



# LIVRET D'ACCUEIL





# SOMMAIRE

**3** VOTRE  
**SÉJOUR**

**20** BIEN VIVRE  
ENSEMBLE

**24** FORMALITÉS  
ADMINISTRATIVES

**9** ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :  
**PARTICIPER ET S'INFORMER**

**28** INFORMATIONS  
PRATIQUES



VOTRE  
**SÉJOUR**

3



## VOTRE SÉJOUR

### // Les repas

Les repas confectionnés par le service restauration du Centre hospitalier sont présentés à l'assiette. Si votre état de santé le nécessite, une diététicienne établit des régimes spécifiques, conformément aux prescriptions médicales, à votre pathologie ainsi qu'à vos goûts.

4

#### LES HORAIRES DES REPAS :

- Le **petit-déjeuner** est servi entre 7h et 8h30 (horaires variables dans certaines unités). Il est préparé directement dans le service de soins.
- Le **déjeuner** est servi entre 12h et 12h45.
- Le **dîner** est servi entre 18h et 19h15.



Si vous ne souhaitez pas certains aliments, quel qu'en soit le motif, vous pouvez le signaler au personnel du service qui adaptera vos repas en conséquence, mais toujours dans le respect des prescriptions médicales..

Il est déconseillé de conserver de la nourriture dans la chambre pour des raisons d'hygiène et de sécurité alimentaire.

### // Les repas pour vos proches

Les visiteurs peuvent acheter des tickets repas accompagnant au Bureau des Admissions du lundi au vendredi de 8h à 17h30. En dehors des heures d'ouverture, les week-ends et jours fériés, les demandes se font auprès de l'Accueil principal.

Une fois votre repas commandé, il est impératif de **déposer votre ticket repas** pour le service Restauration, dans la boîte aux lettres prévue à cet effet, située à proximité de l'Accueil principal :

- **avant 10h, pour le repas du midi ;**
- **avant 16h, pour le repas du soir.**

Le prix du repas est affiché au Bureau des Admissions et est payable par tout moyen à votre convenance. **Aucune commande orale ne sera honorée.**



### // Le téléphone

Pour pouvoir appeler depuis le téléphone de votre chambre, vous devez au préalable en faire la demande au Bureau des Admissions, acquitter un forfait d'ouverture de ligne et, si besoin, de frais de communication. Vous pouvez être joint par votre entourage au numéro qui vous sera communiqué.

### // La télévision

Des téléviseurs sont installés dans toutes les chambres. À l'exception des unités d'hébergement, pour pouvoir bénéficier de cette prestation payante, vous devez vous rapprocher du Bureau des Admissions qui vous donnera la télécommande en échange d'un chèque de caution. Dans les chambres doubles, pour des raisons de confort et de respect de la tranquillité de votre voisin de chambre, l'achat d'un casque à usage unique est obligatoire.

### // Le courrier

Vous avez la possibilité de recevoir et d'envoyer vos courriers personnels. Une boîte-aux-lettres située à l'Accueil principal est prévue pour le départ courrier. La levée a lieu à 15h. Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

### // Le journal

Le quotidien « La Provence » est à votre disposition à l'Accueil principal.

### // Le linge

Il est nécessaire d'apporter vos objets de toilette et votre linge personnel dont vous assurerez l'entretien.

### // Les prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives, pensez à le signaler à l'équipe soignante.

Pour les prothèses dentaires, nous vous invitons à demander au personnel soignant du service une boîte de rangement. Le Centre hospitalier d'Allauch ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte, de vol ou de détérioration de votre part de vos prothèses.

### // Les visites

Les visites débutent à 12h et se terminent à 20h30 sauf dérogation. Elles peuvent être limitées par décision médicale.



VOTRE  
**SÉJOUR**

6

## // Les autorisations de sorties temporaires

Vous pouvez bénéficier de permissions de sortie n'excédant pas 48h. Cette dernière n'est autorisée que sur avis médical ; la demande doit être formulée auprès du médecin deux jours à l'avance. Dans ce cadre, les frais de transport restent à votre charge. En cas de sortie temporaire contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

## // Transport sanitaire

Si votre état de santé, confirmé par une prescription médicale, nécessite votre transport par ambulance, VSL (véhicule sanitaire léger) ou taxi, vous avez le libre choix de la société d'ambulances ou de taxis. Dans ce cas, vous pourrez choisir la compagnie en l'indiquant à l'équipe soignante, afin que celle-ci effectue la réservation en conséquence. À défaut, celle-ci opérera ce choix pour vous.

Les frais de ce transport seront facturés par la société de transport à vos organismes payeurs. Si vous n'êtes pas pris en charge à 100 % par la sécurité sociale et que vous n'avez pas de couverture mutualiste, la société vous demandera le paiement du ticket modérateur.

## // Lit accompagnant

Dans certains cas, un membre de votre famille peut être autorisé par l'équipe médicale et le cadre de santé à rester auprès de vous jour et nuit.

## // Maison des familles

Un appartement pouvant loger six personnes est à disposition des familles au sein du Centre Hospitalier d'Allauch, pour une somme modérée. La demande de mise à disposition se fait 48h à l'avance au Bureau des Admissions : de 8h à 17h30 au 04 91 10 46 57.





## VOTRE SÉJOUR

### // Espaces détente et jardins

Des distributeurs (boissons, confiseries...) sont installés dans le hall d'accueil.

Une boutique associative, située au 1<sup>er</sup> étage à côté de la MAS, est ouverte de 13h à 13h30 et de 16h à 17h. Vous y trouverez des boissons, des confiseries, des livres, des produits de toilette...

Si vous désirez vous promener dans les jardins de l'établissement, demandez l'avis de votre médecin et informez le personnel soignant lorsque vous quittez le service.

Pour votre sécurité, veuillez emprunter les sentiers balisés. Merci de respecter ces lieux.

### // Bien-être

Une coiffeuse et un pédicure peuvent intervenir, à titre payant. Renseignez-vous auprès des équipes soignantes.

### // Les cultes, la laïcité

L'hôpital est un établissement public soumis au principe de la laïcité et à ses règles. La liberté de culte est respectée pour tous. Cependant, chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins et la tranquillité des autres patients. Tout prosélytisme religieux, politique ou philosophique est proscrit. Les représentants des différentes confessions

peuvent intervenir sur demande. Une liste des différents cultes est affichée dans chaque unité.

### // Les associations

Différentes associations agréées interviennent sur l'établissement. La liste exhaustive des associations ainsi que leurs coordonnées vous sera fournie sur simple demande auprès de l'Accueil principal.

### // Dépôt des objets de valeur

Lors de votre hospitalisation, il vous est conseillé de remettre à votre entourage vos objets de valeur et de ne garder que ce qui est indispensable à votre séjour.

Si vous ne pouvez pas les confier à vos proches, vous êtes invité(e) à déposer vos objets de valeur (espèces, bijoux, cartes de crédit, chéquiers...) auprès du Bureau des Admissions. Vous êtes libre de ne pas effectuer cette formalité. Vous serez, dans ce cas, responsable des valeurs non déposées, et la responsabilité de l'établissement ne pourrait être engagée en cas de perte, de vol ou de détérioration.

### // Vous avez des difficultés à vous faire comprendre ?

Si vous rencontrez des difficultés de compréhension liées à la langue française, certains membres de notre personnel peuvent vous assister dans vos démarches, sur demande.



ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :  
**PARTICIPER ET S'INFORMER**



## // Votre consentement éclairé

Le respect du consentement libre et éclairé fait partie des droits fondamentaux de tout patient pris en charge par un professionnel ou un établissement de santé.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans ce consentement qui peut être retiré à tout moment.

## // La personne de confiance

Durant la période de votre hospitalisation, vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance dans votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...).

Le rôle de la personne de confiance est celui d'un accompagnateur. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est aussi possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations.

Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre personne de confiance.

Toutefois, votre personne de confiance ne pourra s'opposer aux choix des médecins.

Vous êtes libre de revenir, à tout moment, sur votre décision et de demander, à un autre

membre de votre entourage, d'assurer cette fonction.

## // Lutte contre la douleur

Dans tous les services du Centre hospitalier d'Allauch, 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 et de soins palliatifs (CLUDES).

L'expression de votre ressenti est indispensable à l'aide que nous pourrions vous apporter.

*“Avoir moins mal... Ne plus avoir mal... C'est possible.”*

*“Les professionnels du Centre hospitalier d'Allauch sont là pour vous ÉCOUTER, vous SOUTENIR et vous AIDER.”*

Le contrat d'engagement de la douleur vous sera remis au cours de votre séjour.

## // Lutte contre les infections nosocomiales et associés aux soins

\* Une infection est dite nosocomiale ou associée aux soins si elle apparaît au cours ou à la suite d'une prise en charge et si elle était absente à l'admission.

Le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) du Centre hospitalier

ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :  
**PARTICIPER ET S'INFORMER**



Kodak  
**DryView 8200**  
LARGE IMAGE



ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :

## PARTICIPER ET S'INFORMER

12

d'Allauch assure les missions suivantes :

- La prévention pour les patients et les professionnels
- La surveillance des infections
- L'évaluation et l'amélioration des pratiques en hygiène
- La formation (médicale, paramédicale et technique)
- La communication et l'information

Une équipe opérationnelle d'hygiène, dédiée spécifiquement à cette lutte, est chargée de mettre en œuvre le programme d'actions, en s'appuyant sur des réseaux de correspondants en hygiène dans les services.

Des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales permettent de mesurer les actions et leurs résultats et d'identifier les domaines à améliorer. Pour chaque indicateur, une note et une classe de performance sont données aux établissements de santé, sachant que les exigences varient en fonction de leur catégorie et de leur taille. Ces indicateurs sont disponibles sur :

[www.platines.sante.gouv.fr](http://www.platines.sante.gouv.fr)

Ceux de l'hôpital d'Allauch sont affichés, visualisables sur le site Internet de l'hôpital,

et disponibles dans le livret complémentaire.

### // Identitovigilance

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 :

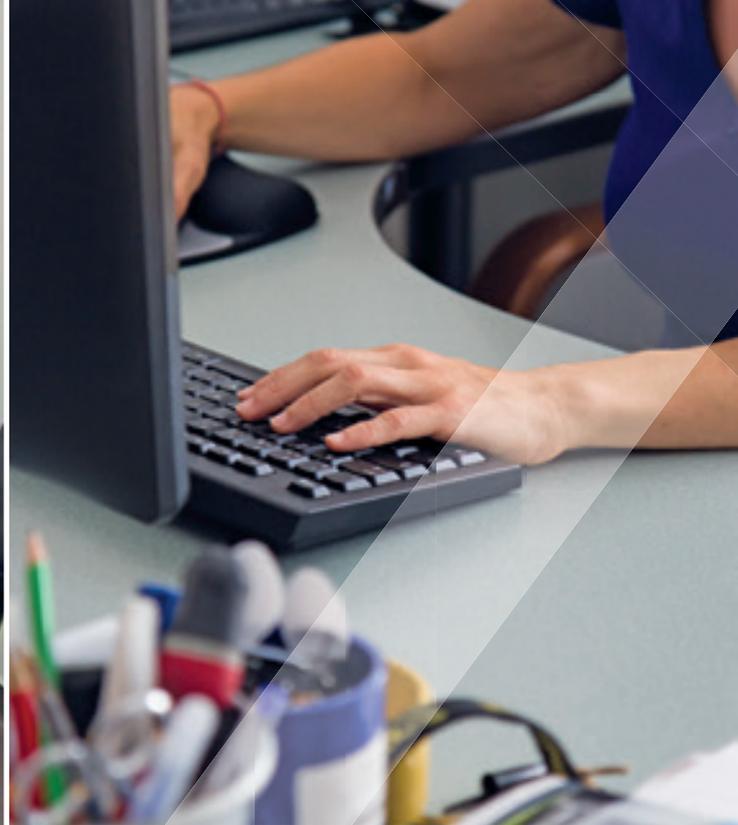
- demande systématique d'une pièce d'identité à votre admission. Cette mesure nous permet de sécuriser l'enregistrement de votre identité en vérifiant soigneusement l'orthographe du nom de naissance, du prénom, ainsi que votre date de naissance ;
- mise en place d'un bracelet d'identification ;
- vérification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

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 traitement médicamenteux

Le médicament n'est pas un produit comme les autres, il contient des substances actives qui ont des effets sur votre organisme. Si vous



avez un traitement en cours, amener le avec les ordonnances correspondantes afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments. À votre admission, votre traitement personnel devra être remis au personnel soignant, la réglementation interdit que le patient conserve des médicaments dans sa chambre pour éviter les interactions avec d'autres médicaments. Il vous sera restitué à votre sortie. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit pendant votre séjour est fourni par la pharmacie de l'établissement.

## // Sécurité des soins

Le Centre hospitalier d'Allauch s'est doté d'un dispositif coordonné de veille sanitaire qui permet de garantir la sécurité des soins, mais aussi des produits et des dispositifs utilisés. Les actions de vigilance concernent :

- la lutte contre les infections nosocomiales ou infections liées aux soins
- l'alimentation et la nutrition
- la pharmacovigilance, pour surveiller le risque d'effets indésirables des médicaments qui vous sont administrés
- la matériovigilance, pour les différents matériels et dispositifs médicaux utilisés

pour le diagnostic ou le traitement de votre affection

- l'identitovigilance, pour assurer la continuité des soins en toute sécurité. Un bracelet d'identification vous est proposé lors de votre admission. Il justifie de votre identité lors de vos soins, vos consultations, vos examens et vos transferts
- l'hémovigilance, pour les produits sanguins qui vous seront éventuellement transfusés.

## // Qualité et gestion des risques à l'hôpital

Le Centre hospitalier d'Allauch est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de lutte contre les événements indésirables associés aux soins. Une équipe est en place, au sein du service qualité-gestion des risques, afin de favoriser cette démarche dans les services.

Les pratiques professionnelles sont régulièrement évaluées et chaque année, un programme qualité-gestion des risques est mis en œuvre. Des indicateurs sont publiés chaque année par le ministère de la Santé (IPAQSS : Indicateurs de Performance et d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins).





ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :

## PARTICIPER ET S'INFORMER

Ils sont disponibles sur :

[www.platines.sante.gouv.fr](http://www.platines.sante.gouv.fr)

et affichés dans l'hôpital. 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)

## VOS DONNÉES DE SANTÉ

### // Accès à votre dossier médical

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

#### Qui peut en faire la demande ?

La demande de communication du dossier médical peut être à l'initiative :

- du patient lui-même
- du tuteur légal
- de ses ayants droits (conjoint, enfants,...) en cas de décès du patient, sauf volonté contraire exprimée par le patient avant son décès

L'accès des ayants droits au dossier médical ne peut se faire que pour les motifs suivants :

- pour connaître les causes de la mort
- pour défendre la mémoire du défunt
- pour faire valoir leurs droits

#### Comment faire la demande ?

Vous devez vous adresser au Cadre de santé du service ou au Secrétariat de Direction pour vous procurer le formulaire de demande. Ce formulaire devra être adressé à :

**Monsieur le Directeur**  
**Centre hospitalier d'Allauch**  
**Chemin des Mille écus - BP 28**  
**13718 Allauch Cedex**

Accompagné des documents justificatifs suivants :

- copie de votre pièce d'identité
- si la demande concerne un parent défunt, copie de votre livret de famille (avec selon le cas, acte notarié ou certificat d'hérédité).

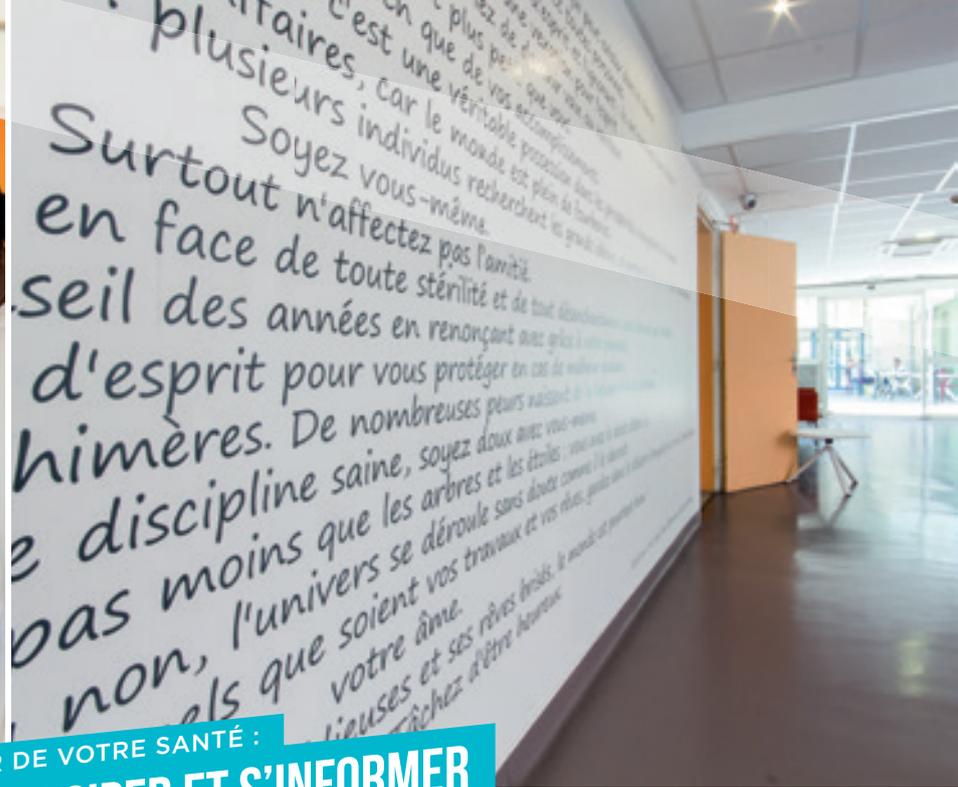
#### Comment accéder à votre dossier médical ?

Deux modalités de consultation sont prévues :

- la consultation sur place
- l'envoi d'une copie à vous ou au médecin que vous aurez désigné

La consultation sur place des informations est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction (et éventuellement, le coût d'envoi) sont à votre charge.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai



ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :

## PARTICIPER ET S'INFORMER

minimum de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, le Secrétariat de Direction (04 91 10 46 06) se tient à votre disposition.

### // Conservation de votre dossier médical

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement. Ce délai est ramené à 10 ans en cas de décès. Dans les cas de transfusion sanguine, votre dossier est conservé pendant 30 ans.

### // Dossier informatisé

Des renseignements administratifs, médicaux et sociaux vous concernant sont recueillis lors de vos consultations et séjours à l'hôpital : parcours de soins, examens et résultats, démarches sociales... Ils font l'objet de

traitements informatiques pour faciliter votre accueil et la gestion de votre dossier. Mais surtout ils permettent la cohérence et la continuité de votre prise en charge.

En effet, le partage de ces informations, point efficace sur votre situation médicale et sociale, rend possible une meilleure prise en compte de vos besoins et une prise en charge globale de votre situation.

Enregistrées sur un logiciel professionnel, ces informations retracent l'intégralité de votre « parcours patient ». Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Elles ne sont confiées au personnel de l'hôpital que dans la seule mesure où elles participent à la définition de votre projet de soin.

### // Informatique et libertés

Les données informatisées vous concernant font l'objet de la part des professionnels de l'établissement d'un usage conforme aux réglementations en vigueur et aux recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).



Conformément à la loi modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'opposition (article 38), d'accès (article 39) et de rectification (article 40) aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à M. le Directeur du Centre hospitalier d'Allauch.

## // Confidentialité de votre séjour

Vous pouvez demander à l'accueil ou dans le service que votre identité ne soit pas communiquée. Vous êtes en droit de refuser des visites. Signalez ce souhait dès votre admission au sein du service d'hospitalisation.

## // Les directives anticipées

### ◉ À quoi servent les directives anticipées ?

Les directives anticipées permettent au médecin de connaître vos souhaits et décisions sur la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

### ◉ Comment les rédiger ?

Indiquez clairement votre identité (nom,

prénom, date et lieu de naissance), la date et signez le document. Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de le signer vous-même, demandez à deux témoins, dont votre personne de confiance. Si vous en avez désigné une, d'attester que ce document est l'expression de votre volonté libre et éclairée : leur attestation, jointe à vos directives anticipées, doit indiquer leurs noms et qualité (enfant, frère...). Votre médecin peut à votre demande joindre à vos directives anticipées, au moment de leur insertion dans votre dossier médical, une attestation constatant que vous étiez en état d'exprimer librement votre volonté lors de leur rédaction.

### ◉ Quelle est la durée de validité ?

Vos directives anticipées sont valables 3 ans, durée renouvelable par simple mention sur votre document en le signant à nouveau ou avec l'aide de vos témoins.

### ◉ Puis-je changer d'avis après les avoir rédigées ?

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement, de préférence par écrit. Toute modification fait courir une nouvelle période de 3 ans.



ACTEUR DE VOTRE SANTÉ :

## PARTICIPER ET S'INFORMER

18

### ► Comment les conserver ?

Vos directives anticipées seront le cas échéant conservées dans votre dossier médical (celui constitué par votre médecin traitant ou, en cas d'hospitalisation, dans celui de l'hôpital). Vous pouvez également les conserver vous-même ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

### ► Quel est le poids des directives anticipées dans la décision médicale ?

Elles constituent un document essentiel dans la mesure où elles témoignent de votre volonté lorsque vous étiez encore apte à vous exprimer. Leur contenu prévaut donc sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance. Toutefois, le médecin reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations exprimées compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

## VOS MOYENS D'EXPRESSION

### // Commission des relations avec les usagers

Cette commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients/résidents et de leurs proches.

Elle facilite les démarches des usagers et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs réclamations auprès des responsables de l'établissement et être informés des suites de leurs demandes.

Parallèlement, chaque usager peut s'adresser au Secrétariat de Direction de l'établissement et :

- être reçu par les personnes chargées des relations avec les usagers
- demander à rencontrer l'un des membres de la Commission
- adresser un courrier à l'attention de :

**Monsieur le Directeur  
Centre hospitalier d'Allauch  
Chemin des Mille écus - BP 28  
13718 Allauch Cedex**

La composition nominative de cette instance est affichée au sein des unités.

## // Votre avis nous intéresse

La satisfaction des usagers fait l'objet d'enquêtes auprès des patients et des résidents. Un questionnaire intitulé «votre avis nous intéresse» vous est remis au cours de votre séjour. Afin de contribuer, par vos réponses et vos suggestions, à améliorer la qualité de nos prestations, merci de le remplir et de le déposer dans une des boîtes aux lettres, située à proximité des ascenseurs des unités.

Vos témoignages de sympathie sont recensés et transmis aux secteurs concernés.

## // Défenseur des droits

Toute personne peut saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits.

Si vous estimez être lésé(e) par le fonctionnement de l'établissement ; si vous estimez être victime d'une discrimination, directe ou indirecte, prohibée par la loi..., vous pouvez saisir le Défenseur des droits :

- par voie électronique, en vous rendant sur : [www.defenseurdesdroits.fr](http://www.defenseurdesdroits.fr)
- par les délégués du Défenseur des droits : ces derniers assurent des permanences dans divers points d'accueil répartis au plus près de chez vous (préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit)
- par courrier à l'adresse suivante :

**Le Défenseur des droits  
7 rue saint Florentin  
75049 Paris Cedex 08**

Vous devez joindre à votre courrier les photocopies des pièces relatives à votre saisine.

## // Réclamation

Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service

- le chargé des relations avec les usagers
- un des représentants des usagers

Ces personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'hôpital, médical ou non, qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge.

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au Directeur du Centre hospitalier d'Allauch. Une réponse écrite vous sera apportée.

Vous pouvez également faire part directement de vos remarques ou de vos griefs en vous adressant à la Commission des relations avec les usagers (dont les coordonnées sont affichées dans les unités).

## // Don d'organes et de tissus

Si vous êtes favorable au don d'organes et/ou tissus, vous pouvez porter sur vous une carte de donneur (il n'y a pas de limite d'âge). La Loi considère que toute personne qui n'a pas manifesté son refus de son vivant est consentante au prélèvement d'organes et de tissus après sa mort.

Si vous y êtes opposé, pensez à vous inscrire sur le registre national des refus :

[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

Parlez-en à vos proches. Dans tous les cas, ceux-ci seront toujours consultés.

## // Groupe de réflexion éthique

Le questionnement éthique est une réflexion qui vise à déterminer le bien agir en tenant compte des contraintes relatives à des situations déterminées.

Le groupe de réflexion éthique du Centre hospitalier d'Allauch est un lieu de dialogue, de réflexion et d'information sur les questions d'éthique et de santé. Il a un rôle de conseil et de pédagogie concernant la pratique des soins. Il suscite aussi le partage à la fois des valeurs et du sens de l'engagement professionnel et permet aux hospitaliers de s'interroger sur les attentes des patients et des familles.

Le personnel hospitalier, mais aussi des représentants des usagers, participent à ce groupe de réflexion.

**BIEN VIVRE**  
ENSEMBLE





## // Hygiène

Les règles d'hygiène sont essentielles à l'hôpital, afin de lutter contre les infections nosocomiales. Ce sont des infections associées aux soins (IAS) contractées dans un établissement de soins. La désinfection fréquente des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique (SHA), notamment à l'entrée et à la sortie d'une chambre est très importante. Des distributeurs sont à votre disposition.

Aussi, nous vous invitons à respecter les règles de précautions complémentaires qui peuvent être prescrites par le médecin et signalées sur la porte de votre chambre. Ces règles sont destinées à protéger votre entourage, les autres patients et le personnel contre le germe dont vous êtes momentanément porteur.

**Les visiteurs doivent :**

- éviter de toucher le matériel médical ou de soins en place pour le patient
- éviter de rendre visite à une personne hospitalisée en cas de fièvre, syndrome grippal ou infection

## // Sécurité incendie

Si vous décelez des fumées, des odeurs suspectes :

- prévenez immédiatement le personnel
- restez dans votre chambre
- fermez soigneusement la porte pour éviter

d'être incommodé par la fumée ou les émanations toxiques

En cas d'alerte :

- attendez les consignes du personnel soignant pour quitter votre chambre
- n'utilisez pas les ascenseurs

## // Les points clés du règlement intérieur

Le règlement intérieur est consultable sur le site Internet du Centre hospitalier d'Allauch ou auprès du Secrétariat de Direction.

## // Détention illicite

Il est interdit d'introduire à l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la loi.

## // Hôpital sans tabac

Il est interdit de fumer dans les locaux hospitaliers. L'utilisation de la cigarette électronique est également prohibée.

Des espaces vous sont réservés à l'extérieur des bâtiments, nous vous demandons d'utiliser les cendriers mis à votre disposition pour préserver la qualité de notre environnement.

## // Dégradation du matériel

Vous devez respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à votre disposition.



## BIEN VIVRE ENSEMBLE

Toute dégradation volontaire pourra faire l'objet de poursuites et de demandes d'indemnisation à votre charge.

### // Tenue vestimentaire

Une tenue décente est exigée, en dehors de votre chambre et lors de vos déplacements.

### // Droit à l'image

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

### // Traitements médicamenteux

L'automédication est prohibée. Il est absolument interdit à toute personne extérieure de vous procurer un quelconque médicament.

### // Gratification

De par leur statut professionnel, aucun membre du personnel du Centre hospitalier d'Allauch ne peut recevoir de gratification financière.

### // Animaux

Par mesure d'hygiène et en accord avec le Code de la santé publique, les animaux ne

sont pas admis dans l'enceinte du Centre hospitalier d'Allauch, à l'exception des chiens-guides d'aveugles.

### // Denrées alimentaires

Les visiteurs doivent s'abstenir de vous remettre des denrées ou des boissons de quelque nature que ce soit, sauf accord de l'équipe soignante.

### // Visites

Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des patients, ni gêner le fonctionnement du service. Les visites sont déconseillées aux enfants de moins de 12 ans.

### // Circulation et parking

Le code de la route est applicable dans l'enceinte du Centre hospitalier. Pour la tranquillité de tous, merci de ne pas klaxonner.

Vous pouvez stationner sur le parking de l'établissement sur les emplacements prévus à cet effet. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

Deux parking municipaux, dont un réglementé, sont également prévus à proximité de l'établissement.



Un « arrêt minute » est mis à votre disposition pour faciliter l'accès à l'hôpital aux personnes avec des difficultés de marche.

### // Confidentialité

Toute personne est tenue à la confidentialité de toute information vue, entendue ou lue, au cours de son séjour ou de sa visite dans l'établissement.

### // Respect d'autrui

Comme il est exigé des professionnels, le patient doit s'adresser aux équipes soignantes et administratives avec courtoisie.

En cas de menaces, violences, voies de fait, injures, diffamations ou outrages, le Centre hospitalier d'Allauch assure la protection des agents qui en sont victimes dans le cadre de leurs fonctions. Un dépôt de plainte pourra être formulé dans ce cas. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

### // Calme et repos

Afin de préserver le repos et le bien-être de chacun, **nous vous demandons** :

- de respecter la vie privée des autres

- personnes hospitalisées
- de parler doucement
- d'user avec discrétion des appareils de radio et TV (en cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé)
- d'atténuer les bruits et les lumières le soir



# FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

24





## // À votre arrivée

Une équipe vous accueille au Bureau des Admissions, situé dans le hall d'entrée de l'hôpital (face à l'Accueil principal), du lundi au vendredi, de 8h à 17h30, sans interruption.

## POUR UNE HOSPITALISATION

### // Les documents et informations à fournir

#### Dans tous les cas :

- une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, livret de famille, carte de résident, carte de séjour...)
- votre carte d'assuré social (carte vitale) ou son attestation ou un justificatif de prise en charge par un organisme d'assurance maladie
- votre carte mutuelle ou attestation d'affiliation à une assurance complémentaire ou attestation CMU en cours de validité.
- nom et coordonnées de votre médecin traitant
- noms et coordonnées des personnes à prévenir

#### Dans les cas particuliers :

- accident causé par un tiers : imprimé de déclaration de l'accident
- accident de travail : le volet n°2 de la déclaration remise par votre employeur
- pensionné de guerre : le carnet de soins gratuits
- bénéficiaire de l'aide médicale d'Etat : un justificatif de cette couverture

L'hôpital n'est pas gratuit. En l'absence de ces pièces justificatives, les prestations de soins vous seront facturées en totalité et il vous

appartiendra d'en obtenir le remboursement auprès de vos organismes d'affiliation.

Pour toute information et pour vous aider dans vos démarches, le Service social et l'équipe du Bureau des Admissions sont à votre disposition.

### // Les frais de votre hospitalisation

L'ensemble des tarifs des prestations de l'établissement, révisables annuellement, est affiché aux guichets du Bureau des Admissions.

#### Les frais d'hospitalisation se composent :

- du prix de journée (généralement pris en charge à 80% par votre régime d'assurance maladie ou en totalité si vous bénéficiez de l'exonération du ticket modérateur. On appelle « ticket modérateur » la part des frais de séjour qui n'est pas prise en charge par l'assurance maladie. Il revient alors à votre mutuelle, à un organisme complémentaire (ex : CMU) ou à vous-même d'en assurer le paiement ;
- du forfait journalier (fixé par arrêté ministériel) : participation forfaitaire, à la charge des patients ou de leur mutuelle, qui correspond aux frais d'hébergement.

La prise en charge d'une partie de vos frais de séjour peut être effectuée directement par les organismes de sécurité sociale sur présentation de votre carte vitale (principe du tiers payant).

Vous pouvez connaître le montant des frais que vous aurez à payer en vous adressant au Bureau des Admissions.



## FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

### Forfait chambre particulière

Il est possible, selon les disponibilités du service, de bénéficier d'une chambre particulière. Dans ce cas, une compensation financière vous sera demandée. Certaines mutuelles prennent en charge ce supplément, d'autres non. Il vous revient de le vérifier, avec l'aide du Bureau des Admissions.

### // Modalités de paiement des frais hospitaliers

En l'absence des pièces justificatives (carte vitale, carte de mutuelle) permettant la facturation à votre régime d'assurance, le paiement vous sera demandé à la sortie au Bureau des Admissions ou, à défaut, la facture vous sera adressée à domicile.

Toutes les références nécessaires au paiement seront indiquées sur votre facture. Dans certains cas, une avance pourra vous être demandée à l'entrée.

Votre règlement pourra être adressé à :

**Trésorerie Principale d'Allauch  
BP8 - impasse Chapelle-des-Filles  
13718 Allauch Cedex**

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

Afin de faciliter le paiement de vos frais de séjour, les modes de paiement suivants sont acceptés : chèques, espèces, cartes bancaires, mandats ou virements.

Vous pouvez également régler votre facture via le service de paiement en ligne sur :

**[www.ch-allauch.fr](http://www.ch-allauch.fr)**

Ce mode de règlement se fera par l'intermédiaire d'un service sécurisé, disponible 7j/7 et 24h/24.

### POUR UNE CONSULTATION

Les secrétaires médicales vous accueillent du lundi au jeudi de 8h30 à 17h30 (sans interruption) et le vendredi de 8h30 à 12h, pour tout rendez-vous de consultation de spécialistes ou d'imagerie médicale (radiographie conventionnelle et échographie).

Pour connaître les jours et horaires des consultations et spécialités proposées, un annuaire est disponible à l'Accueil principal ou consultable sur le site Internet de l'hôpital (voir ci-dessus).



## // Les documents à fournir

Les mêmes documents que pour une hospitalisation seront à fournir à votre arrivée, au secrétariat des consultations externes.

## // Les frais de votre consultation

Il est impératif de suivre le parcours de soins coordonnés. En effet, dans certains cas, en l'absence du respect du parcours de soin, la Sécurité Sociale applique des retenues et le tiers payant ne pourra pas vous être accordé pour la part mutuelle. Dans ce cas, vous serez dirigé(e) vers le Bureau des Admissions pour effectuer le règlement de votre consultation.

## // À votre sortie

La sortie est une décision médicale, le médecin vous ayant pris en charge décidera avec vous de sa date et de ses modalités. Si vous décidez de quitter l'établissement contre avis médical, il vous sera demandé de signer une décharge de responsabilité.

Votre médecin traitant sera informé par courrier de votre sortie pour assurer votre suivi médical dans les meilleures conditions.

## // Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas :

- de remettre votre questionnaire de sortie dans la boîte aux lettres prévue à cet effet dans le service, il nous permettra de prendre en compte vos remarques et suggestions
- de vous procurer les documents nécessaires à votre sortie auprès du secrétariat médical du service
- de vous présenter (ou déléguer un membre de votre famille) au Bureau des admissions pour :
  - obtenir les bulletins de situation qui vous seront utiles dans vos démarches administratives (couverture sociale, employeur...)
  - retirer vos objets et valeurs éventuellement déposés au coffre en présentant une pièce d'identité et votre reçu de dépôt
  - compléter votre dossier administratif par les pièces que vous n'aurez pas pu fournir lors de votre admission ou pendant votre séjour (carte vitale, carte mutuelle...)
  - régler les frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur, chambre individuelle, téléphone et télévision)



# INFORMATIONS PRATIQUES

## VENIR À L'HÔPITAL

**Métro/Bus :** Métro ligne 1 arrêt «La Rose», puis bus ligne 144 arrêt «Les écoles» ou arrêt «Hôpital – Mille écus». Les 2 arrêts de bus sont situés à 300 m du Centre hospitalier.

**Voiture :** suivre la direction Allauch (voir plan en dernière page).

## MIEUX NOUS CONNAITRE

### // Nos activités

Le Centre hospitalier d'Allauch est un établissement public de santé, orienté principalement vers la prise en charge des personnes âgées, handicapées, des addictions et des soins palliatifs.

L'offre de soins se décline en filières selon les différents stades de la maladie ou du handicap (réseau, consultations médicales, prise en charge au domicile des patients, hôpital de jour, hébergement de jour ou permanent, hospitalisations court et moyen séjour).

Vous trouverez au Centre hospitalier d'Allauch :

- une unité de court séjour de Médecine, de Soins palliatifs et d'Addictologie
- une unité de soins de suite et de réadaptation ;
- un hôpital de jour Addictologie
- une Unité de soins de longue durée
- un Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- une Maison d'accueil spécialisée pour les personnes atteintes de maladies neurodégénératives, type maladie de Huntington, Sclérose en plaques...
- un service de soins infirmiers à domicile pour personnes âgées, personnes handicapées et personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer
- un service de consultations médicales spécialisées
- un service d'imagerie médicale (radiologie conventionnelle et échographie)
- une pharmacie à usage intérieur
- un plateau technique de rééducation.

## POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER

### // Les professionnels de l'hôpital

Les examens et les soins que vous recevrez sont décidés par l'équipe médicale. Celle-ci, placée sous la responsabilité d'un médecin responsable, peut être composée de médecins en cours de formation (internes).

Les infirmier(e)s, les aides-soignant(e)s et les agents des services hospitaliers sont placés sous la responsabilité d'un cadre de santé ou d'un cadre socio-éducatif. En équipe, ils assurent les soins prescrits par les médecins, les soins d'hygiène, de confort, d'éducation et de prévention nécessités par votre état de santé.

D'autres professionnels interviennent également dans votre accompagnement : secrétaires médicales, kinésithérapeutes, brancardiers, diététiciennes, psychologues, manipulateurs d'électroradiologie, assistants sociaux, éducateurs, animateurs, orthophonistes...

Tous ces professionnels coopèrent avec vous pour mieux vous soulager, respecter les besoins du traitement, prévenir les douleurs et les complications, vous permettre de retrouver au plus vite votre autonomie et votre santé.

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse avec une étiquette qui vous permettra d'identifier son nom et sa fonction.

### // Le service social : une équipe pour vous aider

Le service social fait le lien entre l'hôpital et la vie extérieure : il vous aide dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, les démarches visant votre insertion et votre autonomie ainsi que l'organisation de votre sortie dans le respect du secret professionnel.

Le service social peut vous recevoir au cours de permanences ou sur rendez-vous du lundi au vendredi. Les coordonnées des assistants sociaux sont disponibles à l'Accueil principal.

## // Nos partenaires

Le Centre hospitalier d'Allauch travaille également avec l'association de Coordination de Santé du Canton Vert qui aide à l'accompagnement médical et médico-social des personnes âgées de plus de 75 ans en lien avec des professionnels libéraux ou institutionnels.

Ce dispositif fait partie du Groupement de coopération sanitaire « Pôle gériatrique agglomération Marseille ».

**Association de Coordination de Santé  
du Canton Vert : 06 48 38 86 20**  
**coord.geronto@ch-allauch.fr**

Cette coordination intervient aussi en partenariat avec le Pôle Infos Seniors Garlaban-Calanques.

**Pôle Infos Seniors Garlaban-Calanques :**  
**04 91 10 46 83**  
**p.infoseniors13.cantonvert@gmail.com**

Les Pôles Infos Seniors 13 ont vocation à répondre à toute demande générale émanant des personnes âgées de plus de 60 ans. Par ailleurs, l'équipe pluridisciplinaire Addictologie qui propose aux patients une prise en charge globale et graduée (médicale, psychologique, socioéducative...) de leur comportement addictif travaille en coordination avec un réseau addictologique développé, le DICAdd 13 (Dispositif Information Coordination Addictologie).

**DICAdd 13 : 07 61 68 34 26**  
**ag.perrais@ch-allauch.fr**

Le DICAdd 13 a vocation à soutenir, accompagner et orienter les professionnels confrontés aux conduites addictives de leurs publics, ainsi que les usagers et leur entourage, sur l'ensemble du territoire des Bouches-du-Rhône.

## // Développement durable

Du fait de ses activités de santé en continu

24h/24 et 7j/7 dans un patrimoine immobilier étendu, l'hôpital est une structure consommatrice de ressources et de biens émetteurs de gaz à effet de serre (GES) et de déchets. Conscient de son impact sur l'environnement, le Centre hospitalier d'Allauch est engagé dans une démarche forte de développement durable.

Cet engagement se traduit par :

- la mise en place de référents développement durable au sein de l'établissement. Ces écorrespondants, pluriprofessionnels, volontaires participent à l'élaboration du programme d'actions, en assure l'animation et le suivi
- la création d'une mascotte développement durable



- l'élaboration d'un bulletin d'information « Du déclik à l'action »

Nos agents sont sensibilisés aux pratiques écoresponsables et nous vous invitons également à adopter des comportements plus écologiques tels que :

- venir à l'hôpital en transports en commun
- éteindre la lumière en quittant votre chambre
- utiliser la chasse d'eau à double commande
- éteindre le radiateur lorsque vous aérez
- utiliser les poubelles appropriées selon le type de déchets
- bien refermer les robinets d'eau
- mettre la climatisation uniquement fenêtre fermée...

Des actes simples, mais qui effectués par tous, contribuent à la sauvegarde de notre planète.



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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



**Centre hospitalier d'Allauch**  
Chemin des Mille Écus - BP 28  
13718 ALLAUCH Cedex

**EHPAD « Bernard Carrara »**  
Rue des Frères Aillaud - BP 28  
13718 ALLAUCH Cedex

Tél. 04 91 10 46 46  
Internet : [www.ch-allauch.fr](http://www.ch-allauch.fr)

FINISS : 13078 1339