

# Livret d'Accueil

Centre Hospitalier d'Aubagne - Edmond Garcin



**04 42 84 70 00**

179 Avenue des Sœurs Gastine  
13400 Aubagne

---

[www.ch-aubagne.eu](http://www.ch-aubagne.eu)



## Le mot de la direction

---

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.

# 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.

## 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.



Site internet

[www.ch-aubagne.eu](http://www.ch-aubagne.eu)

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
- Au bout du Conte
- Après la pluie
- Mon monde en couleurs

# Situation

Le Centre Hospitalier Edmond Garcin est reparti sur 3 sites :

## 1. Le Centre Hospitalier Edmond Garcin

**179 Avenue des Sœurs Gastine  
13400 AUBAGNE**

**Tél. 04 42 84 70 70**

L'hôpital est desservi par plusieurs lignes de bus de l'Agglo (lignes 3, 11 et 13) et Carreize (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 Boulevard LAKANAL  
13400 AUBAGNE**

Le centre est desservi par plusieurs lignes de bus Autobus de l'Agglo. (Ligne 11, arrêt Avenue du 19 mars)



# Moyens de transport et Stationnement

Tél. : 04 42 03 80 80 | Taxi

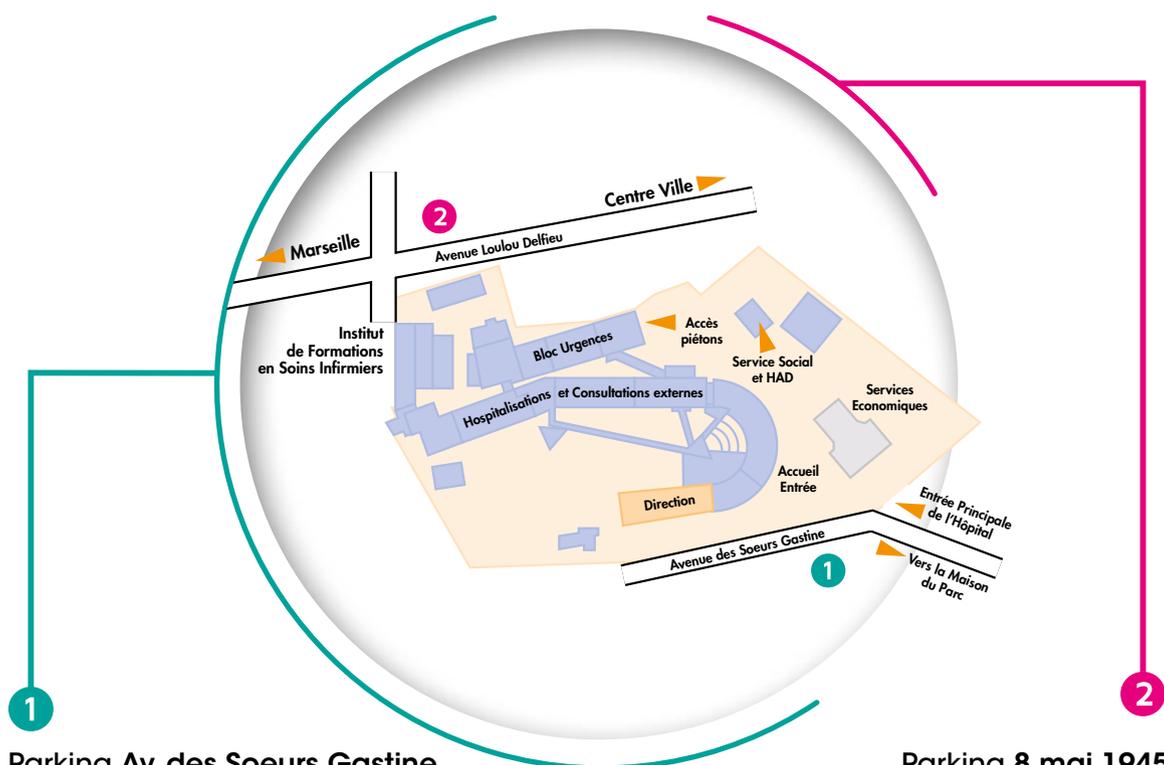
Bus

Pour tous renseignements concernant les bus :

04 42 03 24 25 - [www.bus-agglo.fr](http://www.bus-agglo.fr) ou [www.lepilote.com](http://www.lepilote.com)

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.

Parking



**1**  
Parking Av. des Soeurs Gastine  
Situé en face de l'hôpital

**2**  
Parking 8 mai 1945  
520 allée Antide Boyer

La Journée	14,00 €
------------	---------

1 <sup>ère</sup> heure	gratuite
6 h	8,10 €
24 h	15,10 €

# Sommaire

---

<b>1</b>	<b>Admission</b> .....	07
	1.1 Modalités .....	07
	1.2 Formalités .....	07
	1.3 Frais d'hospitalisation .....	08
	1.4 Activité libérale .....	10
<b>2</b>	<b>Votre séjour</b> .....	11
	2.1 Le personnel qui vous entoure .....	11
	2.2 Les services - Vie pratique .....	12
	2.3 Vos effets personnels .....	13
	2.4 Principales règles à respecter .....	14
	2.4 Préparer votre sortie .....	15
<b>3</b>	<b>Vos droits et devoirs</b> .....	17
	3.1 Vos droits .....	17
	3.2 Vos devoirs .....	22
<b>4</b>	<b>Qualité et sécurité des soins</b> .....	24
	<b>Annexes</b>	

# 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.

## 1.2 Formalités

Les formalités administratives doivent être effectuées lors de votre arrivée, par vous-même ou via l'un de vos proches. Ces formalités sont indispensables car elles vont permettre le règlement partiel ou total des frais d'hospitalisation par les organismes dont vous relevez (assurance maladie, mutuelles et organismes complémentaires, aide médicale).

Elles peuvent être réalisées de 8h00 à 18h00, du lundi au vendredi, au bureau des entrées, situé dans le hall d'entrée.

## Quels documents vous faut-il présenter à l'admission ?

### Dans tous les cas

- Une pièce d'identité

Carte Nationale d'Identité, passeport, livret de famille ou titre de séjour.

*Une identité vérifiée = un risque médical évité  
article L-162-21 du code de la sécurité sociale*



- Votre carte vitale

ou votre attestation de sécurité sociale, et un moyen de paiement (liquidités, chèque ou CB).

- Votre Carte de Mutuelle



### Dans les cas particuliers :

- **accidenté du travail** : le volet "accident de travail" délivré par votre employeur.
- **future maman** : la carte vitale portant enregistrement de votre maternité ou l'attestation délivrée par la sécurité sociale précisant l'exonération au titre de la maternité (Obligatoire à partir du 6<sup>e</sup> mois).
- **pensionné de guerre** : la carte vitale portant enregistrement de la gratuité des soins.
- **bénéficiaire de la CMU** : attestation de CMU.
- **bénéficiaire de l'AME** : attestation de l'AME.
- **ressortissant de l'Union Européenne** : la carte d'assurance maladie européenne.
- **ressortissants étrangers** : prise en charge éventuelle d'une compagnie d'assurance privée.

## 1.3 Frais d'hospitalisation

### Les soins dispensés à l'hôpital ne sont pas gratuits

Avant votre départ d'hospitalisation ou de consultation, vous devez vous assurer au bureau des entrées que votre dossier est complet et vous acquitter des sommes restant à votre charge.

#### Les frais d'hospitalisation comprennent :

- **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**

C'est une part des frais de séjour non couverte par l'Assurance Maladie (20 % des frais de séjour pour les petites interventions).

Selon les cas, cette part peut être réglée par votre mutuelle, la PUMA (Protection Universelle MALadie) ou vous-même en l'absence de couverture complémentaire.

### ● **Le tarif du forfait séjour**

Il est fixé par le Ministère de la Santé et correspond à votre participation aux frais d'hébergement.

Ces tarifs sont disponibles à votre demande au bureau des entrées. Selon les cas, cette somme peut être réglée par votre mutuelle, la PUMA ou vous-même.

### ● **Les frais de téléphone, repas et nuits d'accompagnants**

Ils restent à votre charge, sauf participation de votre mutuelle.

### ● **La télévision**

Le Centre Hospitalier d'Aubagne a confié à une entreprise privée la gestion de la télévision. Cette entreprise se charge de la facturation.

### ● **La chambre particulière** (voir page 12)

## **PUMA (Protection universelle maladie )**

Votre couverture santé et les aides proposées par l'Assurance Maladie :

Grâce à la protection universelle maladie, toute personne qui travaille ou réside en France de manière stable et régulière peut bénéficier d'une couverture de base pour la prise en charge de ses frais de santé.

D'autres aides existent pour bénéficier d'une complémentaire santé (ou mutuelle) :

- La CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) : attribuée sous conditions, la CMUC vous permet d'avoir droit à une complémentaire santé gratuite. C'est donc la possibilité d'accéder aux médecins, à l'hôpital...
- L'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé) : attribuée également sous conditions, l'ACS vous offre une réduction sur le prix de votre complémentaire santé (ou mutuelle) et vous permet d'avoir des consultations médicales sans dépassement d'honoraires.

**Pour plus d'informations : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)**

## **L'A.M.E. (Aide Médicale Etat)**

Si vous êtes étranger en situation irrégulière, résidant en France, de manière ininterrompue, depuis plus de 3 mois :

Vous pouvez (sous certaines conditions) bénéficier de la prise en charge de vos dépenses de santé au titre de l'A.M.E.

À titre exceptionnel, l'aide médicale peut être accordée à des personnes de passage sur le territoire français dont l'état de santé le justifie.

Vous pouvez vous informer :

- sur le site internet : <http://www.ameli.fr>
- auprès du bureau des entrées

## La PASS (Permanence d'Accès Aux Soins de Santé)

Composée d'assistantes sociales et d'une adjointe administrative est un lieu de prise en charge des personnes démunies.

La PASS est située en face du service des urgences, au 1er étage du pavillon Lafond.

La PASS permet de faciliter l'accès des personnes démunies au Centre Hospitalier et de favoriser les relais avec les structures de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

Elle se charge également de les accompagner dans leurs démarches liées à la reconnaissance de leurs droits.

Accueil ouvert le matin de 9h30 à 12h00 tous les jours, sauf le jeudi.

Consultation avec une assistante sociale sur rendez-vous : 04 42 84 75 66.

### 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 -  
55 Avenue Marcel Paul à Aubagne.

**Horaires d'ouverture** : du lundi au vendredi de 12h00 à 16h00.

### 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.



## 1.4 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 Le personnel qui vous entoure

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...

## 2.2 Les services - Vie pratique

### Téléphone

Pour disposer d'un numéro de téléphone dans votre chambre, vous devez en faire la demande au standard (1<sup>er</sup> 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 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**. Des casques individuels vous sont également vendus par le Relais H. 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 ; elles peuvent être payantes.

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.



### Tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2019

Chambre individuelle.....	40 €
Chambre individuelle maternité.....	45 €
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 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 traitements médicamenteux personnels, 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.

## 2.4 Principales règles à respecter

### Visites

Les visites sont autorisées de 12h00 à 20h00, sauf réglementation spécifique (Pédiatre, 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.

### Enfants de moins de 15 ans

Pour des règles d'hygiène et pour leur propre protection, la présence d'enfants de moins de 15 ans est déconseillée en unité d'hospitalisation.

### Hôpital sans tabac

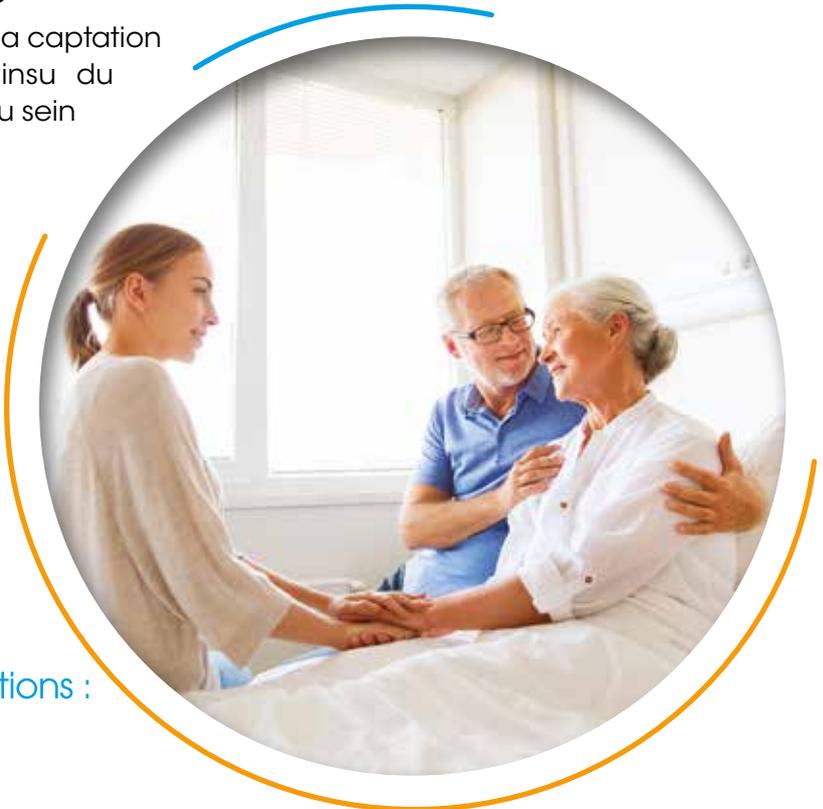
Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans les locaux de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également prohibée.

### Stop la violence à l'hôpital

L'Hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui aurait une attitude ou des propos violents à l'égard du personnel ou de l'établissement.

### Captation d'images

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son à l'insu du personnel et des patients au sein de l'Hôpital.



➤ Pour plus d'informations :  
[www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)

## 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.

## 2.5 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.

### 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 entrées pour clôturer votre dossier (du lundi au vendredi de 8h à 15h30 sauf les jours fériés). 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.

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 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](mailto:direction@ch-aubagne.fr)

Si vous nous avez communiqué votre adresse électronique, vous pourrez également être contacté par la Haute Autorité de Santé pour répondre à une enquête de satisfaction en ligne (dispositif e-Satis).

# 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 protégés

##### 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

Quand la personne peut s'exprimer, elle peut consentir de ses actes. **Article 1111-2 "toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé"**

En cas d'urgence vitale ou d'impossibilité de recueillir le consentement du majeur protégé 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.**

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. 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 disposant de toute sa lucidité et sa conscience) 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.

Ce peut être quelqu'un de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer. Elle rend compte de votre volonté.

Vous ne pouvez désigner qu'une seule personne de confiance. Cette désignation se fait par écrit sur le formulaire institutionnel donné à votre entrée.

## Personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne à prévenir lors de votre arrivée.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour en fin de vie et dans l'incapacité de s'exprimer. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Elles seront consultées par les médecins pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement. Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. témoin de votre volonté (Cf. "personne de confiance", page 18).

## Informatique et libertés



Conformément à la loi "Informatique et libertés" et au RGPD, 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. Vos données sont également transmises au serveur régional d'identité.

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

Dans le cadre de votre prise en charge, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement.

Il comporte toutes les informations d'identification et de santé vous concernant.

Vos données sont réservées aux professionnels de soins du Centre Hospitalier d'Aubagne et aux services administratifs habilités, dans la limite de leurs missions.

Certaines informations peuvent être envoyées à des médecins hors établissement participant à votre prise en charge.

### Vos droits

Quelles que soient vos données traitées par le Centre Hospitalier d'Aubagne (personnelles ou de santé), vous disposez des droits individuels prévus par le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD), en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Par ailleurs, 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.

### 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

## Examens médicaux personnels

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

## Plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez contacter la direction : Direction - Centre hospitalier d'Aubagne, 179 av des Soeurs Gastine 13400 Aubagne, 04 42 84 70 02.

La Direction veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Vous pouvez également contacter la CDU dont les coordonnées figurent sur notre site internet.

**La CDU :** La Commission des Usagers (CDU) permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge.

## 3.2 Vos devoirs

### **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.





# 4

## | Qualité et Sécurité des Soins

### La Politique

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.

### Les indicateurs

Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'établissement, conformément aux dispositions réglementaires, procède au suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) et des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales. Publiés chaque année par le ministère de la Santé, les résultats sont affichés dans l'hôpital, consultables sur le site Internet de l'hôpital et sur le site [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

### La certification

La Haute Autorité de Santé valide la démarche qualité-gestion des risques par une visite de certification tous les 4 ans. Les rapports de certification de l'hôpital sont disponibles sur le site : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr).

Dans le cadre de la qualité de la prise en charge médicamenteuse, l'établissement signe chaque année avec l'Agence Régionale de Santé un Contrat d'Amélioration de la Qualité et de l'Efficiéce des Soins (CAQES).

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

### La Lutte contre la douleur

Dans tous les services du Centre hospitalier d'Aubagne, les professionnels de santé s'engagent à prendre en charge votre douleur et à la soulager au mieux, grâce à des moyens spécifiques et des protocoles établis par le Comité de lutte contre la douleur (CLUD).

L'expression de votre ressenti est indispensable à l'aide que nous pourrons vous apporter. Le contrat d'engagement de la douleur vous sera remis au cours de votre séjour.

## La Lutte contre les infections nosocomiales

La lutte contre les infections nosocomiales est une priorité de l'établissement. Elle est coordonnée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène sur la base d'un programme qui comporte les actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation et s'appuie sur le réseau de correspondants en hygiène des services.

Des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales permettent de mesurer les actions et leurs résultats et d'identifier les domaines à améliorer. Ils sont affichés et consultables sur le site Internet de l'hôpital.

## L'identito-vigilance

Assurer votre sécurité est une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de votre identité tout au long de votre parcours de soins :

- demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure nous permet de sécuriser l'enregistrement de votre identité en vérifiant soigneusement l'orthographe du nom de naissance, du prénom, ainsi que votre date de naissance
- vérification avant les actes.
- mise en place d'un bracelet d'identification

Ce bracelet, posé à votre poignet, comporte uniquement les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen ou d'une intervention..

Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité(e) tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité. Tout ce dispositif a pour but votre bonne identification et la sécurité de vos soins.

**“Votre identité, c'est votre sécurité. ”**

## Votre avis nous intéresse

La satisfaction de nos patients est une de nos priorités, c'est pourquoi, nous vous remettons un questionnaire de sortie, destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge dont vous avez bénéficiées.

Nous participons également à l'enquête nationale de satisfaction e-Satis, copilotée la Haute Autorité de Santé et le ministère chargé de la Santé. Ainsi, votre adresse mail sera recueillie durant vos formalités d'admission. Vous serez invité, 15 jours après votre sortie de l'établissement, à donner votre avis en ligne sur la qualité de votre prise en charge. Vous contribuez, en participant à ces démarches, à faire évoluer la qualité des soins et de la prise en charge. Merci par avance.

Vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux secteurs concernés

## Comités et commissions

De nombreuses commissions oeuvrent à la vie de l'établissement :

- **Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)**

Il décide des règles qui sont observées et mises en oeuvre pour une bonne sécurité transfusionnelle. Il contribue, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés.

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

Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) décide des règles qui sont observées et mises en oeuvre pour une bonne sécurité transfusionnelle. Il contribue, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients

- **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.

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

Elle conseille et oriente les usagers qui en font la demande. *(Cf. Plaintes et réclamations)*

- **Le Comité Éthique**

Il a pour mission la participation pluridisciplinaire aux questions éthiques, la formation des professionnels sur les droits des patients, la sensibilisation des professionnels aux situations de maltraitance.

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

*(Cf. Hygiène et prévention des infections nosocomiales)*

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





**Parce que l'hôpital de  
demain se construit  
aujourd'hui...  
... nous avons besoin  
de votre soutien**

Votre soutien nous permettra de faire aboutir nos projets d'innovation et de modernisation :

- **Accompagner le bien vieillir**
- **Chouchouter nos petits patients**
- **Adopter les innovations en santé**
- **Valoriser le personnel soignant**

### **Pour faire un don :**

- ▶ **Faites un don en ligne :** [www.ch-aubagne.eu](http://www.ch-aubagne.eu)
- ▶ **Envoyez votre chèque à :** Hôpital d'Aubagne  
Service communication mécénat  
179 av des soeurs Gastine  
13400 Aubagne

Les dons des particuliers sont déductibles des impôts à hauteur de 66%.

*Un don de 100 € revient à 44 €.*

Pour les entreprises la déduction fiscale est de 60%.

*Un don de 500 € revient à 200 €.*

**Donnez un sens à vos impôts.  
Il n'y a petit don et nous avons besoin de vous !**



**Centre Hospitalier d'Aubagne - Edmond Garcin**  
04 42 84 70 00 - 179 Avenue des Sœurs Gastine - 13400 Aubagne

---

[www.ch-aubagne.eu](http://www.ch-aubagne.eu)