

Centre Hospitalier
de la Ciotat



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Edition 2024

CENTRE HOSPITALIER



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de vous faire soigner dans notre établissement.

Notre établissement de proximité dispose des compétences et des moyens pour répondre à votre demande de soin.

L'ensemble du personnel médical, paramédical, technique et administratif se met à votre disposition. Avec un dévouement et un professionnalisme porté par la vocation du service public de santé.

En votre qualité d'utilisateur de notre établissement, vous devez pouvoir être informé, être représenté, participer aux choix thérapeutiques qui vous sont proposés dans le cadre de votre prise en charge. La prise en compte de la satisfaction des usagers faisant partie intégrante de la démarche qualité menée en continu dans notre établissement, ce livret a été préparé à votre intention afin de vous informer et vous faciliter les formalités administratives indispensables.

Nous restons à votre disposition et vos suggestions sont les bienvenues pour permettre l'amélioration continue des conditions d'accueil et de prise en charge.

À cet effet, nous vous invitons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis durant votre séjour et à l'enquête nationale envoyée par mail quelques semaines après votre sortie.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La direction

BIENVENUE au CH de la Ciotat





NUMEROS UTILES

SAMU

15

Pompiers

18

Centre anti poisons

04 91 75 25 25

Urgences générales

112

Urgences du CH La Ciotat

04 42 08 76 01

Urgences obstétricales

04 42 08 76 95

VENIR AU CH DE LA CIOTAT

Transport en commun :

De nombreuses lignes de bus desservent l'hôpital (www.ciotabus.fr) :

10 20 52 70 200

Voiture :

Les visiteurs sont invités à garer leur véhicule sur les parkings extérieurs.

Parkings à proximité immédiate de l'hôpital :

- Parking Indigo La Ciotat (parking du jardin de la ville) : Parc du Centre, Bd Alphonse de Lamartine, situé en face de l'établissement
- Parking du Port de Plaisance : 4 Av. du Président Wilson 13600 La Ciotat





SOMMAIRE

BIENVENUE AU CH DE LA CIOTAT	8
Présentation générale	8
Quelques chiffres-clés	11
La qualité et la sécurité des soins: notre exigence au quotidien	12
ACCOMPAGNER VOTRE HOSPITALISATION	14
Les formalités d'admission	14
L'identitovigilance	16
La permanence d'accès aux soins de santé (PASS)	16
VOTRE SÉJOUR	20
Chambre individuelle	20
Que dois-je prévoir pour mon hospitalisation?	20
Dépôt d'argent et d'objets de valeur	21
Prestations hôtelières	22
Ma prise en charge médicamenteuse	23
Qui me prend en charge?	25
Les droits du patient	26
Des patients responsables	33
La Commission Des Usagers (CDU)	37
Votre avis compte!	38
VOTRE SORTIE	42
Préparez votre sortie	42
Vous sortez contre avis médical	42
Formalités administratives	43
Les frais et prise en charge	43
Les moyens de transport	44
LES VIGILANCES SANITAIRES	46
DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE	48

BIENVENUE

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas bien le français, vous pouvez demander l'intervention d'un traducteur. Parlez-en à un professionnel.

If you do not speak or do not understand French, you may request the assistance of a translator. A professional can assist you.

Si usted no habla o no entiende perfectamente el francés, puedes solicitar la intervención de un traductor. Dígalo al personal.

Se non parla francese o non lo capisce, è possibile richiedere l'intervento di un traduttore. Parla con un professionista.

مجرتمب كهجون نأ انل نكمي ،أديج ةيسنرفلا مهفت وأ شدحتت ال تنك اذا
نيفرت حمللا عم شدحت

BIENVENUE AU CH DE LA CIOTAT

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

UN ÉTABLISSEMENT ENGAGÉ SUR SON TERRITOIRE



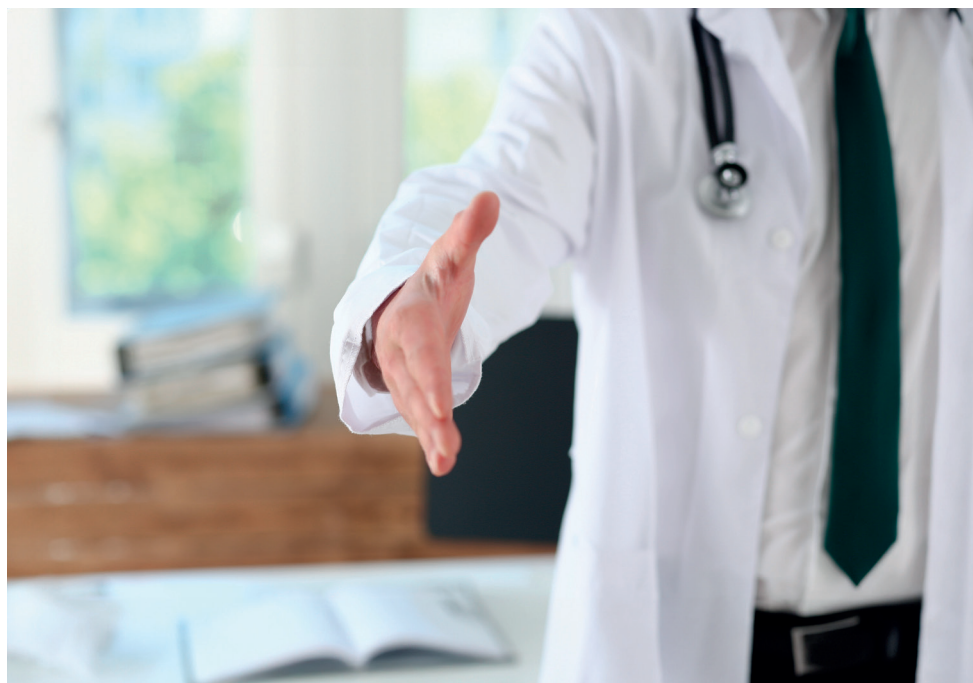
**Hôpitaux
de Provence**

Groupement Hospitalier
et Universitaire
des Bouches-du-Rhône

Le Centre Hospitalier de la Ciotat est un établissement public de santé assurant une action sanitaire de premier plan sur le Territoire dont il a la charge, grâce à l'implication quotidienne de l'ensemble des professionnels hospitaliers.

Le CH La Ciotat est un établissement membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Bouches-du-Rhône. Constitué le 27 avril 2016, ce GHT regroupe, sous le label « Hôpitaux de Provence » (HDP), treize établissements publics.





UN HÔPITAL AU SERVICE DU PATIENT

Le Centre Hospitalier propose une offre de soins couvrant plusieurs spécialités médicales grâce à une capacité de 358 lits et places, dont 119 lits d'hospitalisation MCO.

Il assure l'accueil des urgences 24h/24, ainsi qu'un accueil en consultations externes au travers d'un large spectre de spécialités médicales et chirurgicales (dermatologie, cardiologie, urologie, allergologie...), et répond aux besoins de santé du bassin de population grâce à son activité de SMUR (Structure Mobile d'Urgence et de Réanimation).

Il regroupe une offre de prestations médicales, chirurgicales et obstétricales de proximité, en hospitalisation traditionnelle et/ou en ambulatoire.

Il propose également des unités d'hébergement pour personnes âgées par l'intermédiaire de ses deux EHPAD et de la maison de retraite de Cassis avec qui il est en direction commune depuis décembre 2008.



CENTRE HOSPITALIER

Grâce à ses services d'HAD et de SSIAD, il fournit des alternatives à l'hospitalisation complète et développe une filière de prise en charge de la maladie d'Alzheimer avec une consultation mémoire et un centre d'accueil de jour AMISTA.

Le Centre Hospitalier met à disposition un plateau technique performant comprenant :

- Un service d'imagerie médicale (IRM, scanner, radiologie conventionnelle, échographie).
- Un bloc opératoire de 8 salles en partenariat public-privé.
- Un bloc obstétrical.
- Une pharmacie à usage intérieur
- Une stérilisation centralisée en partenariat public-privé.
- Un laboratoire de biologie médicale partagé avec le Centre Hospitalier d'Aubagne.



Découvrez
l'intégralité de l'offre
de soin depuis notre
site internet.

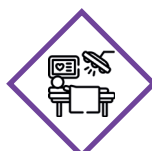
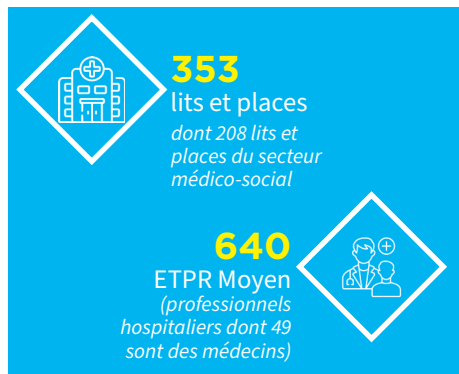




HÔPITAL DE LA CIOTAT

QUELQUES CHIFFRES-CLÉS

(Données 2022)



LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS: NOTRE EXIGENCE AU QUOTIDIEN

La certification

Le CH de La Ciotat fait l'objet d'évaluations régulières, notamment d'une procédure d'évaluation externe.

Nos résultats sont gages de notre dynamique d'amélioration des pratiques professionnelles, ainsi que de la qualité des soins qui vous seront prodigués tout au long de votre séjour. Ils sont, comme notre engagement, en perpétuelle évolution.



Les résultats de la certification et les indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont accessibles en flashant ce code :



Au-delà de la démarche de certification, nos services sont également engagés dans des démarches qualité spécifiques au service, notamment avec :

Label IHAB



La maternité de La Ciotat détient le label «Initiative pour un Hôpital Ami des bébés» (IHAB) depuis 2011.

Accréditation COFRAC



Le Laboratoire Inter hospitalier Aubagne – La Ciotat (LABIAC) est constitué par le regroupement des deux laboratoires hospitaliers.

**ACCOMPAGNER
VOTRE
HOSPITALISATION**

Vous devez dans tous les cas au plus tard avant votre rendez-vous avec l'anesthésiste, vous présenter au Bureau des Entrées muni :

- Du passeport patient remis lors de la consultation de programmation,
- Ainsi que des pièces précitées.

Si vous êtes arrivé(e) au CH de La Ciotat pour une urgence, vous serez tout d'abord soigné(e).

Votre dossier administratif devra être régularisé si besoin dans un second temps par vous-même ou toute personne habilitée à vous représenter, auprès du service d'admission des urgences en fournissant les pièces justificatives.



Non-divulgestion de présence

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission au Bureau des Entrées.



L'IDENTITOVIGILANCE

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge ou à chaque venue sur notre établissement, les professionnels de santé vérifient votre identité afin de sécuriser vos soins.

Il vous sera demandé de décliner votre identité tout au long de votre séjour: *Rappelez-moi votre nom de naissance, nom d'usage, prénom et date de naissance?*

Soyez vigilant(e), signalez-nous toute erreur sur votre identité!

En cas d'hospitalisation, un bracelet d'identité sera placé à votre poignet par les professionnels que vous devez obligatoirement conserver durant la durée de votre hospitalisation.



LA PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ (PASS)



La PASS du Centre Hospitalier de La Ciotat est composée d'un médecin référent urgentiste et d'une assistante du service social. Elle accueille un public, en situation de précarité et/ou rencontrant des difficultés d'accès à une couverture sociale et/ou à la santé, inter ou extrahospitalier.

Si vous n'avez pas de couverture maladie ou de complémentaire santé, vous pouvez contacter la PASS de notre établissement au **04 42 08 77 32**.

**VOTRE
SÉJOUR**





VOTRE SÉJOUR

CHAMBRE INDIVIDUELLE

Vous pouvez, si vous le désirez, demander lors de votre admission ou au cadre de santé une chambre particulière qui vous sera attribuée en fonction des disponibilités du service. Une majoration forfaitaire vous sera alors appliquée et pourra être éventuellement prise en charge par votre mutuelle ou par vous-même.

QUE DOIS-JE PRÉVOIR POUR MON HOSPITALISATION ?

Effets personnels et produits d'hygiène

- ✓ Serviettes de toilette et gants de toilette
- ✓ Pyjamas ou chemises de nuit amples et faciles à mettre, sous-vêtements et pantoufles
- ✓ **Une boîte ou étui pour les prothèses auditives et dentaires, les lunettes et les lentilles**
- ✓ Vêtements et chaussures pour la sortie
- ✓ Une trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, peigne, mousse à raser, rasoir...)
- ✓ Protections hygiéniques
- ✓ Bas de contention
- ✓ Si vous êtes concerné(e) : la valise de naissance de votre enfant

Disponible dans le pack prestations de la maternité

Valise de
naissance
de votre enfant



DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR



L'hôpital est un lieu ouvert au public. Il est préférable de ne pas y apporter d'objets de valeur (bijoux, appareils multimédias...) dont la détention n'est pas justifiée pendant votre séjour.

Vous avez la possibilité de les déposer au coffre de l'établissement. Un inventaire devra être dressé en votre présence. Un reçu vous sera remis, et son duplicata conservé avec votre dépôt. Les objets et valeurs sont à retirer, muni du reçu, à la Gestion Patientèle entre 7h45 et 17h00 du lundi au vendredi.

Les biens personnels (prothèses dentaires, prothèses auditives, lunettes...) qui vous sont indispensables durant votre hospitalisation ne peuvent faire l'objet d'un dépôt. Ils restent par conséquent sous votre entière responsabilité.

En cas de perte, vol ou dégradation d'un bien personnel, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas de faute avérée d'un de ses professionnels.

PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Vos repas

Il existe au sein de l'établissement un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN). Par ses avis et ses propositions, le CLAN prend part à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades, ainsi que de l'ensemble de la prestation alimentaire et nutrition (conformément à une circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002).



La qualité et la fraîcheur des aliments sont rigoureusement contrôlées. Les régimes spéciaux sont établis, surveillés et régulièrement réévalués par notre service diététique.

N'oubliez pas de signaler vos éventuelles allergies et aversions alimentaires.

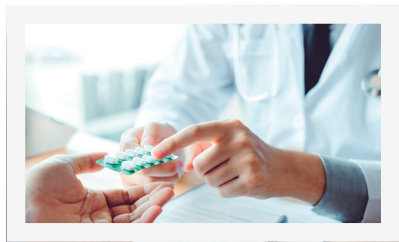


Vos visiteurs peuvent prendre leur repas au CH en se procurant un ticket (repas payant) auprès du Bureau des Entrées (7h45 à 12h30 du lundi au vendredi). Ils ont la possibilité de déjeuner le midi les jours ouvrables au restaurant du personnel (self au 4^e étage). Le soir, le repas peut être servi directement en chambre à vos côtés.

La télévision

Votre chambre est équipée d'un téléviseur. Sa location est assurée par une société externe dont la permanence se tient au rez-de-chaussée de 14h30 à 17h30 du lundi au samedi.

MA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE



La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse est assurée par les professionnels de santé du CH La Ciotat dès votre entrée dans l'établissement, au cours de votre hospitalisation et jusqu'à votre sortie au domicile ou votre transfert vers une autre structure.

Cette sécurisation passe par votre collaboration !



À votre arrivée :

Si vous avez apporté vos médicaments pris avant l'hospitalisation, qu'ils soient sur ordonnance ou en vente libre :

- Remettez l'ordonnance et vos traitements au personnel, ils vous seront rendus à votre sortie ou remis à une personne de confiance.
- Déclarez toute allergie connue ainsi que tous vos antécédents personnels et /ou familiaux.

Pendant votre hospitalisation :

- Votre traitement est fourni exclusivement par la pharmacie de l'hôpital.
- Exceptionnellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés si non disponibles à la pharmacie de l'hôpital.
- Ne gardez pas de médicament dans votre chambre.
- Vous ne devez prendre que les médicaments prescrits par les médecins et administrés par les infirmiers de l'hôpital.
- Des modifications de traitement peuvent intervenir au cours du séjour et feront l'objet d'information de la part du personnel soignant et médical.
- Pensez à communiquer les coordonnées de la pharmacie de votre choix afin de mieux faciliter les échanges ville-hôpital pour l'organisation de votre sortie.
- Pour la sortie ou le transfert vers un autre établissement, il vous sera remis une ou des ordonnance(s) ainsi que la lettre de liaison.

L'établissement s'est engagé, depuis 2020, dans la Conciliation Médicamenteuse qui a pour but principal la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse. Réalisée par un professionnel de santé habilité, elle vise à s'inscrire dans une démarche de prévention et de détection des éventuelles erreurs médicamenteuses.

La Conciliation Médicamenteuse, une sécurité de plus pour nos patients!



QUI ME PREND EN CHARGE ?



Au cours de votre séjour, vous rencontrerez les équipes médicales et paramédicales. Il est important que vous sachiez reconnaître vos interlocuteurs dans le service.



Personnels
médicaux



Personnels
infirmiers



Aides
soignant(e)s



Personnels
médico
techniques
(laboratoire, radiologie,
pharmacie)



Personnels
administratifs



Personnels
techniques et
services généraux



Agents
des services
hospitaliers

Selon votre prise en charge, vous serez amené(e) à rencontrer ou croiser de nombreux professionnels de l'établissement (brancardiers, diététicien(ne)s, kinésithérapeutes, psychologues, orthophonistes, manipulateurs en électroradiologie, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie, administratifs, techniques et logistiques...).

Vous pouvez également être mis en contact avec les assistantes sociales de notre établissement. Elles vous accompagnent durant votre hospitalisation pour préparer au mieux vos démarches administratives et votre sortie.

Le service social est situé au 1^{er} étage de l'établissement.

Secrétariat ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Mail: service.social@ch-laciotat.fr / 04 42 08 77 32

LES DROITS DU PATIENT

INFORMATION ET CONSENTEMENT AUX SOINS

Sauf en cas d'urgence vitale, **aucun acte médical ni de traitement**, ne peut être pratiqué sans le consentement, libre et éclairé, du patient ou de son représentant (titulaire de l'autorité parentale, tutelle, curatelle aménagée, habilitation familiale ou mandat de protection future).

En cas d'incapacité à exprimer votre consentement, la personne de confiance sera sollicitée et informée.

Soins aux mineurs :

Pour plus d'informations sur la réglementation des soins aux mineurs, flashez ce code :



Sauf dans les cas où le mineur a demandé le secret des soins, le médecin doit recueillir le consentement des représentants légaux (parents ou tuteur) du mineur pour tout acte médical.

Lorsque les représentants légaux sont absents et ne peuvent être prévenus et si la situation est grave et urgente, le médecin donne les soins nécessaires dans l'intérêt de l'enfant sous sa seule responsabilité. Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

DÉSIGNER UNE PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir est celle qui sera appelée par l'hôpital pour les questions organisationnelles au cours de votre séjour (fin d'hospitalisation, transfert vers un autre établissement...). Elle n'a pas accès à vos informations médicales et ne sera pas consultée par les soignants concernant vos décisions de santé.

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous sera possible de désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant). Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions.

Un formulaire permettant de désigner la personne de confiance vous sera remis lors de votre admission. Ce formulaire sera par la suite conservé dans votre dossier médical.

Son rôle est déterminant dans la prise de décision médicale. Le témoignage de la personne de confiance prévaut sur tout autre témoignage, en particulier sur celui de la famille et des proches :

- Vous pouvez exprimer votre volonté : la personne de confiance a une mission d'accompagnement.
- Vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté : la personne de confiance devient le référent auprès de l'équipe médicale.



RÉDIGER SES DIRECTIVES ANTICIPÉES

C'est une déclaration écrite qui indique vos volontés pour votre fin de vie, si un jour vous étiez en situation où vous ne pouvez plus vous exprimer. Elles permettront au médecin de connaître vos souhaits en matière de traitements médicaux. Leur rédaction n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

Toute personne majeure peut rédiger des Directives Anticipées.

Si vous êtes dans l'incapacité d'écrire, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance, pour les rédiger à votre place.

Quand peut-on les écrire ?

Quand vous voulez, que vous soyez malade ou non. Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment et n'ont pas de limite de temps.

Comment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger sur papier libre, daté et signé, de manière manuscrite ou dactylographiée. Nous pouvons également vous mettre à disposition des formulaires adaptés à votre situation pour vous aider.

Le formulaire est disponible auprès de l'équipe soignante et également sur le site Internet:



ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL APRÈS VOTRE SORTIE

Formulaire de demande d'accès au dossier médical à télécharger

Conformément à la réglementation en vigueur, le CH de La Ciotat assure la conservation et la confidentialité des informations médicales vous concernant.



Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, une demande doit être formulée par écrit, par courrier simple ou via le formulaire du site internet (code ci-contre) avec les pièces justificatives adéquates.

Sachez que le dossier patient est conservé 20 ans à compter du dernier passage du patient dans l'établissement, jusqu'aux 28 ans si celui-ci est mineur lors de son passage et 10 ans dans le cas d'une personne décédée.

Le délai légal de transmission est de 8 jours lorsque le dossier médical date de moins de 5 ans, sinon il est de 2 mois.

L'équipe de la **Direction des Usagers** est joignable à :

Direction des Usagers - 70 Boulevard Lamartine 13600 LA CIOTAT

Par mail : relation.usagers@ch-laciotat.fr

Par téléphone : **04 42 08 76 55**

LA PROTECTION DES DONNÉES EN SANTÉ

La Protection des données à caractère personnel, celles que vous nous confiez pour les besoins de votre prise en charge à l'hôpital, est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), depuis le 25 mai 2018 et par la Loi Informatique et Liberté modifiée.

Le traitement de vos données personnelles a pour but de vous assurer des soins appropriés et de qualité, la continuité de votre prise en charge, la traçabilité des soins qui vous sont faits, la génération de statistiques et le recouvrement des frais engendrés.

Le Centre Hospitalier s'engage à assurer la protection de vos données personnelles et le respect de vos droits en conformité avec le Règlement Général européen sur la Protection des Données et le droit français applicable en la matière.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans laquelle le patient a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical.

Vous disposez des droits individuels prévus par le RGPD, en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Vous pouvez les exercer, sous réserve des conditions du droit applicable, en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courriel : dpo@ch-laciotat.fr ou par voie postale à la Direction.

Mes données médicales

Les données utilisées sont conservées pendant une durée définie par le droit applicable selon les cas: en règle générale pour un délai maximum de 20 ans, mais qui peut être modulé par les textes qui régissent les situations particulières.

Mon espace santé est un service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Le Centre Hospitalier de La Ciotat alimente « Mon Espace Santé » sauf en cas d'opposition du patient.

Pour accéder à votre espace santé: <https://www.monespacesante.fr/>

LA CONFIDENTIALITÉ

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne hospitalisée, de même que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales la concernant. Les droits de l'usager sont précisés en détail dans la Charte de la personne hospitalisée, dont nous respectons chaque engagement.



LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR



Votre douleur, parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur : la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager ! **Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible !**

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **vos** traitements antalgiques.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **vos** soins et de notre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »

Votre douleur, parlons-en

CLUD

Contrat d'engagement de lutte contre la douleur - V2 - Octobre 2021

Nous nous engageons à **prendre en charge** votre douleur : la prévenir, l'évaluer, la traiter ou la soulager !

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible !

Dans notre établissement, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été créé en 1999. Il permet de mieux prendre en charge votre douleur et de rechercher tous les moyens pour la soulager (*conformément aux Articles L. 710-3-1 et 710-3-2 de la loi 95-116 du 4 février 1995*).



OSEZ DIRE ! Vous êtes acteur de votre prise en charge.

Toutes nos équipes sont formées et engagées dans la lutte contre la douleur !

LES MODALITÉS DE VISITES

Les visites sont généralement autorisées de 15h à 18h, sauf dans certains services ou sous certaines conditions (plan Vigipirate, crise sanitaire, respect des règles de vie au sein de l'établissement, accès des mineurs...).

Unité de Surveillance Continue

- Visite de 15h à 21h.

Les mineurs ne sont pas autorisés dans ce service. Si l'état de santé de votre proche le nécessite, ces horaires pourront être modifiés.

Plus d'informations
sur les règles de vie du
CH La Ciotat :



LAÏCITÉ ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Sous réserve du respect du principe de laïcité, des impératifs d'ordre public pour le bon fonctionnement du service (sécurité, santé, hygiène), vous êtes libre d'accomplir votre pratique religieuse à l'hôpital.

Les Ministres des Cultes de différentes confessions peuvent vous rendre visite. Exprimez votre souhait auprès des personnels du service.

Pour vous aider, demandez la liste complète au cadre de santé ou retrouvez-la directement sur notre site internet.

Liste complète
des Ministres des
Cultes de différentes
confessions :



DROIT DE VOTE

En période électorale, vous pouvez voter par correspondance ou par procuration. Pour cela, rapprochez-vous du cadre de santé du service dans lequel vous séjournez.



DROIT À L'IMAGE



Pour respecter la confidentialité, la vie privée et le droit à l'image de tous, l'enregistrement photo, vidéo ou sonore des professionnels ou des autres usagers sans leur accord est strictement interdit, sous peine de poursuites.

DON D'ORGANE ET DE TISSUS

Le don d'organe et de tissus permet de contribuer à sauver des vies ou à améliorer la qualité de vie de personnes malades.

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique, dont les grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.



DES PATIENTS RESPONSABLES



Le CH de La Ciotat vous accueille dans le respect le plus complet de vos droits. Afin de préserver et de respecter les libertés de chacun, nous attendons des patients comme des visiteurs un comportement respectueux.

L'HYGIÈNE, L'AFFAIRE DE TOUS!

Le CH de La Ciotat dispose d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence.

Les infections associées aux soins ne sont pas toutes évitables mais le respect, par tous, de règles d'hygiène permet de diminuer le risque.

Les animaux sont strictement interdits dans l'établissement, à l'exception des chiens d'accompagnement.



RESPECT DES PROFESSIONNELS

Une prise en charge de qualité implique que vous respectiez l'ensemble des professionnels qui vous accompagnent.

Notre mission ? Soigner... Pas nous faire insulter !

Toute injure, agression physique ou menace à l'origine du patient ou son entourage sera sanctionnée. La Direction assistera systématiquement tout agent victime d'agression.

L'établissement a signé la charte partenariale Hôpital-Police-Justice, qui prévoit la mise en place d'une procédure chaque fois que nécessaire. Les sanctions pénales seront celles prévues par la loi et le juge dans le cadre de la protection et du respect des professionnels en exercice.

RESPECT DU MATÉRIEL MIS À DISPOSITION



Nous vous demandons également de respecter le matériel de l'hôpital, ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords.

Toute dégradation de matériel est susceptible d'être punie par la loi.

UTILISATION DES TÉLÉPHONES PORTABLES, RADIOS ET ORDINATEURS



Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Il est recommandé d'écouter de la musique à l'aide d'un casque et de veiller au volume sonore du téléviseur de votre chambre.

Vos appels téléphoniques doivent être écourtés et ne pas déranger les personnes autour de vous.

VAPOTAGE ET TABAC

Les locaux de l'hôpital sont strictement NON FUMEUR.

Dans l'intérêt des malades et des professionnels, et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et ses annexes.

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.



ALCOOL

L'introduction de boissons alcoolisées au sein de l'établissement est interdite. Aucune dérogation n'est admise.



POURBOIRES

Ne donnez pas de pourboire au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.



OBJETS TROUVÉS

Si vous trouvez un objet abandonné, ne vous en approchez pas et alertez immédiatement un professionnel du CH qui avisera de la conduite à tenir.



SÉCURITÉ DES BIENS ET DES PERSONNES

Les consignes de sécurité et le plan d'évacuation en cas d'incendie sont affichés dans l'ensemble des services.



- Ne pas crier « au feu »
- Garder son calme
- Fermer la porte et fenêtre de la chambre
- **Donner l'alerte:**
 - ▷ En téléphonant au standard : **04 42 08 76 00**
 - ▷ En prévenant le personnel du service

Avertissement: il est interdit, pour des raisons évidentes de sécurité (incidents électriques, vols, etc.) d'installer dans les chambres des appareils personnels raccordés au réseau électrique, tels que téléviseurs, postes de radio, etc.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Composition de la CDU



La CDU veille au respect de vos droits, facilite vos démarches et celles de vos proches afin que vous puissiez le cas échéant exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement.

Elle fait également des propositions à la Direction afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches, suggestions intégrées dans le projet d'établissement et le plan d'amélioration continue de la qualité.

Si vous souhaitez mettre en cause la qualité de votre prise en charge dans votre parcours de soins, vous pouvez formuler une réclamation ou une plainte au Directeur de l'établissement.

Les Représentants des Usagers

Liste de nos Représentants des Usagers



Les représentants des usagers ont pour rôle de défendre et de veiller au respect des droits des usagers au sein de l'établissement de santé.

Si vous le souhaitez, vous pouvez solliciter directement un des Représentants des Usagers (RU) siégeant à la CDU pour vous accompagner dans vos démarches et faire le lien avec les différents interlocuteurs.

La liste des RU est affichée dans les lieux d'accueil et est consultable sur le site internet de l'établissement.

Pour les contacter :

representants.usagers@ch-laciotat.fr

VOTRE AVIS COMPTE !



Afin d'améliorer chaque jour la qualité de prise en charge au Centre Hospitalier de La Ciotat, il est essentiel de connaître votre avis sur votre expérience, qu'elle soit positive ou à améliorer.

Les questionnaires internes de satisfaction

Le questionnaire de sortie ou de satisfaction vous sera remis à la fin de votre hospitalisation ou de votre consultation. Dans ces enquêtes, nous souhaitons recueillir votre expérience concernant l'ensemble de votre parcours au sein de l'établissement.

Enquête nationale e-satis

L'établissement participe au dispositif e-satis de la Haute Autorité de santé, « mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés ».

Dès votre entrée au CH, il vous sera demandé votre adresse mail. 15 jours après votre sortie de l'établissement, vous recevrez un questionnaire de satisfaction par mail sécurisé.

Retrouvez l'ensemble des résultats de notre établissement en flashant ce Qr Code :



Signalement d'un Évènement Indésirable Grave (EIG)

Un «EI» est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne.

Le signalement des évènements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.


Patient, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail les évènements sanitaires indésirables: www.signalement-sante.gouv.fr


NB: Le signalement d'un évènement indésirable n'est pas une démarche de réclamation.

Si vous souhaitez interroger la qualité de votre prise en charge dans votre parcours de soins, rapprochez-vous en premier lieu du professionnel de santé ou de l'établissement qui vous a pris en charge.


Actualités/Presse	Grands dossiers	Ministère	Métiers et concours	Professionnels	Etudes et statistiques
Prévention en santé	Santé et environnement	Soins et maladies		Système de santé	

Accueil > Soins et maladies > Signalement-sante.gouv.fr



 **signalement-sante.gouv.fr**
Agir pour sa santé et celle des autres

Signalement-sante.gouv.fr



16.03.22

Qu'est-ce qu'un évènement sanitaire indésirable ?

Un « évènement indésirable » est un évènement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne. Il peut concerner un acte de soins Les évènements indésirables peuvent faire suite à un acte de soins à but diagnostic, thérapeutique ou préventif ainsi que les actes médicaux à visée esthétique.

signalement-sante.gouv.fr

- Qu'est-ce qu'un évènement sanitaire indésirable ?
- Pourquoi signaler un évènement sanitaire indésirable ?
- Quels évènements sanitaires indésirables signaler ?
- Mon signalement en bref
- Le signalement en santé : à quoi ça sert ?
- Première évaluation du portail de signalement des évènements sanitaires indésirables



**VOTRE
SORTIE**

VOTRE SORTIE

PRÉPAREZ VOTRE SORTIE

Le médecin du service prononce votre sortie et en fixe la date.

Si vous rentrez à votre domicile, votre médecin traitant recevra les indications nécessaires pour poursuivre la surveillance et les traitements éventuels. Il pourra toujours prendre contact avec le praticien qui vous a suivi pendant votre séjour.

Dans certains cas particuliers, un placement dans un établissement de convalescence, de rééducation ou d'hébergement pourra être demandé par l'intermédiaire de l'assistante sociale en collaboration avec le cadre de santé, sur avis médical.



VOUS SORTEZ CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous demandez à quitter l'hôpital contre avis médical, un médecin vous fera part des risques possibles liés à cette décision.

Vous devrez alors signer une décharge de sortie contre avis médical établissant que vous avez pris connaissance des risques engendrés par cette sortie prématurée.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre :

- Au secrétariat médical du service d'hospitalisation: afin d'y retirer lettres, certificats, ordonnances et arrêt de travail.
- Au service Gestion Patientèle:
 - ▷ Vérifier et faire le point sur votre dossier administratif
 - ▷ Vous acquitter des frais d'hospitalisation qui sont à votre charge
 - ▷ Obtenir un bulletin de situation, précisant la durée de l'hospitalisation, qui pourra vous servir d'arrêt de travail initial.

LES FRAIS ET PRISE EN CHARGE

Les soins délivrés au service d'accueil des urgences et dans les services d'hospitalisation et de consultation ne sont pas gratuits. Les frais d'hospitalisation sont à régler, le jour de votre départ, à la Gestion Patientèle qui effectuera vos formalités de sortie.

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

Détails des tarifs
d'hospitalisation:



Le ticket modérateur: il s'agit d'une partie des frais de séjour non couverte par l'Assurance Maladie (20% des frais de séjour). Cette partie peut être prise en charge par votre mutuelle, la CSS (Complémentaire Santé Solidaire ex CMU) ou vous-même.

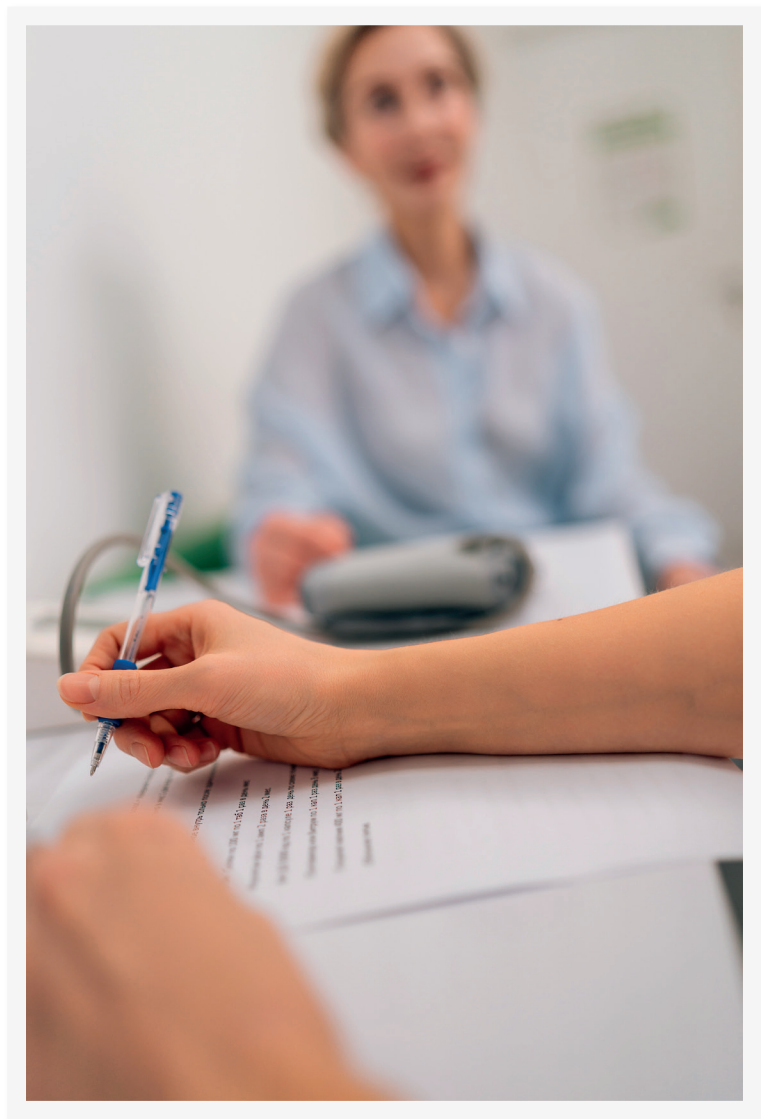
Le forfait journalier: il correspond à votre participation et peut être prise en charge par votre mutuelle, la CSS (Complémentaire Santé Solidaire ex CMU) ou vous-même.

Les repas d'accompagnants restent à votre charge.

LES MOYENS DE TRANSPORT

Pas de transport sans prescription médicale !

Votre transport dépend de votre état de santé et relève d'une prescription médicale. Le médecin détermine le mode de transport adapté à votre état de santé (vos propres moyens, taxi, VSL, ambulance...).



Focus

Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord

Vous devez être allongé ou demi-assis,
ou surveillé, sous oxygène,
brancardé, ou porté, ou transporté
dans des conditions d'asepsie.



Ambulance

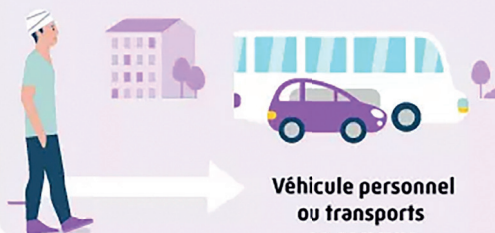
Vous avez besoin d'une aide pour vous déplacer,
vous risquez des effets secondaires
pendant le transport ou votre état
de santé nécessite le respect
rigoureux des règles d'hygiène.



VSL* ou taxi conventionné

*véhicule sanitaire léger

Vous pouvez vous déplacer seul ou accompagné d'un proche.



Véhicule personnel ou transports en commun



La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

LES VIGILANCES SANITAIRES

LES VIGILANCES SANITAIRES

Selon la loi du 26 janvier 2016 (article 166) et présentée en conseil des ministres le 18 janvier 2017; l'ordonnance portant harmonisation des dispositions législatives relatives aux vigilances sanitaires ainsi que le décret n° 2017-885 du 9 mai 2017 et le décret n° 2021-125 du 5 février 2021 sur les vigilances relatives aux produits de santé.

Un comité de coordination des vigilances est en place au sein de l'établissement. Son objectif est de coordonner, avec la participation de l'ensemble des vigilants nommés, toutes les alertes descendantes ou ascendantes des vigilances sanitaires impactant nos prises en charge.

Chacune des vigilances est encadrée et contrôlée par un organisme national réglementé.



Hémovigilance

Dispositif de veille sanitaire relatif à la transfusion sanguine.



Matériovigilance

Surveillance des incidents ou des risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux après leur mise sur le marché.



Pharmacovigilance

Ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché, que ce risque soit potentiel ou avéré.



Réactovigilance

Surveillance des incidents et risques d'incidents résultant de l'utilisation d'un dispositif médical de diagnostic in vitro (DMDIV).



Identitovigilance

A pour objectif d'assurer et d'anticiper les erreurs qui pourraient découler d'une mauvaise identification du patient.



Infectiovigilance

Assure la prévention et la surveillance des infections nosocomiales ainsi que la mise en œuvre des bonnes pratiques d'hygiène.



Radiovigilance

A pour objet la surveillance, l'évaluation et la prévention des événements liés à une exposition accidentelle ou non intentionnelle aux rayonnements ionisants et susceptibles de porter atteinte à la santé des patients.

**DÉVELOPPEMENT
DURABLE
ET
RESPONSABILITÉ
SOCIALE**

DÉVELOPPEMENT DURABLE ET RESPONSABILITÉ SOCIALE



Devant l'urgence des enjeux environnementaux, le Centre Hospitalier de La Ciotat se mobilise en s'appuyant sur l'engagement de ses professionnels et la sensibilisation de ses usagers.

Cette mobilisation se traduit notamment par :

- Des achats responsables ou quand le développement durable est garant d'optimisation,
- Le traitement des déchets, de leur valorisation à leur élimination et la gestion de leurs risques associés,
- L'écoconception des soins, c'est-à-dire l'implication du patient en le rendant acteur de sa prise en charge,
- Une démarche d'amélioration continue pour réduire toujours plus les consommations énergétiques,
- Une attention particulière portée au gaspillage alimentaire, axe stratégique conciliant satisfaction des usagers et besoins nutritionnels,
- L'hygiène des locaux avec une réflexion autour de l'utilisation des produits,
- L'encouragement de modes de transports alternatifs et durables au travers d'un forfait de mobilité durable

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



1 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.



2 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.



3 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.



5 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



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

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

www.sante.gouv.fr

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



Retrouvez toutes nos chartes sur notre site internet ou affichées dans nos locaux.



CENTRE HOSPITALIER DE LA CIOTAT

70 Boulevard Lamartine – BP 150

13708 La Ciotat Cedex

04 42 08 76 00



Centre Hospitalier La Ciotat



Centre Hospitalier de La Ciotat

www.ch-laciotat.fr