

VOTRE HÔPITAL AVANCE, LA SANTÉ PROGRESSE




CENTRE HOSPITALIER
MARTIGUES

Livret d'accueil
du patient

Sommaire



Éditorial

Les équipes médicales et soignantes

Votre entrée

Accueil

Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Votre séjour à l'hôpital du Vallon

Votre sortie

L'hôpital prend soin de vous

Droits et obligations du patient hospitalisé

Organisation de l'établissement

Les Services de l'établissement

Les Partenaires de santé

Les Associations

→ Bienvenue au centre hospitalier de Martigues



Nous sommes heureux de vous accueillir dans notre établissement.

L'ensemble du personnel hospitalier mettra tout en œuvre pour que votre séjour s'accompagne d'une prise en charge médicale qui soit la plus sûre et la plus efficace possible.



Nous avons à cœur d'assurer une amélioration constante de la qualité de la prise en charge, et des équipements qui y concourent.

Toutes nos activités et prises en charge évoluent rapidement et sont en adaptation constante aux besoins de la population de notre territoire de santé qui couvre tout l'ouest de l'Etang de Berre : maternité, médecine, chirurgie, santé mentale, oncologie, gériatrie.

→ Bienvenue au centre hospitalier de Martigues

Sachez que notre hôpital a été **certifié pour la 4^{ème} fois** en 2015, par la Haute Autorité de santé. Ceci est un gage de sécurité et de confiance pour vous et votre famille.

L'ensemble des indicateurs qualité est accessible sur le site Internet de l'hôpital ou en annexe du livret d'accueil :

www.ch-martigues.fr



→ Bienvenue au centre hospitalier de Martigues

Attachés aux valeurs fortes qui caractérisent l'Hôpital Public, les professionnels de santé sont conscients de leurs responsabilités et de la confiance que vous leur témoignez.

Ainsi, sommes-nous attentifs à l'appréciation que vous porterez sur votre séjour.



Nous vous remercions de contribuer à l'évaluation de notre fonctionnement et du service que nous voulons offrir en nous adressant vos observations sur le questionnaire que vous trouverez dans ce livret ou directement en ligne sur votre téléviseur

→ Bienvenue au centre hospitalier de Martigues

L'équipe de Direction :

Barthélemy Mayol : *Directeur Général et Directeur des Relations avec les Usagers, de la Qualité et de la Gestion des Risques*

Docteur Serge Yvorra : *Président de la Commission Médicale d'Etablissement*

Dominique Ribes : *Directrice des Affaires Financières et des Pôles*

Nicole Pellegrino : *Directeur des Ressources Humaines*

Christine Franckhauser : *Coordonnatrice Générale des Soins*

Nathalie Jaffres : *Directrice des Services Logistiques*

Jacques Stosskopf : *Directeur des Systèmes d'Information et de l'Organisation*



→ Une activité répartie sur plusieurs sites



Le Centre Hospitalier de Martigues est composé de deux structures principales :

- ❖ **l'Hôpital des Rayettes** (Médecine, Chirurgie, Obstétrique, plateaux techniques et logistiques)
- ❖ **l'Hôpital du Vallon** (Gérontologie, Psychiatrie)

Plusieurs structures **extra-hospitalières** implantées sur l'ensemble de son territoire de santé complètent le dispositif de soins du Centre Hospitalier :

- Centres Médico- Psycho-Pédagogiques,
- Centres d'Action Médico-Sociale Précoce,
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel,
- Hôpitaux de jour pour adultes,
- Hôpital de jour pour enfants...

→ Une activité répartie sur notre territoire

Le territoire de santé de l'hôpital comprend les villes de :

- ❖ Martigues,
- ❖ Istres,
- ❖ Port de Bouc,
- ❖ Fos sur mer,
- ❖ Saint Mitre les Remparts,
- ❖ Châteauneuf-les Martigues
- ❖ Port-Saint-Louis-du-Rhône.

En ce qui concerne la psychiatrie, il faut ajouter à ces communes Marignane et la Côte Bleue.

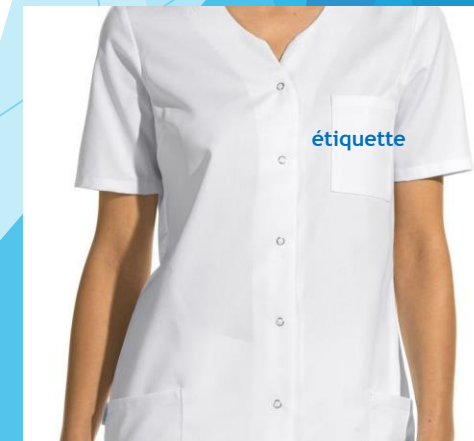
Cependant, les habitants des communes voisines peuvent aussi se faire soigner au Centre Hospitalier.

→ Les équipes médicales et soignantes

Dès votre arrivée, vous serez amené(e) à rencontrer l'équipe médicale et soignante composée de personnes qui ont des fonctions différentes mais complémentaires.

Vous pouvez distinguer leur fonction et leur grade grâce à leur blouse ou à la couleur de leur badge.

- Les **médecins** sont reconnaissables par une **étiquette nominative écrite en rouge**.
- Les autres professionnels de santé portent des **badges bleus** : Infirmières, Cadres, Sages-femmes, Brancardiers, Assistantes sociales...



→ Les équipes médicales et soignantes

- Certains personnels sont reconnaissables grâce au **col de leurs blouses**, c'est le cas pour :
 - Les ASH ou Agents des Services Hospitaliers ont un col bleu ciel.
 - Pour les auxiliaires de puériculture le col est rose à rayures.
 - Les aides soignants sont reconnaissables par leur col à rayures bleues foncées.



→ Les équipes médicales et soignantes

Personnel médical

Médecin chef de pôle

Chaque discipline est sous la responsabilité d'un médecin Chef de pôle assisté par les médecins responsables des services cliniques ou médico techniques.

Médecin

Les médecins responsables des services cliniques ou médico-techniques sont entourés d'une équipe de médecins qui comprend des praticiens hospitaliers, assistants, attachés, internes.

Sage-Femme

Elle suit régulièrement l'évolution de la grossesse jusqu'à son terme, pratique les accouchements normaux et donne les soins nécessaires à la mère et au nouveau-né.

→ Les équipes médicales et soignantes

Personnel paramédical



Ces personnels interviennent sur prescription médicale.

Cadre de pôle

Il est responsable de la gestion de l'ensemble des unités d'un pôle d'activité.

Cadre de santé

Il sera votre référent lors de votre hospitalisation. Il veille au bon déroulement de votre hospitalisation : de votre admission à votre sortie. Il est responsable de la gestion de l'unité. Il est le garant de l'organisation et de la qualité des soins infirmiers.

Infirmier(e) et Infirmier(e) spécialisé(e)

Il réalise les soins infirmiers et les prescriptions médicales fixées par les médecins du service. Certains infirmier(e)s ont choisi de se spécialiser dans des disciplines ciblées. C'est le cas entre autre des infirmières puéricultrices, infirmiers de bloc opératoire, d'anesthésie- réanimation, ...

→ Les équipes médicales et soignantes

Aide soignant(e)

Il ou elle collabore avec l'infirmière à la réalisation des soins d'hygiène et de confort du patient. Sous le contrôle de l'infirmière, il peut être amené à réaliser certains soins. Il participe à la gestion et à l'entretien de l'environnement de la personne hospitalisée.



Psychologue

Le psychologue peut vous proposer des actions préventives et curatives pour vous aider à préserver, maintenir ou améliorer votre bien-être et votre santé psychique (souffrance, décès, difficultés de vie).

Manipulateur en électroradiologie

Il intervient sous le contrôle d'un médecin, soit dans la réalisation d'examens relevant de l'imagerie médicale (radiologie, scanographie, IRM, échographie...), soit dans la réalisation de traitements (radiothérapie).

→ Les équipes médicales et soignantes

Masseur kinésithérapeute

Il assure des soins de massages, mobilisation, gymnastique médicale et rééducation fonctionnelle. Il a un rôle éducatif.

Diététicienne

Elle organise votre prise en charge nutritionnelle en lien avec l'unité de soins, détermine des menus et vous donne des conseils adaptés à votre état de santé, sous l'autorité du médecin du service concerné.

Assistante sociale

L'assistante sociale peut vous conseiller et vous aider en cas de difficultés survenant lors de votre hospitalisation (démarches administratives, retour au domicile...).

→ **Réception sur rendez-vous du lundi au vendredi (poste 2687).**

L'Assistante Médico-Administrative

Elle assure l'accueil des patients et est chargée de la gestion administrative des dossiers médicaux des patients. Elle est en lien direct avec l'équipe médicale et soignante.

→ Les équipes médicales et soignantes

Auxiliaire de puériculture

En collaboration avec l'infirmière, la puéricultrice ou la sage-femme, elle dispense des soins de bien-être et de confort auprès des enfants. Elle participe à l'entretien de l'environnement de l'enfant et de la mère.

Agent des Services Hospitaliers ou ASH

Il assure l'entretien des locaux, du mobilier et de certains matériels. Il peut contribuer à l'accueil et à des fonctions hôtelières. Il participe au confort et au bien-être de la personne hospitalisée.

Brancardier

Il assure le transport des patients entre les différents services lors de la réalisation d'actes ou d'examens.



→ Votre entrée

Pour effectuer vos démarches administratives, vous devrez vous présenter :

- ❖ Aux **urgences** (l'antenne administrative est ouverte 24 heures sur 24),
- ❖ Ou aux guichets d'enregistrements et d'encaissements , situé au rez-de-chaussée (niveau hall d'entrée), ouvert de 8h à 18h du lundi au vendredi.

→ 04 42 43 25 20 ou 25 16.



Pièces administratives nécessaires à votre prise en charge :

- ❖ Vos documents d'identité : Selon la loi du 13 août 2004, une pièce d'identité portant une photographie vous sera demandée : **carte d'identité, passeport, permis de conduire, livret de famille pour les mineurs.**
- ❖ Votre **carte vitale** ou à défaut votre attestation d'ouverture des droits à la sécurité sociale.
- ❖ Votre **carte de mutuelle** ou d'un autre organisme de tiers payant. Si vous n'avez pas de mutuelle, votre attestation de CMU Complémentaire.
- ❖ Votre carte d'identification permanente au Centre Hospitalier de Martigues, si vous êtes déjà venu.

Carte d'identification permanente

Une carte d'identification permanente est attribuée par les guichets d'enregistrements et d'encaissements à chaque patient lors de sa première venue.

Cette carte est remise à la sortie du patient en même temps que son bulletin de sortie.



Vous devrez présenter cette carte lors de chaque venue à l'hôpital de Martigues (hospitalisation, hôpital de jour ou consultation externe).

Grâce à cette carte, les formalités d'entrée seront simplifiées et vous pourrez bénéficier d'une meilleure prise en charge médicale.

Conservez-la, car elle vous sera demandée à chacune de vos venues.

→ Accueil

Le bracelet d'identification

Dès votre admission au centre hospitalier, il vous sera posé, avec votre accord, un bracelet d'identification au poignet.

Dans l'intérêt de certains patients désorientés, ce bracelet sera mis d'office.



Il permettra au personnel soignant de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et de vous dispenser ainsi des soins nominativement appropriés et sécurisés.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant et à lui faire part de vos remarques.

→ Accueil

Mise à jour de votre carte vitale

Afin d'actualiser les données de votre carte vitale, celle-ci sera systématiquement mise à jour lors de vos démarches administratives préalables à votre admission.



Les Patients sans couverture d'assurance maladie

Vous serez orientés vers le service social chargé de l'étude de votre situation administrative.

Dans le cas où les frais d'hospitalisation ne seraient pas pris en charge par les différents organismes, les patients, ou à défaut, leur famille ou un tiers responsable, devront s'acquitter des frais.

Ils sont tenus de verser au moment de leur entrée dans l'établissement, une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée du séjour.

En cas de sortie avant l'expiration du délai prévu, la fraction dépassant le nombre de jours de présence est restituée. *(art. R716-9-1 du Code de la Santé – Décret n° 92.776 du 31 juillet 1992, art. 3)*

Gestion de votre traitement médical personnel

Pour votre sécurité et le bon déroulement de votre prise en charge médicale, dès votre arrivée, votre traitement médical personnel en cours sera réévalué par le médecin du service où vous avez été admis.

Le médecin procédera :

- Soit à l'arrêt ou à la suspension de certains traitements médicamenteux, soit à leur maintien.



En cas d'arrêt ou de suspension, les médicaments en votre possession et non utilisés durant votre hospitalisation seront rangés dans une boîte identifiée à votre nom dans une armoire fermée à clef au niveau de la salle de soins.

Ce traitement sera restitué à votre famille, le plus tôt possible.

En l'absence de famille, le traitement vous sera restitué à votre sortie.

→ En cas d'oubli de restitution, n'hésitez pas à le réclamer auprès des équipes soignantes.

→ Votre séjour à l'hôpital

Principales règles à observer

Les conditions et les règles d'hospitalisation vont être différentes selon votre maladie et le lieu de votre prise en charge. Des règles générales demeurent applicables dans tous les cas.

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

Il va de soi que la plus grande courtoisie à l'égard du personnel, comme des autres malades, vous est demandée, ainsi qu'à vos visiteurs.



→ Votre séjour à l'hôpital

Sont interdits à l'intérieur de l'hôpital :

- Les animaux, les objets de valeur, les boissons alcoolisées,
- Les médicaments personnels (sauf accord du médecin),
- De même en raison du risque d'interférence avec les dispositifs médicaux, l'usage des téléphones portables
Merci d'utiliser votre téléphone dans le hall du service.
- L'enregistrement et la diffusion de toutes les images de toute personne salariée, hospitalisée ou visiteur présent à l'hôpital.



→ Votre séjour à l'hôpital

Par mesure d'hygiène et de sécurité, **il est interdit de fumer dans les locaux publics**, sous peine d'amende (*Décret n° 2006 - 1386 du 15 novembre 2006*).

Signataire de la Charte Hôpital sans Tabac, le Centre Hospitalier de Martigues est devenu intégralement non fumeur le 31 mai 2006.

→ Merci donc de respecter cette mesure.

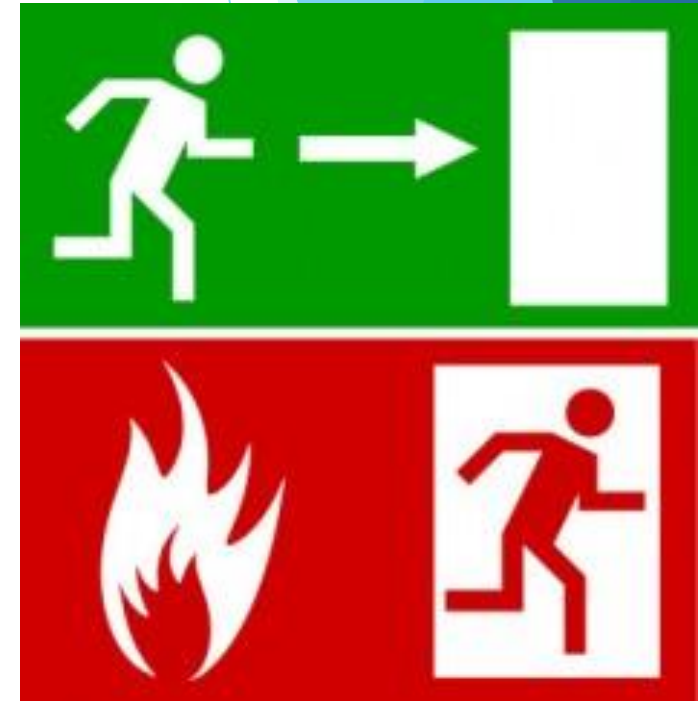


Pour aider les patients hospitalisés à réduire ou arrêter leur tabagisme l'infirmière de l'Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) (06.85.93.68.10) peut se déplacer au lit du patient et le CHM fournit les substituts nicotiniques.

→ Votre séjour à l'hôpital

En cas d'incendie dans votre chambre !

- Gardez votre calme.
- Donnez l'alarme auprès des personnels du service et/ou téléphonez au **27 00** en précisant votre position.
- Si vous êtes bloqué(e) dans la fumée, baissez-vous, l'air frais est près du sol.
- N'utilisez pas les ascenseurs.
- Suivez les instructions données par le personnel.



→ Votre séjour à l'hôpital

Visiteurs - accompagnants

- **Horaires de visite** : Afin d'assurer une meilleure prise en charge des malades, les soins sont assurés en matinée.

Les visites sont donc autorisées :

TOUS les jour de 12h à 20h, sauf dérogation ou contre indication médicale.

→ Pour les services de réanimation, de soins intensifs et de psychiatrie se renseigner dans le service.

- **Nombre de visiteurs admis dans les chambres**

Pour garantir la tranquillité des patients, nous vous invitons à limiter le nombre de personnes présentes simultanément dans une chambre. **Au-delà de deux personnes**, par famille, votre proche ou le patient qui partage sa chambre peuvent être fatigués.

→ D'autre part, la présence d'enfants est fortement déconseillée.



→ Votre séjour à l'hôpital

Chambre particulière :

En fonction des disponibilités, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Nous vous invitons à en faire la demande auprès du cadre du service de soins.

Ce service est proposé à titre payant. Il est pris en charge par la plupart des mutuelles.

→ Le cadre de santé est à votre disposition pour tout renseignement.

Le trousseau :

Vous devez vous munir du linge personnel dont vous aurez besoin durant votre hospitalisation : linge de nuit, linge de toilette, ainsi que votre nécessaire de toilette (savon, gant, brosse à dents, ...).



→ Votre séjour à l'hôpital

Décès :

Si l'un de vos proches décède, le personnel de la chambre mortuaire est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches en ce moment difficile.

N'hésitez donc pas à le contacter ou à vous mettre en lien avec le cadre de santé du service.

Afin de vous éviter une attente inutile à la chambre mortuaire, il est préférable de téléphoner à l'agent d'amphithéâtre.

- Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h au : 04 42 43 25 10.
- **Les Samedis, dimanches et jours fériés de 12h à 16h30, vous devez impérativement passer par le Standard**
→ **04 42 43 22 22.**



→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Visiteurs - accompagnants

▪ Repas et forfait accompagnant

Lors de votre hospitalisation, le personnel soignant vous interrogera sur vos habitudes alimentaires et vos goûts.

En cas de prise en charge diététique, la diététicienne vous expliquera le régime le plus adapté à votre pathologie et vous donnera les conseils pour le suivi à domicile.



Il est possible pour un membre de votre famille ou un proche de déjeuner et éventuellement de passer la nuit près de vous. Cette possibilité est subordonnée à votre état de santé et à l'accord du Cadre de Santé du service.

→ **Les repas et le forfait accompagnant sont des prestations payantes.** Vous devrez vous en acquitter aux guichets d'enregistrements et d'encaissements rez-de-chaussée.

→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Parking municipal des Rayettes

Le parking visiteurs est ouvert de **6h à 22h.**

Après 22h, les véhicules ne pourront être récupérés que le lendemain à partir de 6h. → **Stationnement payant.**



Courrier

Votre courrier vous sera distribué dans la chambre par le cadre de santé du service.

Conseillez à vos correspondants de préciser le service d'hospitalisation et le numéro de votre chambre. Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est installée à l'entrée de l'hôpital.

Distributeur de boissons et sandwiches

Des distributeurs sont à votre disposition dans le hall d'entrée



→ Votre séjour à l'hôpital

▪ Argent - Objets de valeur :

Lors de votre séjour à l'Hôpital, il est **fortement recommandé** de ne pas **apporter d'objets de valeur**, car l'Hôpital ne pourra pas être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.

Nous vous conseillons d'en solliciter le dépôt auprès du responsable de l'unité qui les remettra au Régisseur. Un reçu vous sera remis.

Pour retirer vos objets lors de votre sortie, vous devrez vous présenter au régisseur **des guichets d'enregistrements et d'encaissements** avec une pièce d'identité et copie de votre reçu

→ **Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h à 17h.**



→ Votre séjour à l'hôpital

▪ Argent - Objets de valeur :

Le régisseur délivrera un reçu qui vous permettra de récupérer les valeurs auprès de la Trésorerie Principale de Martigues, rue Pasteur Combes

→ **Horaires d'ouverture :**

Du lundi au vendredi de 8h15 à 12h15 et de 13h30 à 16h.

L'établissement met tout en œuvre pour limiter les risques de vol et de malveillance.

Cependant, il ne pourrait être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol d'un objet de valeur.



→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Téléphone :

Pendant la durée de votre séjour, l'Hôpital des Rayettes met un téléphone à disposition dans votre chambre. Vous êtes joignable directement de l'extérieur sans payer la communication.

Si vous souhaitez joindre un correspondant extérieur, vous devez au préalable :

1 → Acheter un forfait téléphonique auprès des guichets d'enregistrements et d'encaissements en indiquant votre numéro de chambre. Plusieurs forfaits vous seront proposés

→ **du lundi 8h au vendredi 17h**



→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Téléphone :

→ En dehors de cette période (Week-end, jours fériés), contactez le **standard en composant le 9**. Le standard pourra vous octroyer un prêt de **5 €** pour une communication de dépannage. Vous devrez ensuite régulariser votre situation auprès des guichets d'enregistrements et d'encaissements.

2

→ Vous présenter au standard pour activer votre ligne.

***Attention ! Lorsque vous achetez un forfait téléphonique, celui-ci ne peut pas vous être remboursé.**

Comment utiliser le téléphone ?

- 1 → Composez votre code d'accès à 5 chiffres,
- 2 → Attendez la tonalité,
- 3 → Faites le N° de téléphone



→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Cabines téléphoniques :

Vous avez aussi la possibilité d'utiliser la cabine téléphonique dans le **hall d'entrée** de l'hôpital des Rayettes et 1 point phone à cartes aux **Urgences**.

Boutique :

Une boutique est à votre disposition dans le hall d'entrée où vous trouverez : journaux, revues, fleurs, plantes, confiseries, jouets, articles divers, timbres, cartes téléphoniques.

→ **Horaires d'ouverture :**

- du lundi au vendredi : 8h à 18h30
- les samedis, dimanches et jours fériés : de 9h à 12h et de 14h30 à 17h30.

→ Votre séjour à l'hôpital des Rayettes

Télévision :

Vous devez vous rendre dans le Hall de l'hôpital des Rayettes avec le numéro de chambre et l'affectation du lit

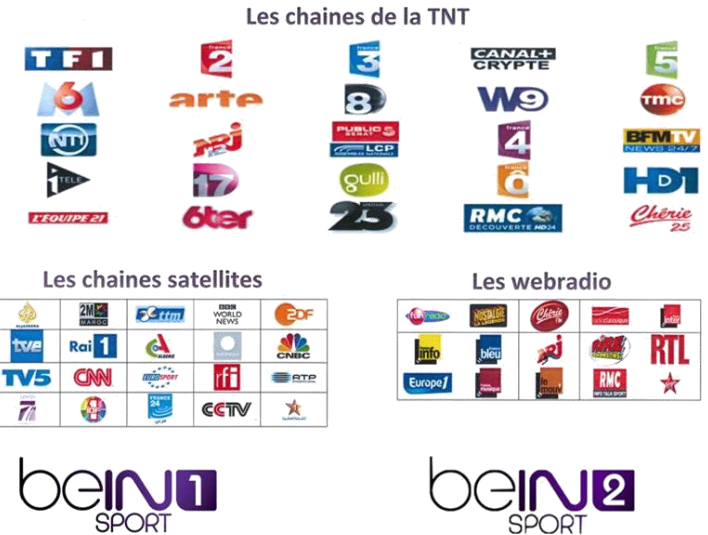
La borne ISIS fonctionnant par « Carte Bleue » vous permet l'ouverture de vos « droits d'accès »

En cas de besoin, cette opération est prise en charge par l'agent d'accueil dans le Hall entre 12h et 17h 7jours /7

Le paiement par chèque n'est pas accepté

Une ouverture des droits sera effectuée contre paiement soit

==> 5€ par jour



→ Votre séjour à l'hôpital du Vallon - Psychiatrie

Services de Psychiatrie adulte

L'hospitalisation dans les services de psychiatrie **obéit aux mêmes règles que dans l'ensemble des autres services de médecine ou de chirurgie.**



Majoritairement, les soins psychiatriques prodigués sont libres (choix du médecin, liberté d'aller et venir).

Toutefois, la spécificité de certains troubles psychiques impose parfois l'hospitalisation sans le consentement de la personne.

Ces procédures particulières sont définies par la loi du 5 juillet 2011 qui portent sur les droits et la protection des personnes faisant l'objet de soins psychiatriques.

→ Votre séjour en Psychiatrie

L'entrée dans les soins sans consentement

Deux conditions doivent être réunies :

- les troubles de la personne rendent impossible son consentement
- son état mental impose des soins immédiats

On distingue deux modalités de prise en charge de l'hospitalisation sous contrainte :

- Admission en soins sans consentement à la demande d'un tiers (la famille le plus souvent) ou en cas de péril imminent ou en cas d'urgence avec risque grave d'atteinte à l'intégrité du patient. L'admission est prononcée par le Directeur de l'hôpital.
- L'entrée dans les soins sans consentement sur décision du représentant de l'état (Préfet).

→ Votre séjour en Psychiatrie

L'entrée dans les soins sans consentement :

Ce type d'hospitalisation concerne les personnes dont les troubles mentaux nécessitent des soins et compromettent la sûreté des personnes ou portent atteinte de façon grave à l'ordre public.



L'hospitalisation sous contrainte implique :

- une période de **72h d'observation** pour confirmer ou infirmer le type de placement
- un **bilan somatique complet dans les 24h**, la plupart du temps réalisé par notre service d'urgences.

L'hospitalisation sans consentement étant une mesure de «privation» de liberté, elle est soumise au contrôle du juge de la liberté et de la détention (JLD) qui peut soit confirmer la mesure d'hospitalisation sans consentement soit ordonner une main levée.

→ Votre séjour en Psychiatrie

L'entrée dans les soins sans consentement

Régulièrement le procureur de la République ou son représentant visite l'hôpital du Vallon (services de psychiatrie) et les patients qui le souhaitent peuvent le rencontrer pour s'entretenir de leur condition d'hospitalisation.

De même la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSPP) se rend à l'hôpital et visite les services, elle est composée de psychiatres, de magistrat et de représentants des usagers.



Tous les patients sont informés quelques jours avant de la venue de ces autorités.

→ Votre séjour en Psychiatrie

Dossier médical et autres informations :

Un dossier médical consigne le détail des soins qui vous sont prodigués.

Dans votre intérêt, et conformément à une réglementation stricte en ce domaine, **aucune information par téléphone ne pourra être fournie sur votre état de santé.**

Vous pouvez vous adresser au Cadre de santé du service pour toutes vos démarches et observations, pour solliciter l'aide du service social, **pour obtenir qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé ou pour refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas voir.**



→ Votre séjour en Psychiatrie

Dossier médical et autres informations :

- Si vous relevez d'une prise en charge faite en vertu de la loi du 5 juillet 2011 (loi relative aux droits et à la protection des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux et à leurs conditions d'hospitalisation), vous bénéficiez de droits et de contraintes spécifiques.
- Vous serez informé de votre situation juridique et de vos droits, ainsi que d'éventuelles restrictions à l'exercice de vos libertés individuelles que nécessiteraient votre état de santé et la mise en œuvre de votre traitement.



→ Votre séjour en Psychiatrie

Repas

Les repas sont servis dans la salle à manger de votre unité.

Courrier

Votre courrier est distribué chaque jour dans votre unité. Conseillez à vos correspondants de préciser le secteur dans lequel vous êtes hospitalisé. Confiez votre courrier à expédier au personnel soignant.

Cabine téléphonique

Une cabine téléphonique à carte est implantée au rez-de-chaussée de l'établissement, dans le hall d'accueil.



→ Votre séjour en Psychiatrie

Service social (rez-de-chaussée)

Des assistantes sociales peuvent vous conseiller et vous aider en cas de difficultés survenant lors de votre hospitalisation (démarches administratives).

Vous pouvez contacter les assistantes sociales aux numéros suivants :

- Secteur 23 service du Dr Gaglione : 04 42 43 28 23
- Secteur 24 service du Dr Bottaï : 04 42 43 28 24
- Secteur 25 service du Dr Metge : 04 42 43 28 25



→ Votre séjour en Psychiatrie

Les activités thérapeutiques, la sociothérapie



L'équipe soignante vous renseignera sur les heures d'ouverture et les différentes activités occupationnelles auxquelles vous pourrez participer dans les locaux de la sociothérapie (Ateliers créatifs, cinéma, bien être, karaoké ...)

Et, sur prescription médicale, vous pourrez effectuer diverses activités thérapeutiques.



→ Votre séjour en Psychiatrie

Objets de valeur et argent personnel

Vous avez la possibilité de conserver des effets et des objets personnels utiles à votre confort dans certaines conditions.

Il est toutefois dans votre intérêt de déposer l'intégralité de vos objets de valeurs (argent, bijoux, carnet de chèques, etc.) auprès du personnel de l'unité afin qu'ils soient protégés.

Ils vous seront restitués à votre sortie.

→ **L'hôpital ne saurait être tenu pour responsable d'éventuels vols en cas de non-dépôt.**



→ Votre séjour en Psychiatrie

Le régisseur en psychiatrie

Son bureau se situe au rez-de-chaussée de l'hôpital du Vallon.

Les horaires d'ouverture sont du **lundi au vendredi de 9h à 11h.**

Le régisseur est chargé d'encaisser l'argent du patient hospitalisé et de le restituer au patient après en avoir référé à l'équipe médicale, soit pendant son séjour, soit à sa sortie

→ **04 42 43 28 17**



→ Votre séjour à l'hôpital du Vallon – Gérontologie

Le Centre de Gérontologie

Il est composé de cinq services :

- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- Maison de Retraite (EHPAD) et Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Le Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)
- 2 équipes spécialisées Alzheimer à domicile (ESA)
- Centre d'accueil de jour Alzheimer
- Unité Mobile de Gérontologie intervenant sur le site des Rayettes et au Centre de Gérontologie du Vallon.



→ Votre séjour à l'hôpital du Vallon – Gérontologie

Le Centre de Gérontologie

Il existe aussi des consultations externes de gérontologie.

De même, le Centre dispose de salles de kinésithérapie, d'une salle d'animation, d'un salon de coiffure, d'une salle d'ergothérapie et d'un bureau de cultes.

Une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches, sur rendez-vous → **04 42 43 28 60.**

Un livret d'accueil spécifique concernant la gérontologie peut vous être remis sur demande auprès du personnel soignant.



→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

EHPAD -
ESPACE VINCENT VAN GOGH - REZ-DE-CHAUSSÉE
ESPACE PAUL CÉZANNE -1ER ÉTAGE
CE SERVICE EST COMPOSÉ DE 2 UNITÉS DE 27 PLACES

Admission



L'admission se fait à la demande de la personne âgée ou de sa famille, et elle est prononcée par le Directeur sur présentation :

- d'un dossier médical rempli par le médecin traitant et soumis à l'avis du chef de service (dossier devant être retourné au secrétariat de l'EHPAD),
- d'un dossier administratif établi auprès de **l'assistante sociale du Centre de Gériatrie → 04 42 43 28 06.**

Un règlement intérieur et le contrat de séjour vous seront remis lors de votre admission.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

EHPAD :

Frais de séjour :

Le prix de la journée, fixé par le Conseil Général, varie en fonction du degré de dépendance de la personne.

Il est payable mensuellement, après réception de la facture au Trésorier Principal.

En fonction des revenus, la personne âgée peut bénéficier :

- de l'allocation logement,
- de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie),
- de l'aide sociale.

Contacts :

* Secrétariat

Tél : 04 42 43 28 95

Fax : 04 42 43 28 62

* Cadre de santé :

Tél : 04 42 43 28 79

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

EHPAD : Conditions de séjour :

Les locaux :

Le centre de vie, situé au rez-de-chaussée, accueille les résidents. Chaque unité d'hébergement est équipée de locaux et matériels spécifiques aux personnes âgées.

Chaque chambre est équipée :

- d'une salle de bain,
- d'un WC,
- d'une prise télévision,
- d'une prise téléphone,
- d'une sonnette d'appel.



Les espaces communs bénéficient de rafraîchisseurs d'air.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

EHPAD :

Les repas

Les petits-déjeuners sont servis en chambre à partir de **7h30**.

Les repas sont servis à **12h et 18h**, dans la salle à manger, mais ils peuvent être pris en chambre, en fonction de l'état de santé de la personne âgée. Des collations sont servies vers **15h et 22h**.



Le téléphone

La démarche est assurée par le résident ou sa famille et elle est à sa charge. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre de santé.

La télévision

Chaque résident a la possibilité d'installer un téléviseur personnel qui demeure à sa charge.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie



EHPAD : Prestations comprises dans le prix de journée

La diététicienne

Un suivi diététique est assuré par une diététicienne diplômée.

Les kinésithérapeutes

Ils interviennent sur prescription médicale.

La pédicure

Elle assure une prestation mensuelle et prend en charge les résidents qui nécessitent son intervention.

La coiffeuse

Une coiffeuse est à votre disposition deux fois par semaine et accueille les résidents dans le salon de coiffure situé au rez-dechaussée.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

EHPAD : Prestations comprises dans le prix de journée

Le culte :

Le résident est libre de recevoir le ministre du culte de son choix.

Un office religieux catholique est célébré un mardi sur deux à 10h45 dans la salle d'animation.

Le linge :

Chaque résident apporte son linge personnel qui sera identifié à son nom et à celui de l'établissement par notre lingère. L'entretien du linge personnel est assuré par le service de blanchisserie du Centre Hospitalier de Martigues. Le linge hôtelier est fourni et entretenu par le Centre Hospitalier de Martigues.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

**SSIAD : ESPACE JEAN RENOIR - 1ER ÉTAGE
CE SERVICE COMPREND 50 PLACES**

Le Service de Soins à domicile a pour objectifs :

- de dispenser sur prescription médicale, aux personnes âgées ou atteintes par une diminution physique, des soins infirmiers et d'hygiène,
- d'apporter une aide spécifique pour accomplir les actes essentiels de la vie, à l'exclusion des interventions du type de l'aide ménagère.



Admission

L'admission s'effectue à la demande du médecin traitant et/ou à la suite d'une hospitalisation (sur prescription médicale).

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

SSIAD : ESPACE JEAN RENOIR - 1ER ÉTAGE

▪ Dossier administratif

Un dossier administratif vous est remis à votre domicile par l'équipe. Il doit être rempli et signé par votre médecin traitant. Vous devez fournir votre carte vitale. La prise en charge lors de l'admission est accordée pour une durée de 30 jours, renouvelable éventuellement, par des prolongations de 90 jours.

▪ Conditions de prise en charge

Le SSIAD intervient préférentiellement sur les communes de Martigues et Port de Bouc.



à tenir en cas d'urgence

S'adresser à son médecin traitant et/ou au service des urgences du Centre Hospitalier et/ou d'une clinique.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

SSIAD : ESPACE JEAN RENOIR - 1ER ÉTAGE

Prestations

Le SSIAD intervient 365 jours par an, de 7h30 à 13h, et de 17h à 19h30.

Une secrétaire est présente de 8h à 17h du lundi au jeudi et de 8h à 16h le vendredi. En dehors de ces horaires, un répondeur est à votre disposition au

→ 04 42 43 28 61.

Selon l'état de dépendance du patient, l'équipe peut être composée
d' 1 infirmière ou d'1 aide soignante.

La fréquence des passages peut varier en fonction de l'état de la personne âgée ainsi que de son degré d'autonomie, et ce, en fonction également des créneaux horaires disponibles dans le service.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie



SSIAD : ESPACE JEAN RENOIR - 1ER ÉTAGE

Prestations

Les soignants ne sont pas affectés à un même secteur pour une meilleure connaissance de tous les patients.

L'équipe est reliée au médecin responsable du Centre de Gériatrie. Néanmoins les personnes prises en charge doivent avoir un médecin traitant dont elles ont le libre choix.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie



SSR - ESPACE PAUL GAUGUIN - REZ-DE-CHAUSSÉE
CE SERVICE COMPREND 27 PLACES

L'admission s'effectue à la demande d'un médecin.

Dossier administratif

Afin de constituer votre dossier administratif, munissez-vous :

- de votre carte d'identité, livret de famille, carte de séjour,
- de votre carte vitale et de l'attestation,
- de votre carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation CMU.

Si votre état de santé ne vous permet pas de vous déplacer, un membre de votre famille pourra effectuer ces démarches à votre place.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie



SSR - ESPACE PAUL GAUGUIN - REZ-DE-CHAUSSÉE
CE SERVICE COMPREND 27 PLACES

Prise en charge

Si vous êtes assuré social, votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie prend en charge 80% du montant des frais d'hospitalisation, et dans certains cas, la totalité des frais de séjour.

La part restante peut être réglée par votre Mutuelle, ou à défaut, demeure à votre charge.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie



SSR - ESPACE PAUL GAUGUIN - REZ-DE-CHAUSSÉE
CE SERVICE COMPREND 27 PLACES

Effets personnels

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels : nécessaire de toilettes, serviettes, gants, linge corporel, pantoufles, etc.

Il est interdit d'utiliser des appareils personnels de type électroménagers.

Prestations

Coiffure et pédicure : Une coiffeuse est présente deux fois par semaine (mardi et vendredi) et une pédicure est à votre disposition. Pour ces deux prestations, vous pouvez prendre rendez-vous auprès du secrétariat qui vous donnera les tarifs et transmettra votre demande. Ces prestations sont payantes.

→ Votre séjour à l'hôpital en Gériatrie

SSR - ESPACE PAUL GAUGUIN - REZ-DE-CHAUSSÉE
CE SERVICE COMPREND 27 PLACES

Prestations

Courrier : Le courrier est distribué tous les jours du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Les mandats sont remis par le biais du vaguemestre qui peut effectuer des retraits en numéraire, uniquement auprès de La Poste.

→ Votre sortie à l'hôpital

Le secrétariat médical du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) vous remettra les documents médicaux nécessaires à votre sortie (ordonnance, bon de transport...).

Vous devez passer, ou envoyer une personne de votre entourage aux guichets d'enregistrements et d'encaissements, afin de régulariser votre situation administrative.

On vous remettra vos bulletins de sortie et on vous indiquera le montant des frais restant à votre charge.

→ Votre sortie

Sortie des mineurs

Le mineur ne peut sortir seul. Il doit impérativement être confié à la personne investie de l'autorité parentale ou du droit de garde (père, mère, tuteur ou tierces personnes expressément désignées par ceux-ci) et munis de leur carte d'identité (*Décret du 14 janvier 1974, article 55*).

Sortie contre avis médical

Si vous quittez l'établissement avant la date préconisée par le médecin, vous devrez signer une décharge dégageant la responsabilité de l'hôpital.



→ Votre sortie

Moyens de transport

Pour regagner votre domicile, si vous ne disposez pas d'un moyen de transport, vous pouvez utiliser :

- L'autobus dont les horaires pourront vous être communiqués par les secrétariats au Vallon ou le personnel d'accueil aux Rayettes.
- Un taxi, dont le prix de la course reste à votre charge. Pour contacter un taxi, des cabines téléphoniques sont à votre disposition dans le Hall de l'Hôpital des Rayettes et celui du Vallon .
- Les moyens de transport médicalisés sont uniquement prescrits par le médecin sur justification de votre état de santé.



→ Votre sortie

Les frais d'hospitalisation

Se décomposent comme suit :

- Le prix de journée fixé par arrêté préfectoral (Cf. diapositive suivante)
- Le forfait journalier fixé par arrêté ministériel (loi du 19 janvier 1983),
- Les frais de transport de SMUR (service mobile d'urgence et de réanimation) peuvent être facturés si le SMUR est intervenu lors de l'admission du patient en urgence. Sachez que le régime général d'assurance maladie prend en charge 65 % du montant de ces frais.
- Tous les frais annexes, si vous y avez souscrits : chambre seule, forfait accompagnant, etc.



→ Votre sortie

Les frais d'hospitalisation

Les renseignements relatifs aux frais restant à votre charge vous seront donnés par le personnel au bureau des admissions.

Si vous recevez une facture après votre sortie, vous pouvez obtenir des renseignements en téléphonant au 04 42 43 26 97.

→ En cas de non paiement des sommes dues, le comptable du Trésor Public peut engager des poursuites à votre encontre ou à l'encontre de vos obligés alimentaires (parents, enfants, petits enfants).

La Trésorerie Principale

Adresse : rue Pasteur Combes, immeuble Pasteur Combes à Martigues

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8h15 à 12h15 et de 13h30 à 16h.

→ 04 42 81 20 90.

→ Votre sortie

Rappel des taux de prise en charge des prix de journée par le Régime Général d'Assurance Maladie :

Hospitalisation inférieure à 30 jours	80 %	partie à la charge du malade ou de sa mutuelle 20 % (ticket modérateur + forfait journalier)
Hospitalisation à compter du 31ème jour	100 %	forfait journalier à la charge du malade
Hospitalisation, traitement des affections.....	100 %	ou de sa mutuelle de longue durée

Services d'hospitalisation	Tarif de la journée	Montant pris en charge par la SEC SOCIALE à 80%	Ticket modérateur à la charge du malade ou de sa mutuelle	Forfait dû par l'utilisateur à compter du 01/01/2010
MEDECINE - PEDIATRIE - URGENCES	950.00	778.00	172.00	18.00
CHIRURGIE - GYNECOLOGIE	1 052.00	859.60	192.40	18.00
MATERNITE*	1 052.00	si 100% : 1052 + 18		
REANIMATION**	2 518.12	Prise en charge 100% soit 2 596 €		18.00
PSYCHIATRIE	1 058.27	845.82	212.45	13.50
MOYEN SEJOUR	534.47	427.58	106.89	18.00
HOPITAL DE JOUR MCO	509.00	407.20	101.80	
HOPITAL DE JOUR PSYCHIATRIE	597.52	478.01	119.51	
HOPITAL DE NUIT PSYCHIATRIE	457.84	366.27	91.57	
CHIRURGIE AMBULATOIRE	509.00	407.20	101.80	
DIALYSE**	931.00	Prise en charge 100% soit 931 €		

→ L'hôpital prend soin de vous

La certification

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins sont des axes majeurs au Centre Hospitalier de Martigues.

L'établissement s'est engagé, depuis de nombreuses années, dans une démarche qualité et est certifié depuis février 2003 par la Haute Autorité de Santé (HAS).



Ce label est renouvelable tous les 4 ans et permet de reconnaître l'engagement de notre hôpital, tout en apportant une vision objective sur le niveau de qualité et de sécurité des soins.

La démarche qualité au CHM s'inscrit dans un processus continu où le patient tient une place essentielle.

→ L'hôpital prend soin de vous

La certification

Les résultats sont consultables sur le site Internet de l'Établissement, ou sur le site national www.scopesante.fr et en annexe du livret d'accueil papier .



CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT



A



- Droits des patients
- Parcours des patients
- Médicaments
- Urgences
- Imagerie interventionnelle

A

A

A

A

A

→ L'hôpital prend soin de vous

Les indicateurs de qualité et de sécurité de l'hôpital



CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

A



ACCIDENT VASCULAIRE CÉRÉBRAL



CONCERTATION MÉDICALE EN CANCÉROLOGIE



HÉMODIALYSE



INFARCTUS DU MYOCARDE



LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



ÉVALUATION DE LA DOULEUR



DOSSIER DU PATIENT



LIEN HÔPITAL/VILLE



→ L'hôpital prend soin de vous

Les indicateurs de qualité et de sécurité de l'hôpital

Tous les résultats des indicateurs qualité et sécurité des soins de l'établissement sont à votre disposition au niveau :

- Des ascenseurs
- Du hall d'accueil
- Du site Internet de l'Etablissement, sur le site national www.scopesante.fr et en annexe du livret d'accueil.

→ L'hôpital prend soin de vous

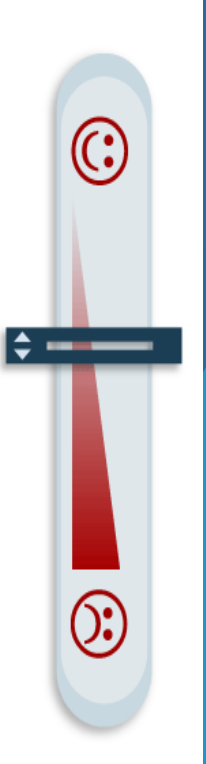
Prise en charge de votre douleur

Le Centre Hospitalier de Martigues s'engage à prendre en charge votre douleur : avoir moins mal, ne plus avoir mal c'est possible !

Pour cela il existe un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) composé de personnels médicaux et paramédicaux qui travaillent à la mise en œuvre au quotidien de moyens concourant à vous soulager.

Le CLUD est un véritable observatoire de la prise en charge de la douleur dans l'hôpital qui dresse des recommandations pour l'ensemble des structures de soins en collaboration avec les acteurs de la lutte contre la douleur du secteur sanitaire comme le réseau paca ouest auquel il adhère.

N'hésitez pas à participer à la prise en charge de votre douleur, en nous questionnant ou nous signalant votre douleur dès son apparition.



→ L'hôpital prend soin de vous

Soins palliatifs

L'équipe mobile de soins palliatifs intervient à la demande des médecins dans les différents services

Comité d'éthique

Le CH de Martigues possède un comité d'éthique pluridisciplinaire qui peut être saisi par les soignants de l'établissement, par les patients ou la personne de confiance.



→ L'hôpital prend soin de vous

Infectiovigilance : Vigilance liée au **risque infectieux** (missions du CLIN et de l'EOHH). Signalement de certaines infections nosocomiales (associées aux soins) rares, graves, cas groupés.

Prévenir les infections nosocomiales :

Qu'est ce qu'une infection nosocomiale ?

C'est une infection acquise lors d'un séjour dans un établissement de santé, cette infection n'étant ni présente, ni en incubation à l'admission. Les causes possibles de contamination peuvent être : les actes de soins, le matériel utilisé, l'environnement, mais aussi les visiteurs et le patient lui-même.



→ L'hôpital prend soin de vous

Prévenir les infections nosocomiales :

Qu'est ce qu'une infection nosocomiale ?

Les risques d'acquérir une infection nosocomiale sont liés à :

- la nature des actes et des soins : le risque augmente avec leur nombre et leur complexité.
- le terrain du patient : le risque augmente avec la fragilité du patient.

Comment maîtriser le risque d'infection nosocomiale ?

La prévention des infections est l'affaire de tous les intervenants de l'établissement, ainsi que du patient.



→ L'hôpital prend soin de vous

Prévenir les infections nosocomiales :

L'Équipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) en assure la mise en œuvre par des actions de : prévention, surveillance et de formation du personnel et des étudiants et de surveillance des infections.



Comment avoir plus d'information sur les infections nosocomiales ?

Des informations vous seront communiquées par le médecin du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Il vous orientera, si besoin, vers un membre de l'EOHH.

→ Droits et obligations

Droits

Les modalités d'accès au dossier médical

En application de la loi du 4 mars 2002, la communication du dossier médical intervient sur la demande de :

- **la personne qui est ou a été hospitalisée,**
- **ou de son représentant légal,**
- **ou de ses ayants droit en cas de décès.**

L'identité du demandeur sera vérifiée pour éviter la transmission à une personne non autorisée.



→ Droits et obligations

Droits

Les modalités d'accès au dossier médical

Les documents peuvent être envoyés à domicile ou consultés dans l'Établissement.

Le Centre Hospitalier propose un accompagnement médical pour la lecture du dossier sur place. **Les frais de copie et d'envoi sont à la charge du demandeur.**

Où s'adresser ?

- Auprès du secrétariat du service concerné
- Au Service de l'Information Médicale → **04.42.43.25.55**
- A la Direction Générale → **04.42.43.26 90**

→ Droits et obligations

La Commission des Usagers :

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, il existe au sein de l'Établissement une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge.

Elle facilite les démarches des usagers et de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès du Directeur de l'Établissement.

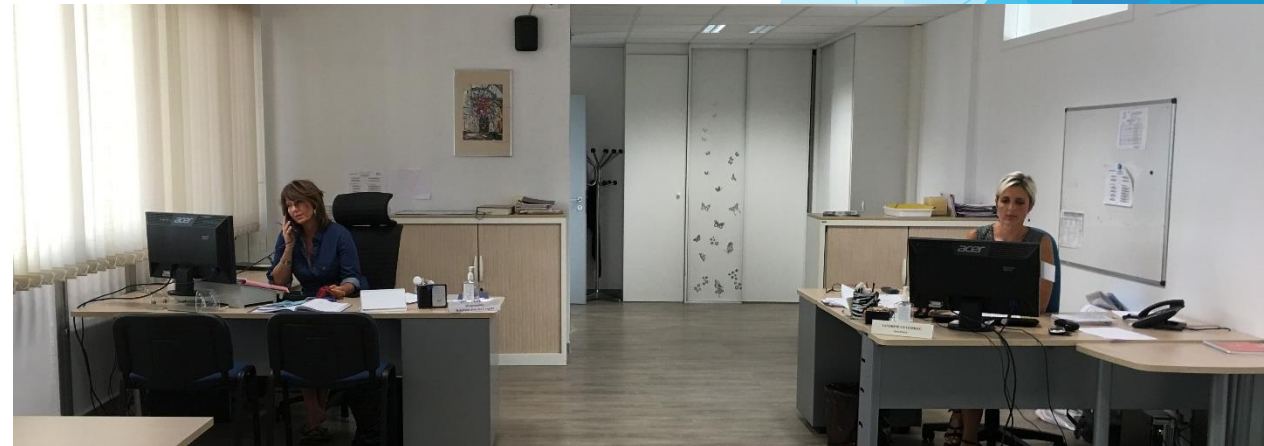
→ Droits et obligations

La Commission des Usagers :

Deux représentants des usagers siègent dans cette commission.

Tout patient qui souhaite présenter une réclamation ou saisir cette commission s'adressera à la **Direction des Relations aux Usagers (DRU), située au bâtiment « les genêts » ouverte du lundi au vendredi de 9h à 17h → 04 42 43 26 90**

▪ direction.generale@ch-martigues.fr



→ Droits et obligations

La Commission des Usagers :

Si vous souhaitez contacter **les représentants des usagers**, vous trouverez leurs coordonnées suivantes :

Titulaires

Association UFC QUE CHOISIR - 8 Bd. I et
F Jolio Curie - Le Puccini 13500 Martigues
Tel : 04 42 81 10 21

Muguette TURBIL : 06 75 77 59 20
Mail : contact@martigues.ufcquechoisir.fr

Association CNAFAL
12 Avenue Cantoperdrix – 13800 Martigues
Tel : 04.91.03.11.73

Gérard ETIENNE : 04.42.80.26.89
Mail : etiennegerard01@gmail.com

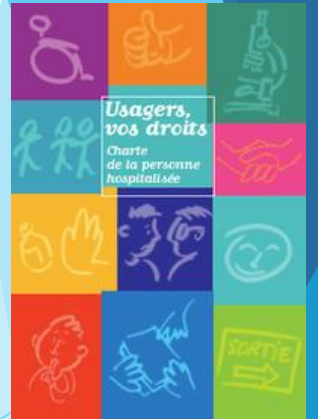
Suppléants

Association UNAFAM
Tel : 04 91 66 19 03

Francoise LAGNEAU : 04.42.43.29.00
Mail : directiongenerale@ch-martigues.fr

Association La Chrysalide
22 Allée Marie Curie, 13270 Fos-sur-Mer
Tel : 04.42.06.11.88

George MICHEL : 04.42.06.94.13
Mail : fblanc@chrysalidegdf.com



→ Droits et obligations

La personne de confiance

Selon la loi du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une « personne de confiance » pour vous **assister durant votre prise en charge**.

Cette personne peut vous **aider dans la connaissance de votre état de santé**, dans les **choix des méthodes d'investigations** et les **choix thérapeutiques** qui vous sont proposés, **voire de se substituer à vous si nécessaire**.

Cette « personne de confiance » doit être nommément désignée par vos soins. Sachez que vous avez la **possibilité de la révoquer à tout instant** et d'en nommer une autre.

En informer le médecin lors de votre prise en charge ou le signaler à l'infirmière qui vous accueillera.

→ Droits et obligations

Directives anticipées

Etre admis à l'Hôpital peut être le moment de prendre des décisions importantes, qui pourront être utiles un jour. Les prendre aujourd'hui évitera que d'autres les prennent ce jour-là à votre place, sans que **vos volontés puissent être respectées**, faute de les connaître.

Depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, toute personne majeure peut rédiger **des directives anticipées**.

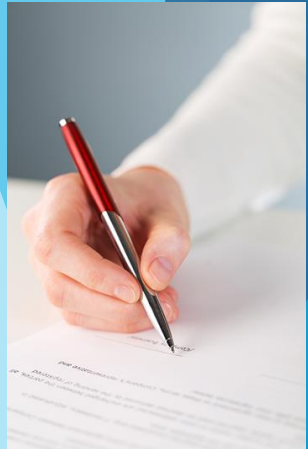
Il s'agit d'instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.



→ Droits et obligations

Directives anticipées

Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un **patient hors d'état d'exprimer sa volonté** chez qui est envisagé **l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie.**



Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, un document est à votre disposition, n'hésitez pas à vous adresser au médecin du service

→ Droits et obligations

Don d'organe :

Donneur ou pas, je sais pour mes proches, ils savent pour moi

- **Si vous souhaitez que vos organes** et tissus soient greffés à des malades après votre décès ? **Dites- le simplement à vos proches** ! Le dire à ses proches (conjoint, parents, famille...), c'est le moyen le plus efficace pour signifier votre choix et pour qu'il soit respecté
- **Si vous ne souhaitez pas donner vos organes** et tissus après votre mort, **parlez-en à vos proches et inscrivez-vous sur le registre national des refus.**



La seule et unique façon de faire connaître votre choix est de le confier à vos proches.

→ Droits et obligations

Don d'organe : Donneur ou pas, je sais pour mes proches, ils savent pour moi

Après avoir **consulté le registre national des refus**, c'est vers eux que les équipes médicales se tourneront pour s'assurer que vous n'étiez **pas contre le don de vos organes avant d'envisager tout prélèvement**.



Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter :
Agence de biomédecine - 1 avenue du Stade de France
93212 SAINT DENIS LA PLAINE Cedex ou www.dondorganes.fr

→ Droits et obligations

Droit à l'information tout au long de la prise en charge et au consentement éclairé

Le patient a droit à **une information intelligible, claire et loyale**. Cette information peut porter sur vos soins, les frais engagés ou les événements indésirables qui se seraient éventuellement produits au cours de votre prise en charge.

Elle est donnée par chaque professionnel qui intervient dans votre prise en charge, dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles.



Par ailleurs, le patient doit pouvoir exprimer son **consentement** avant la réalisation de tout acte médical. Ce consentement doit être libre et éclairé, notamment par l'information donnée en amont par le médecin.

→ Droits et obligations

L'enregistrement informatique des données

L'établissement garantit la confidentialité des informations qu'il détient sur les personnes hospitalisées (informations médicales et administratives).

Toutefois, les informations à caractère médical, dans la mesure où elles sont utiles à la continuité des soins et déterminent la meilleure prise en charge possible, sont réputées avoir été confiées par la personne hospitalisée à l'ensemble de **l'équipe de soins** qui la prend en charge, ou tout **autre professionnel de santé** de l'établissement sollicité par cette équipe.



Ces personnes sont elles-mêmes soumises au secret médical.

→ Droits et obligations

L'enregistrement informatique des données

Sauf opposition de votre part, que vous devrez expressément signaler lors de votre admission, certaines de ces informations vous concernant, recueillies au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique dans un dossier **patient informatisé, réservé exclusivement à l'usage médical et administratif.**

Ce dossier patient informatisé contient une partie des informations présentes dans le dossier patient papier : **il est confidentiel au même titre que le dossier papier.**



→ Droits et obligations

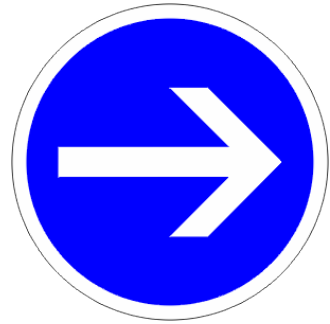
L'enregistrement informatique des données

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Liberté, **tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale** pour les données médicales et auprès des guichets d'enregistrement et d'encaissements pour les données administratives.

Les fichiers utilisés par le Centre Hospitalier pour la gestion de données à caractère personnel, **font l'objet d'une déclaration à la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).**

→ Droits et obligations

Obligations



Les patients ont des droits, **mais ils ont aussi des devoirs**. Lorsque vous êtes admis au sein de notre établissement, vous devez respecter les règles qui s'y appliquent ainsi que les règles de courtoisie.

Nos personnels font leur maximum pour vous prendre en charge dans les meilleurs délais.

Face à l'augmentation croissante des incivilités au sein de l'Hôpital, mais aussi pour préserver la tranquillité des patients admis dans notre établissement, la Direction se réserve le droit d'exclure tout patient qui, dûment averti de ses obligations, cause des troubles persistants.

→ Droits et obligations

Obligations

D'autre part, **toute violence physique ou verbale** à l'encontre du personnel hospitalier fera l'objet de poursuites judiciaires systématiques.

Ces mesures sont rendues possibles par le code de la santé publique R1112- 49 et R1112- 50.



→ Article 49 : *Lorsqu'un malade, dûment averti, cause des désordres persistants, le directeur prend, avec l'accord du médecin chef de service, toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion de l'intéressé.*

→ Article 50 : *Les hospitalisés doivent veiller à respecter le bon état des locaux et objets qui sont à leur disposition. Des dégradations sciemment commises peuvent, sans préjudice de l'indemnisation des dégâts causés, entraîner l'exclusion du malade dans les conditions prévues à l'article précédent.*

→ Organisation de l'établissement

Le Centre Hospitalier de Martigues est un établissement public de santé disposant de **485 lits et places** d'hospitalisation ou d'hébergement et employant **1 500 agents**, dont **146 médecins**. Son fonctionnement est pour l'essentiel codifié dans le Code de la Santé Publique.

La politique de l'Etablissement doit s'inscrire dans le cadre des principes édictés au niveau de la politique nationale de santé publique.

L'Hôpital est dirigé par un Directeur, assisté d'un Directoire.

Le Directoire est un organe collégial qui :

- Approuve le projet médical ;
- Prépare le projet d'établissement ;
- Conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.



→ Organisation de l'établissement

Il existe également un **Conseil de Surveillance** qui se prononce sur les orientations stratégiques et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement.

Les établissements disposent également d'instances consultatives :

- la Commission Médicale d'Etablissement (CME),
- le Comité Technique d'Etablissement (CTE),
- la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médicotechniques (CSIRMT),
- le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)
- le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

→ Organisation de l'établissement

Les pôles d'activité :

Depuis la réforme Hospitalière de 2007, **les établissements de santé sont organisés en pôles d'activités.**

Ils sont **constitués de plusieurs services** et placés sous **la responsabilité d'un médecin chef de pôle.** Les chefs de service gardent la responsabilité de la prise en charge médicale des patients hospitalisés dans leur service et de la coordination de l'équipe médicale.

Au Centre Hospitalier, 5 pôles ont été constitués :

- Pole Médecine- gériatrie
- Pole Urgences et soins aigus
- Pole Mère- enfant
- Pole Psychiatrie
- Pole Administratif

→ Organisation de l'établissement

Pôle Médecine - Gériatrie

▪ Chef de pôle : Dr Isabelle STRATON-FERRATO

- Cadre de pôle : Catherine DEMURGER
- Service de Médecine Interne
- Service de Pneumologie
- Service de Néphrologie, Dialyse
- Service de Gastroentérologie
- Service de Gériatrie (court séjour et SSR) / EHPAD / SSIAD / Accueil de jour Alzheimer, Plateforme d'appui à la coordination de l'ouest étang de Berre, Unité Mobile de Gériatrie
- Hôpital de jour pluridisciplinaire de médecine
- Équipe mobile de soins palliatifs
- Équipe de liaison soins addictologie et tabacologie
- Consultation en Oncogériatrie
- Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD)
- Consultations d'Ophtalmologie
- Pharmacie
- Laboratoires/Dépôt de sang
- CLIN



→ Organisation de l'établissement

Pôle Chirurgie et Soins Aigus

■ Chef de pôle : Dr Eric DOULLAY

- Cadre de pôle : Françoise BERTEAU
- Service de Chirurgie Orthopédique et Traumatologique
- Service de Chirurgie Générale et Digestive
- Service de Chirurgie Urologique
- Service d'Oto-Rhino-Laryngologie
- Service de Stomatologie
- Chirurgie Vasculaire
- Unité de Chirurgie Ambulatoire
- Service de Gynécologie
- Service des Urgences/SMUR
- Service de Cardiologie
- Service de Radiologie
- Service de d'Anesthésie-Réanimation
- Bloc Opératoire
- Stérilisation
- Kinésithérapie
- Soins externes
- Chirurgie Plastique



→ Organisation de l'établissement

Pôle Mère Enfant

Chef de pôle : Dr Max VOLLE

- Cadre de pôle : Annelise LEMAIRE
- Service de Pédiatrie et de Néonatalogie
- Service d'Obstétrique/Maternité
- Service de Psychiatrie Infanto-Juvenile
- Service de l'Information Médicale



Pôle Psychiatrie

Chef de pôle : Dr Thierry BOTTAI

- Cadre de pôle : Sylvie RAVASSON
- Service de Psychiatrie secteur 23
- Service de Psychiatrie secteur 24
- Service de Psychiatrie secteur 25



➔ Les services de l'établissement

Hôpital des Rayettes

Cardiologie :

Dr Serge Yvorra

- Secrétariat : 04 42 43 25 40

Chirurgie générale et digestive

Dr François Lagautrière

- Secrétariat : 04 42 43 24 20

Chirurgie orthopédique et traumatologique

Dr Marc Laisné

- Secrétariat : 04 42 43 24 10

Chirurgie urologique

Dr Harry Tolédano

- Secrétariat : 04 42 43 22 11

Activité de Chirurgie Vasculaire

Dr Dona Bianca

- Secrétariat : 04 42 43 24 60

Gastro-entérologie- Médecine des maladies de l'appareil digestif

Dr Valérie Cohen

- Secrétariat : 04 42 43 20 80

Gériatrie (Médecine à orientation gériatrique – Court séjour gériatrique)

Dr Isabelle Straton Ferrato

- Secrétariat : 04 42 43 20 78

Gynécologie – Obstétrique - Maternité

Dr Max Volle

- Secrétariat : 04 42 43 24 03

→ Les services de l'établissement

Hôpital des Rayettes

Gynécologie sociale (IVG)

Secrétariat : 04 42 43 25 60

Médecine interne

Dr Rolande Cohen-Valensi

Secrétariat : 04 42 43 27 80

Néphrologie-dialyse

Dr Christophe Bouaka

Secrétariat : 04 42 43 25 90

Ophthalmologie

Dr Fillacier Kathleen

Secrétariat : 04 42 43 24 65

Oto-Rhino-Laryngologie - O.R.L.

Dr Eric Doullay

Secrétariat : 04 42 43 23 80

Pédiatrie

Dr Anne Caherec

Secrétariat : 04 42 43 27 50

Pneumologie

Dr Claude SIMONIAN

Secrétariat : 04 42 43 23 90

Centre de Lutte Anti Tuberculose (CLAT)

Secrétariat 04 42 43 23 92

Réanimation

Dr Isabelle ODIN

Secrétariat : 04 42 43 27 90

➔ Les services de l'établissement

Hôpital des Rayettes

Stomatologie

Dr Richard Mavris Imbert
- Secrétariat : 04 42 43 25 50

Urgences/SMUR

Dr Stéphane Luigi
- Secrétariat : 04 42 43 24 45

Unité Mobile de Gériatrie

Dr Silvia Singeorzan
- Secrétariat : 04 42 43 27 72

Équipe Mobile de Soins

Palliatifs

Dr Elsa Collet-Sassere
- Secrétariat : 04 42 43 21 46

Addictologie et Tabacologie

Dr Annick Lanteaume
- Secrétariat : 04 42 43 27 75

Oncogériatrie

Dr Erika Kurzawa
- Secrétariat : 04 42 43 27 74

Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CEGIDD)

Dr Erika Kurzawa
- Secrétariat : 04 42 43 21 50

Dermatologie

Dr Doris KLEIN
- Secrétariat : 04 42 43 27 80

→ Les services de l'établissement

Hôpital des Rayettes Services médico-techniques

Anesthésie

Dr Isabelle ODIN

- Secrétariat : 04 42 43 27 92

Service de l'Information Médicale

(demandes d'accès au dossier médical)

Dr Roland Djezvedjian

- Secrétariat : 04 42 43 25 55

Diététique

- Secrétariat : 04 42 43 26 54

Pharmacie

Mme Sylvie Martinez

- Secrétariat : 04 42 43 27 31

Radiologie - Imagerie médicale

Dr BAKHTI

- Secrétariat : 04 42 43 24 40

- IRM : 04 42 43 24 35

Soins externes (soins infirmiers)

- Secrétariat : 04 42 43 25 94

Kinésithérapie

- Secrétariat : 04 42 43 25 07

Service Social

- Secrétariat : 04 42 43 26 87

9h-17h du lundi au vendredi,
réception sur rendez-vous du lundi
au vendredi

→ Les services de l'établissement

Hôpital des Rayettes Services médico-techniques

Laboratoire

Bactériologie-Immunologie-Biochimie-Hématologie

M.Franck Hassanaly

- Secrétariat : 04 42 43 24 50

Unité de prélèvements biologiques

(prises de sang) sans rendez-vous de 7h30 à 17h

- Secrétariat : 04 42 43 22 02



→ Les services de l'établissement

Hôpital du Vallon

Centre de gérontologie

Dr Isabelle Straton-Ferrato

- Secrétariat : 04 42 43 28 60

- Service de soins de suite et de réadaptation (soins continus et de réadaptation médicale et post-chirurgicale).
- Maison de Retraite et Unité de Soins de Longue Durée (USLD)
- Accueil de jour Alzheimer : Centre accueil de jour Alzheimer N° 04.42.43.28.74
- Services de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

➔ Les services de l'établissement



Hôpital du Vallon

Psychiatrie adulte : Hospitalisation

Secteur 23 :

Dr Jean-Michel Gaglione

- Secrétariat : 04 42 43 28 23

Secteur 24 :

Dr Thierry Bottai

- Secrétariat : 04 42 43 28 24

Secteur 25 :

Dr Djedjiga Abbad

- Secrétariat : 04 42 43 28 25

Structures extra-hospitalières

Centre de consultations

La respelido, bâtiment A - 1er étage -
131100 Port de Bouc

- Secrétariat : 04 42 43 20 80

Espace santé jeunes de Martigues

Av. Paul Eluard - Canto-Perdrix EST –
13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 21 60

→ Les services de l'établissement

Hôpital du Vallon

Structures extra-hospitalières

Psychiatrie Adulte

Secteur 23

Centre médico-psychologique (cmp)

Rue du Stade - 13700 Marignane

- Secrétariat : 04 42 77 84 01

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (cattp) et Centre médico-psychologique (cmp)

Résidence l'esculape - 10 avenue Saint Anne – 13700 Marignane

- Secrétariat : 04 42 43 21 68

Hôpital de Jour ERASME

15 rue Edmond Rostand - 13700 Marignane

- Secrétariat : 04 42 43 20 4

→ Les services de l'établissement

Hôpital du Vallon

Structures extra-hospitalières

Secteur 24

Centre médico psychologique (cmp) Les Espérelles

Bd des Espérelles - 13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 21 80

Espace thérapeutique, « Villa les 3 Pins » Hôpital de Jour / Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)

2 rue ancienne route de Marseille - 13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 20 46

Centre médico psychologique (cmp)

Esplanade de la Paix- 13230 Port-Saint-Louis-du-Rhône

- Secrétariat : 04 42 43 21 90

→ Les services de l'établissement

Hôpital du Vallon Structures extra-hospitalières

Secteur 25

Centre médico-psychologique (cmp) - Place du marché - 13270 Fos-sur-Mer
- Secrétariat : 04 42 43 20 38

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel - 7 bd de la Pierre du Pebro
- 13800 Istres
- Secrétariat : 04 42 43 20 41

Centre médico psychologique (cmp)- CEC Les Heures Claires - BP 70
- 13800 Istres
- Secrétariat : 04 42 43 20 29

Centre médico-psychologique (cmp)- Rue Frédéric Chopin - 13110 Port de Bouc
- Secrétariat : 04 42 43 20 35

Hôpital de jour - Foyer Tassy - 52 av. Paul Vaillant Couturier- 13110 Port de Bouc
- Secrétariat : 04 42 43 20 45

→ Les services de l'établissement



Hôpital du Vallon Structures extra-hospitalières

Psychiatrie Infantojuvénile

Dr Régis Polverel

- Secrétariat : 04 42 43 20 70

Centre d'action médico-sociale précoce

(camsp) Bd des Espérelles - 13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 20 66

Centre médico-psychologique (cmp)

Traverse Charles Marville - Avenue Félix Ziem

13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 20 65

Centre médico psycho-pédagogique (cmpp)

Montée E. Pottier - 13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 20 70

Hôpital de jour pour enfants

5ter, rue Louison Bobet

13500 Martigues

- Secrétariat : 04 42 43 28 20

Centre médico psycho-pédagogique

(cmpp) 7 avenue R. Corrao

13700 Marignane

- Secrétariat : 04 42 43 21 55

Centre médico psychologique

(cmp) Rue de la République

13110 Port-de-Bouc

- Secrétariat : 04 42 43 20 49

→ Les services de l'établissement

Hôpital du Vallon Structures extra-hospitalières

Espace santé jeunes de Port de Bouc

Maison des services au public

Rue Charles Nédelec- 13110 Port de Bouc

- Secrétariat : 04 42 06 05 33

Centre d'action médico-sociale précoce

(camsp) 30 avenue du Général Salan

13700 Marignane

- Secrétariat : 04 42 43 20 55

Centre d'accueil thérapeutique à temps

partiel (cattp)

Place du marché 13270 Fos-sur-Mer

- Secrétariat : 04 42 43 20 54

Centre médico-psychologique

(cmp) Place du marché

13270 Fos-sur-Mer

Secrétariat : 04 42 05 25 80

Centre médico psychologique

(cmp) 1, esplanade de la Paix

13230 Port-Saint-Louis-du-Rhône

Secrétariat : 04 42 43 21 85

→ Les partenaires de santé

Plateforme d'appui à la coordination de l'ouest étang de Berre

Avenue Paul Eluard - Canto Perdrix Est - 13500 Martigues

Tel : 04 42 43 21 64

Centre Local d'Information et de Coordination Gériatologique (CLIC)

Antenne de Martigues - Avenue Paul Eluard – Canto Perdrix Est -13500 Martigues

Tel : 04 42 41 18 47 ccas-gerontologie@ville-martigues.fr

Réseau de soins infirmiers libéraux et hospitaliers unis pour le patient (ILHUP)

Hôpital Salvator 249, bd Sainte Marguerite - 13009 Marseille

Tel : 04 91 52 13 69 Fax : 04.91.75.30.07 reseauilhup@yahoo.fr

Réseau Santé Ouest Étang de Berre (RSOEB)

5, rue des cordonniers - 13500 Martigues

Tel : 04 42 44 11 62

Réseau Sud Diabète - Délégation de Port-de-Bouc

Tel : 04 42 06 27 04

➔ Les partenaires de santé

Réseau « Prise en charge de la douleur » PACA Ouest

Centre de référence AP-HM : Hôpital de la Timone,

Tel : 04 91 38 68 98

contact.reseaudouleurpaca@ap-hm.fr

<http://douleurpaca.ap-hm.fr>

Réseau Périnatal PACA/Corse/Monaco

Cellule des Réseaux de Soins AP-HM - Direction de la Stratégie,

80, Rue Brochier - 13354 Marseille

reseau.perinat.sud@ap-hm.fr

Réseau ONCOREP - Réseau de santé en cancérologie

Hôpitaux de Marseille - Direction de la Stratégie

80 rue Brochier - 13005 Marseille

contact.oncorep@ap-hm.fr

Réseau Naître et Devenir

Suivi du bébé prématuré en région Paca Ouest, Corse du Sud

4 rue Brandis - 13005 Marseille

Tel : 04 91 25 54 37

Fax : 04 91 41 45 73

naitre-et-devenir@orange.fr

→ Les partenaires de santé

ONCOPACA - Réseau de Cancérologie

Hôpital Salvator - Réseau Régional de Cancérologie ONCOPACA-Corse, 249, bd
Sainte Marguerite - 13009 Marseille

Tel : 04 91 74 49 58

Fax : 04 91 74 50 91

secretariat@oncopaca.org

DIABAIX - Réseau de santé autour du diabète

Le Mansard Entrée A, Place Romée de Villeneuve - 13090 Aix-en-Provence

Tel : 04 42 50 97 88

Fax : 04 42 50 97 89

diabaix@wanadoo.fr

ATUP C : Assistance pour le Traitement des Urémiques en Provence – Corse

Le Bateau Blanc - Chemin de Paradis Bât. D - 13500 Martigues

Téléphone / Télécopie : 04 42 42 02 66

atupmartigues@wanadoo.fr

Maison Médicale de Garde

Tel : 04 42 44 13 76

→ Les associations

Pour connaître l'ensemble des associations intervenant dans l'établissement, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de la Direction des Relations aux Usagers, située à la direction générale-bâtiment les genêts, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

→ direction.generale@ch-martigues.fr
→ Tel : 04 42 43 26 90



➔ Les associations



Association Loisirs à l'Hôpital « Les blouses roses »

Comité de Martigues

Tel : 06 62 00 28 92

alh.martigues@wanadoo.fr

L'Association Loisirs à l'Hôpital offre des animations variées pour aider le patient (adulte ou enfant) à surmonter les bouleversements psychologiques et affectifs engendrés par son hospitalisation.

Association Bien naître

Tel : 04 42 43 24 07

Cette association prépare les futures mamans à la naissance (cours/stretching/piscine).

SOS Femmes

Tel : 04 91 24 61 50

sosfemmes13administration@wanadoo.fr

Une permanence est assurée à l'Hôpital des Rayettes, merci de vous adresser à l'accueil.

→ Les associations



Association Mosaïque Psy

Tel : 04 42 43 28 17

Cette association favorise le développement des activités thérapeutiques auprès des patients suivis en psychiatrie.

Association Domus Psy

Tel : 04 42 43 28 17

Cette association favorise l'insertion, la réinsertion et l'adaptation des patients suivis en psychiatrie (appartements associatifs).

Passarello

Le Meyran - 8 Bd Gérard Philippe- 13500 Martigues

Tel : 04 42 07 36 11

Passarello est une association loi 1901. Elle est membre de l'UNASP (Union Nationale des Associations pour le Développement des Soins Palliatifs)

Par ailleurs, certaines associations agréées ont choisi un de leurs membres pour représenter les usagers au sein de l'établissement.

→ Les représentants des différents cultes

Culte Catholique

1 quai François Marceau - Martigues
Tel : 07 81 57 42 08

Culte Israélite

M. Ary Samoun - Mail :
arysamoun@gmail.com
Tel : 06 14 22 38 23
Consistoire Israélite de Marseille
Tel : 04 91 37 49 64

Culte Islamique

Association Djemaa Nour el Islam
18 rue du peuple - Martigues
Mail : mosquee.martigues@yahoo.fr
Site Internet : www.mosquee-martigues.fr

Culte Protestant

Église réformée de France
Route de St Pierre - Martigues
Tel : 04 42 07 32 91

Culte Orthodoxe

Communauté orthodoxe
Franco Hellénique
Rue Paul Vella - Port de Bouc
Tel : 04 42 06 23 69

Culte bouddhiste

Michel Langlois
Mail : lam@iktm.fr
Tel : 06 12 90 55 31

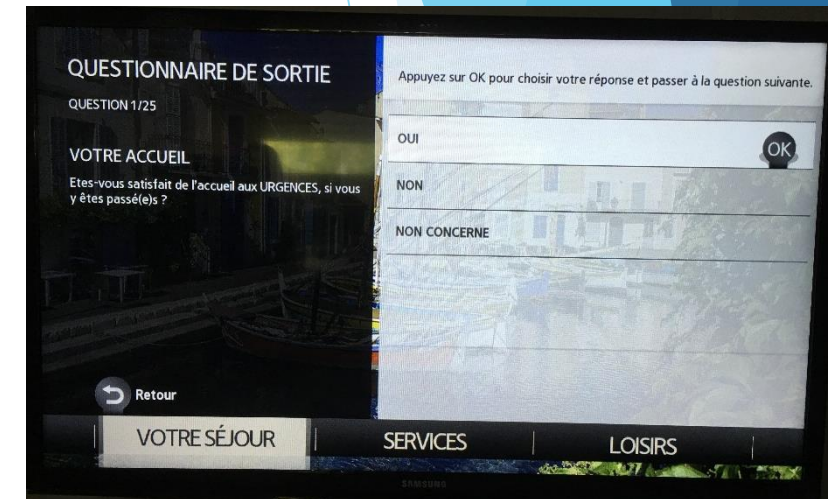




→ alors n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction

Ce questionnaire destiné à recueillir vos suggestions et vos observations est joint soit :

- Au livret d'accueil format papier. Il est à déposer, en fin de séjour, auprès de votre service d'hospitalisation.
- Directement en ligne sur votre poste de télévision



Une analyse des réponses est réalisée en continu permettant de :

- Connaître le degré de satisfaction des patients,
- Identifier les points forts et les points à améliorer de notre Hôpital.
- Vos réponses sont prises en compte et traitées en Commission des Relations avec les Usagers et font l'objet d'actions d'amélioration.

**Nous vous souhaitons
un bon rétablissement !**