILE
LE 24 JUILLET 1923

3 Vos droits et devoirs

3.1 Vos droits

Consentements

Votre médecin référent est l'interlocuteur privilégié concernant votre prise en charge. Ce contrat de confiance est formalisé par la signature du consentement éclairé. L'équipe soignante répondra au quotidien à vos demandes d'information dans le respect des règles professionnelles liées à leurs fonctions.

Sortie contre avis médical

La sortie contre avis médical engage votre responsabilité. Nous vous demanderons de signer une décharge précisant que vous avez pris connaissance des risques encourus (imprimé remis par le médecin), qui dégage l'hôpital de toutes responsabilités quant aux suites éventuelles. Si la personne hospitalisée est mineure, son représentant légal doit être présent pour sa sortie, muni d'une pièce d'identité et du livret de famille. Si les parents ou le tuteur ne peuvent pas procéder eux-mêmes à la sortie du mineur, ils peuvent demander à une personne majeure de le faire à leur place, en leur remettant une autorisation écrite et une pièce d'identité.

Séjour confidentiel et anonyme

Tous les professionnels du centre hospitalier sont soumis au secret professionnel. Ils assurent l'information à votre famille, dans le respect des règles déontologiques et du secret professionnel. Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission, au Bureau des Entrées ou au Cadre de Santé.

Protection juridique des mineurs et majeurs incapables

Consentement du mineur

Même si la décision d'un soin, d'un traitement ou d'une intervention est prise par les parents ou le représentant légal du mineur, celui-ci doit être pleinement associé à la prise de décision, après avoir reçu une information adaptée à son degré de maturité.

Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Art. L. 1111-5, par dérogation à l'article 371-1 du Code civil, le médecin ou la sage-femme peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la

consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, le médecin ou la sage-femme doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin ou la sage-femme peut mettre en œuvre l'action de prévention, le dépistage, le diagnostic, le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix ».

« **Par dérogation à l'article 371-1 du Code civil**, l'infirmier peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions à prendre lorsque l'action de prévention, le dépistage ou le traitement s'impose pour sauvegarder la santé sexuelle et reproductive d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé. Toutefois, l'infirmier doit, dans un premier temps, s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, l'infirmier peut mettre en œuvre l'action de prévention, le dépistage ou le traitement. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix. »

Les majeurs protégés

En cas d'urgence vitale ou d'impossibilité de recueillir le consentement du majeur et du tuteur, le médecin a l'obligation d'intervenir et aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment: **art. L.1111- 4 alinéa 4 CSP.**

Le consentement du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

En cas de refus des soins par le majeur protégé ou le tuteur risquant d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur protégé : le médecin délivre les soins indispensables : **art. L1111- 4 alinéa 6 CSP et 42 du CDM.**

Les majeurs sous tutelle ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle. Si le jugement d'ouverture de la tutelle prévoit que le tuteur consent à la place du majeur protégé, le tuteur envoie l'autorisation de soins au personnel soignant.

Dans les cas de mesure de sauvegarde de justice, curatelle simple ou renforcée, le patient peut consentir seul aux actes médicaux de toute nature.

Personne de confiance

Toute personne majeure (en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap) peut désigner une personne de confiance, à tout moment.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions. Ce peut être quelqu'un de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

Le formulaire à compléter vous sera proposé en pré-hospitalisation ou dès votre admission.

Personne à prévenir

Lors de votre admission, vous désignerez la personne à prévenir en cas de problème pendant votre séjour. Cette personne peut être différente de la personne de confiance.

Directives anticipées

Que vous soyez en bonne santé, ou confrontés à la maladie, vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches, ou avec le personnel soignant qui vous entoure. Les directives anticipées sont le moyen d'exprimer par écrit vos souhaits.

Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n'est pas une obligation. Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Il est important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu'elles soient facilement accessibles.

Un modèle de formulaire est disponible en annexe. Le personnel se tient à votre disposition pour plus d'informations.

C'est également l'occasion de désigner votre personne de confiance. Elle sera consultée en priorité comme témoin de votre volonté (Cf. " personne de confiance ", page 19).



Informatique et libertés

Conformément à la loi «Informatique et libertés», nous vous informons que votre dossier médical et administratif fait l'objet d'un traitement informatisé. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier. Elles sont protégées par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Ce droit peut être exercé auprès du Directeur de l'établissement.

Dossier Médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Le droit d'accès du patient à son dossier médical est une des dispositions emblématiques de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

L'article L.1111-7 du code de la santé publique confère aux patients le droit d'accéder aux informations les concernant qui sont détenues par un professionnel de santé ou un établissement de soins. La communication du dossier constitue donc une obligation pour l'établissement de santé.

(Réf aux articles des : loi du 4 mars 2002, Arrêté du 5 mars 2004, modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007, loi du 6 janvier 1978, loi du 6 août 2014, Circulaire du 3 juillet 2009 et du 21 août 2009).

Les personnes bénéficiant d'un droit d'accès au dossier médical

- le patient lui-même,
- le représentant légal (si le patient est mineur ou majeur sous tutelle),
- le médecin choisi par l'une des personnes précédentes comme intermédiaire,
- un mandataire choisi par le patient (généralement un médecin),
- les ayants droit disposent d'un droit d'accès limité à certaines informations après le décès à condition que le défunt ne s'y soit pas opposé. Les informations concernées sont celles permettant :
 - d'établir la cause du décès,
 - de défendre la mémoire du défunt,
 - aux ayants droit de faire valoir leurs droits.

Cas des personnes mineures

- le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale,
- le mineur peut s'opposer à ce que soient communiquées aux titulaires de l'autorité parentale, des informations concernant un traitement (par exemple une trithérapie prescrite pour une séropositivité au V.I.H./sida) ou une intervention (une interruption de grossesse), délivrées sans leur consentement,
- le mineur peut demander à ce que les informations lui soient transmises par l'intermédiaire d'un médecin.



Les documents communicables

- des radiographies,
- des résultats d'examen,
- des comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation,
- des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, des feuilles de surveillance,
- des correspondances entre professionnels de santé.

Certains documents ne peuvent pas être communiqués, car ils sont considérés comme étant des documents de travail mais qui ne sont pas nécessaires à l'élaboration ou pour le suivi du traitement. Ce sont, par exemple, des notes de réflexions personnelles du professionnel de santé, des documents comportant des informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou encore les informations concernant ces mêmes tiers.

La demande d'accès au dossier

La demande de consultation du dossier doit être effectuée à partir du formulaire de demande spécifique à retirer soit au secrétariat de l'unité d'hospitalisation, soit au secrétariat de Direction, soit sur le site internet du Centre Hospitalier Edmond Garcin. Ce formulaire vous guidera également dans la démarche à entreprendre.

Ce formulaire et les documents de preuve seront adressés par courrier au Directeur du Centre Hospitalier Edmond Garcin.

Le mode de consultation est choisi par le demandeur :

- sur place, gratuitement
- en cas de copies demandées, leur coût sera à la charge du demandeur

Les délais de conservation du dossier médical

Les délais de conservation du dossier médical sont prévus par *l'article R.1112-7 et suivant du code de la santé publique* :

- 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe au sein de l'établissement,
- pour le patient mineur, le délai est porté jusqu'à ses 28 ans,
- si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage au sein de l'établissement, le dossier est conservé pendant 10 ans à compter de la date du décès,
- les délais sont suspendus en cas de recours gracieux ou contentieux relatifs à la responsabilité médicale de l'établissement ou du professionnel de santé,
- le dossier transfusionnel et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel qui doit figurer dans le dossier médical doivent y être conservés pendant une durée de trente ans.

Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées.

La décision d'élimination est prise par le directeur de l'établissement après avis du médecin responsable de l'information médicale.

Examens médicaux personnels

Les examens apportés lors de votre hospitalisation vous seront restitués à la sortie.

Plaintes et réclamations

Extraits du Code de la Santé Publique

Art R. 1112-91

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 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.

Art R.1112-92

L'ensemble des plaintes et des 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 médiateur médecin est compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art R.1112-93

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, la rencontre a lieu dans les 8 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.

Art R.1112-94

Dans les huit jours qui suivent 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 consultations ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de 8 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.

Si vous voulez être mis en relation avec :

- un membre de la direction habilité pour recueillir les expressions de votre mécontentement.
- le médiateur médecin ou le médiateur non médecin.
- les représentants des usagers.

Contactez le secrétariat de direction 04 42 84 70 02

Bienséance et respect de la vie en collectivité

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin vous accueille dans le respect de vos droits et attend de votre part et de celle de votre entourage un comportement et une tenue adaptée.

Les règles énoncées ci-dessous sont établies pour respecter le repos des patients et permettre la réalisation des soins. Le non-respect de ces règles de vie peut amener le Directeur ou son représentant à prendre, si nécessaire avec l'accord du médecin, toutes les mesures appropriées, pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

Règles de vie

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé :

- de respecter les horaires de visites affichés dans les services,
- de faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (radio, télévision, visites multiples ...),
- de ne pas introduire dans le service des médicaments ou des boissons alcoolisées et de respecter les conseils et consignes données dans votre intérêt par le personnel. Le matériel de l'hôpital est coûteux. Il est à votre disposition mais aussi sous votre garde. Ne le détériorez pas et évitez tout gaspillage.
- **de respecter le personnel. Les menaces, violences, injures, diffamations ou outrages envers un agent sont passibles de poursuite par la Loi.**
- **de respecter les locaux et le matériel. Les dégradations seront remboursables et les auteurs pourront être poursuivis en justice.**
- nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans tout l'hôpital.

Cette interdiction s'applique à tous : personnes soignées, visiteurs, soignants. Le Centre Hospitalier Edmond Garcin a mis en place des mesures d'aide pour les fumeurs. Des consultations en tabacologie sont assurées par un médecin. L'hospitalisation est aussi une opportunité pour démarrer un sevrage tabagique.





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

4

Qualité et Sécurité des Soins

Certification

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin a développé depuis plusieurs années une politique active d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité et de la gestion des risques qui fait maintenant partie intégrante de la culture de l'établissement. Cette politique a pour cœur de cible l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et plus largement de la prise en charge des patients. Elle s'appuie sur une cellule qualité, des référents dans tous les secteurs (qualité, hygiène, Eco'Attitude) et un accompagnement des professionnels dans le cadre du plan de formation.

Le Centre Hospitalier est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS). Les rapports de certification sont consultables sur le site internet www.has-sante.fr des indicateurs de qualité et de sécurité des soins sont disponibles et consultables à l'affichage dans le hall d'entrée de l'établissement ou sur notre site internet www.ch-aubagne.fr. Dans le cadre de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, l'établissement signe avec l'Agence Régionale de Santé et la sécurité sociale un contrat de bon usage visant à une évaluation et une amélioration continue des pratiques dans ce domaine.

L'établissement engagé dans une démarche de certification a été accueilli en novembre 2015 par les experts visiteurs de l'Agence Régionale de Santé.

Le laboratoire d'analyses médicales de l'établissement a quant à lui satisfait aux exigences de l'accréditation COFRAC.

Comités et commissions

- **la gestion du Centre Hospitalier est de la compétence du Directeur assisté du Directoire.**

- **le Directoire**

Le Directeur de l'établissement, président du directoire, est chargé de l'organisation et du fonctionnement de l'établissement, il associe le corps médical à cette démarche.

- **le Conseil de Surveillance**

Il exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement et se prononce sur la stratégie. Le Maire de la commune en est le président.

- **la Commission Médicale d'Établissement**

La mission principale qui lui est dévolue est de contribuer à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.

Elle est consultée et informée dans tous les domaines de la vie de l'établissement (organisation - investissements - financement).

- **le Comité Technique d'Établissement**

Il est consulté sur toutes les questions ayant une incidence sur les conditions et l'organisation du travail dans l'établissement et est composé des représentants du personnel non médical. Il est présidé par le Directeur de l'établissement.

- **la Commission du Service de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques**

Elle est présidée par le Coordonnateur général des soins et composée de représentants du personnel infirmier, de rééducation et médico-techniques.

Elle est consultée sur :

- le projet de soins, de rééducation et médico-techniques
- l'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ainsi que l'accompagnement des malades
- la politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques liés aux soins
- les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers
- la recherche et l'innovation dans le domaine des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques
- la politique de développement professionnel continu

Son rôle dans l'établissement :

- Elle est consultée sur la politique liée à l'accueil et la prise en charge et fait des propositions dans ce domaine,
- Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formulées par les usagers de l'établissement et des suites qui leur sont données.

- **le Comité de Lutte contre Les Infections Nosocomiales**

(Cf. Hygiène et prévention des infections nosocomiales. Page 12).

- **la Commission des Usagers (CDU)**

Elle conseille et oriente les usagers qui en font la demande. (Cf. Plaintes et réclamations. Page 23). Ses missions sont les suivantes :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes malades et de leurs proches,
- Faciliter les démarches des usagers et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

- **la Commission de Lutte contre la Douleur (CLUD)**

Brochure de présentation des engagements de prise en charge de la douleur disponible sur simple demande auprès du personnel.

- **le Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

- **le Comité d'Hémovigilance**

- **le Comité d'Éthique**

- **le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)**

Docteur Christine ROUBAUD LE BAIL

Ancien Interne et Assistant des Hôpitaux de Marseille

Chef de Clinique à la Faculté

Radiologie générale & pédiatrique

Echographie

Ostéodensitometrie

Echo-doppler

Radiologie Dentaire

Scanner

IRM

Prise de rendez-vous au Centre d'imagerie Médicale

Tél : 04.42.84.08.96

Ouvert du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 19h

