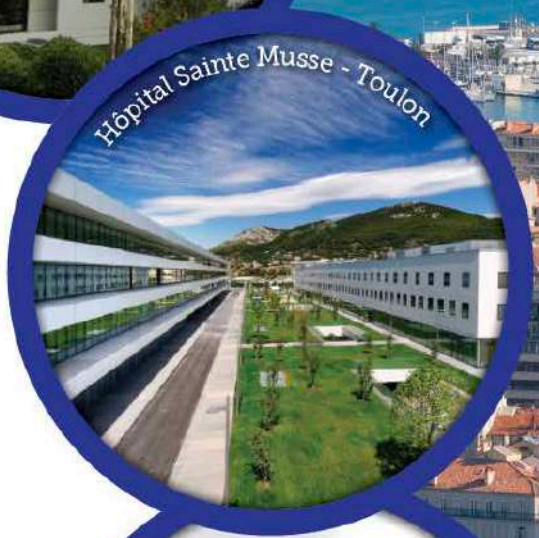
CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER



Livret d'Accueil

HAS
Haute Qualité des soins
Établissement certifié avec mention

Sommaire

04 • Bienvenue au Centre Hospitalier
05 • Présentation générale de l'établissement
08 • Venir à l'hôpital
10 • Votre hospitalisation
14 • Des professionnels à votre écoute
15 • Votre séjour au quotidien de A à Z
22 • Vos droits
35 • Vos obligations et règles de séjour
38 • Votre sortie
41 • Vos frais
42 • La qualité de votre prise en charge et sécurité des soins

Bienvenue au Centre Hospitalier

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) au Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer, établissement support du Groupement Hospitalier de Territoire du Var (GHT 83) et premier établissement hospitalier non universitaire de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur, avec plus de 4500 agents. Tous nos professionnels sont mobilisés afin de vous assurer des soins de qualité, dans un environnement sûr, adapté à vos besoins et doté d'un plateau technique de pointe.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous apporter les informations utiles concernant les conditions de déroulement de votre séjour ainsi que les services et prestations dont vous pouvez bénéficier au sein de notre hôpital.

Notre établissement et nos équipes s'engagent à participer à votre prise en charge de manière optimale. Nous sommes à votre écoute et vous remercions de votre confiance.

Soucieux de toujours mieux répondre à vos attentes (et celles de vos proches), nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis au cours de votre séjour, afin de contribuer à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de nos organisations.

Yann LE BRAS

Directeur

Si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas le français, demandez à l'infirmier de vous mettre en contact avec un interprète.

If you do not speak or do not understand French, ask to the nurse to put in touch you with an interpreter.

Si usted no habla o no entiende francés, le pide al enfermero ponerse en contacto con un intérprete.

Se non parlate o non comprendete il francese, chiedete all'infermiere di mettervi in contatto con un interprete.

Se você não fala ou não entende o francês, pergunte ao enfermeiro pôr em toque você com um intérprete.

Wenn Sie nicht sprechen oder französische Sprache nicht verstehen, um dem Pfleger bitten, sich in Verbindung mit einem Dolmetscher zu setzen.

Если вы не говорите понимают (включите) французский язык, просят санитару включать контакт вы с переводчиком.

Daca˘ nu vorbesc sau nu inteleg Franceza, întrebati la masculi de apelare asistenta˘ pentru a pune în contact cu un interpret

Présentation générale de l'établissement

Le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon-La Seyne-sur-Mer, 1er établissement hospitalier non universitaire en région PACA (1280 lits), établissement référent du Groupement Hospitalier de Territoire du Var, déploie une offre de soins publique sur trois sites hospitaliers principaux :

- l'hôpital Sainte Musse, situé à la sortie Est de Toulon (798 lits)
- l'hôpital de La Seyne-sur-Mer (319 lits)
- le Centre de Gérontologie Clemenceau situé sur la commune de La Garde (164 lits)

Nos sites hospitaliers

Hôpital Sainte Musse – Toulon

Hôpital Sainte Musse, établissement de santé référent pour la grande agglomération toulonnaise

À Toulon, l'hôpital Sainte Musse constitue un établissement pivot pour l'ensemble du territoire de santé desservant les 500 000 habitants de la grande agglomération toulonnaise.

Il est le lieu d'implantation d'un plateau technique lourd, dont la réanimation, la maternité, la néonatalogie, un service d'imagerie de pointe avec une activité de médecine nucléaire, le SAMU 83, les Urgences, permettant de poursuivre, en les développant, de nombreuses activités de spécialités médicales, chirurgicales et de psychiatrie.

L'établissement est doté d'un plateau de consultations et de soins externes déployant une offre de soins élargie et qui évolue pour répondre aux besoins de santé.

Hôpital de La Seyne-sur-Mer

Un établissement de proximité pour l'ouest Var

L'hôpital de La Seyne-sur-Mer est un des piliers du dispositif de soins du C.H.I.T.S.. C'est l'hôpital de proximité pour l'ensemble des habitants de l'Ouest Var, avec des activités diversifiées :

- centre de périnatalité
- centre d'explorations fonctionnelles et de consultations
- unités d'hospitalisation de médecine polyvalente
- service de rééducation fonctionnelle et d'éveil de coma
- unité de soins palliatifs - équipe mobile de soins palliatifs
- unité d'hébergement renforcée
- psychiatrie adulte et infanto-juvénile, dont une équipe de référence pour l'évaluation de l'autisme et une unité d'accueil parents-bébé
- structures médico-sociales : Centre d'Action Médico-Sociale Précoce (CAMSP), Établissement d'Hébergement pour Personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- service d'urgences
- service de radiologie

En lien avec un plateau technique de pointe, les services des Urgences et de Radiologie sont complémentaires des autres sites du Centre Hospitalier.

Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde

Un établissement spécialisé dans la prise en charge du patient âgé.

Le Centre de Gérontologie Clemenceau est désormais le pôle de référence sur les questions du grand âge. La prise en charge, les consultations, les expertises et les équipements se sont spécialisés pour apporter des réponses performantes aux pathologies émergentes chez les patients les plus âgés. Son activité couvre l'ensemble du territoire de santé du Centre Hospitalier.

D'une capacité de près de 170 lits, l'établissement comprend des services :

- de Soins de Suite et de Réadaptation, dont une unité de "Réhabilitation cognitivo-comportementale" (Plan Alzheimer)
- une équipe mobile de gériatrie
- une consultation Mémoire
- une unité de Soins de Longue Durée
- une structure médico-sociale : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Notre offre de soins est disponible sur www.ch-toulon.fr

Nous contacter

Hôpital Sainte Musse – Toulon

Standard **04 94 14 50 00**
Urgences (secrétariat) **04 94 14 50 40**
Urgences Pédiatriques **04 94 14 54 01**
Urgences Psychiatriques **04 94 14 51 60**
SAMU - SMUR/Centre 15 ..... **15**

Hôpital de La Seyne-sur-Mer

Standard **04 94 11 30 00**
Urgences **04 94 11 31 31**

Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde

Standard **04 94 08 86 86**

Nous écrire

Le courrier postal est à adresser à :

Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer
Service : .....
CS 31412
83056 TOULON CEDEX

Venir à l'hôpital

Vous venez en voiture...

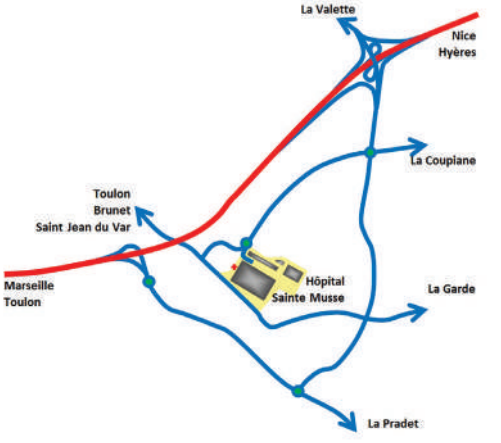
L'établissement met à disposition de ses usagers des places de parking sur les 3 sites principaux.

Sur le site de Sainte Musse, le parking visiteur bénéficie d'une gratuité de 1 heure, au-delà de laquelle une tarification est appliquée (les tarifs sont affichés à l'entrée).

Des espaces de stationnement gratuits et sans limitation de durée sont disponibles à proximité immédiate de l'établissement.

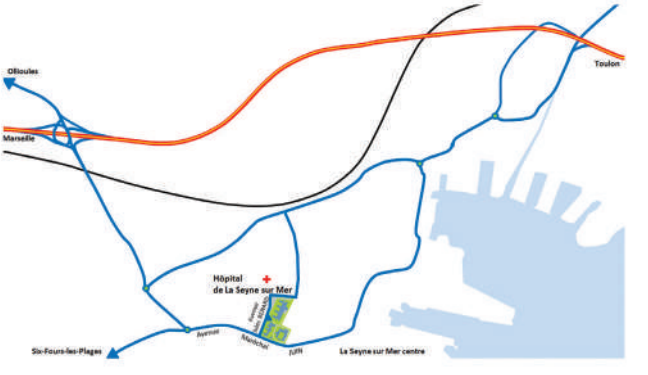
Hôpital Sainte Musse

54 rue Henri Sainte Claire Deville
83000 Toulon



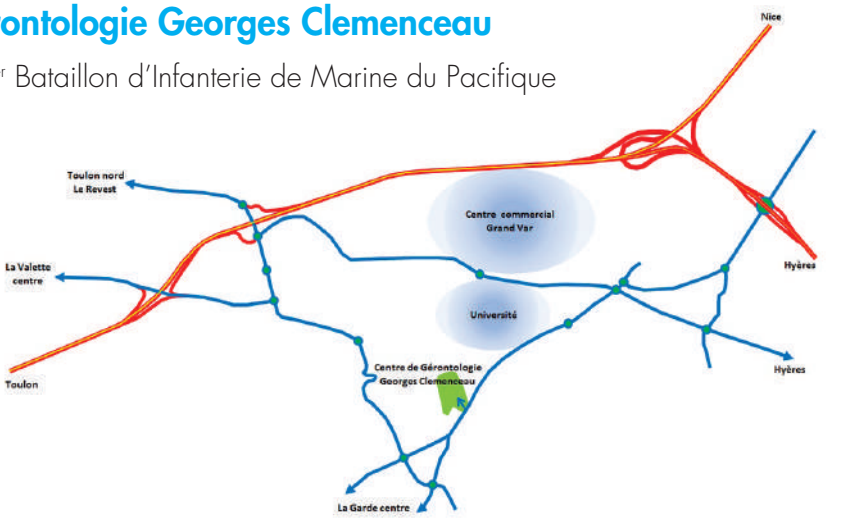
Hôpital George Sand

Avenue Jules Renard
83500 La Seyne-sur-Mer



Centre de Gérontologie Georges Clemenceau

421 avenue du 1er Bataillon d'Infanterie de Marine du Pacifique
83130 La Garde



Vous venez en bus...

Hôpital Sainte Musse – Toulon

- *Lignes* :
  - **1** La Coupiane / La Beaucaire
  - **9** Gare de Toulon / Hôpital Sainte Musse
  - **31** Artillerie de Marine (Toulon) / Sainte Claire (La Valette)
  - **101** Navette Hôpital Sainte Musse / Brunet (Correspondance avec la ligne 1)

Hôpital de La Seyne-sur-Mer

- *Lignes* :
  - **8** La Seyne Centre / Blache (Toulon)
  - **81** Langevin / Le Mai ou Fabrégas

Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde

- Lignes :
  - **19** Observatoire (Toulon) / La Planquette (La Garde)
  - **91** La Planquette (La Garde) / Oursinières (Le Pradet)
  - **92** Carthage (Carqueiranne) / La Planquette (La Garde)

Votre hospitalisation

Nos sites hospitaliers

Dossier d'admission

- La pré-admission facilite votre arrivée et votre accueil le jour de votre hospitalisation.

  Pour cela, il est indispensable de constituer auprès du Bureau des Entrées un dossier de pré-admission, lors des consultations ou lors de la programmation de l'hospitalisation (le Bureau des Entrées est situé à l'étage de votre secteur d'hospitalisation, à l'hôpital Sainte Musse (ascenseurs C), ou dans le hall des sites de La Seyne-sur-Mer et de La Garde).

  Lorsque cette pré-admission a été réalisée, vous pouvez vous présenter directement au service d'hospitalisation le jour de votre arrivée (ascenseurs latéraux A et B à l'hôpital Sainte Musse). Le cas échéant, vous devez vous présenter au Bureau des Entrées afin de constituer les formalités d'admission avant l'horaire programmé d'accueil dans le service.

  Dans le cas où il manque des éléments à votre dossier, ou notamment si vous avez été admis en urgence, vous devez également vous présenter au Bureau des Entrées.

Vous devez vous munir des pièces suivantes :

- carte d'identité en cours de validité, carte de séjour, passeport (selon la situation)
- carte Vitale ou attestation d'ouverture des droits à un régime d'assurance-maladie
- carte d'adhérent à une mutuelle ou attestation "Couverture Médicale Universelle" (C.M.U)

Accueil administratif

Horaires d'ouverture du Bureau des Entrées

Hôpital Sainte Musse – Toulon

- du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30, Étages 1, 2, 3, ascenseur central C
- samedi, dimanche et jours fériés de 8h00 à 15h00. Bureau d'accueil au rez-de-chaussée dans le hall à proximité de la banque d'accueil général
- 24h/24 aux Urgences

Hôpital de La Seyne-sur-Mer

- du lundi au jeudi de 8h00 à 18h00
- vendredi de 8h00 à 17h00
- 24h/24 aux Urgences

Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde

- lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 16h00

Vous souhaitez une chambre individuelle

En fonction des disponibilités, l'établissement peut mettre à votre disposition une chambre individuelle.

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devez la demander de façon explicite en renseignant le formulaire dédié, à votre disposition : au Bureau des Entrées dans l'unité de soins et également annexé à ce livret.

Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Le tarif de la chambre particulière s'élève à 45 € par jour (certaines mutuelles prennent en charge ce forfait ; n'hésitez pas à vous renseigner).

Le saviez-vous ?

L'établissement a signé un accord avec la Mutualité Française dispensant ses adhérents de l'avance des frais de la chambre individuelle.

Vous venez en consultation

Préalablement à toute consultation, la constitution du dossier impose le passage obligatoire aux guichets d'accueil :

- des consultations externes et d'explorations, à l'hôpital Sainte Musse (ascenseurs C)
- du Bureau des Entrées, à l'hôpital de La Seyne-sur-Mer ou au Centre de Gérontologie Clemenceau

Les frais restant à votre charge doivent être réglés à ces mêmes guichets.

Activité libérale

Certains praticiens sont habilités à effectuer des consultations externes et des hospitalisations dans le cadre d'une activité libérale. Les honoraires applicables à ce titre vous sont communiqués préalablement.

Le règlement des honoraires, affichés dans le service, s'effectue à l'ordre du médecin. Une partie sera ensuite reversée à l'hôpital pour participer aux frais de fonctionnement.

Identitovigilance : un patient bien identifié est un patient bien soigné

Votre identité vous sera demandée, à plusieurs reprises, au cours de votre séjour, sous la forme d'une question ouverte (quel est votre nom, prénom, etc.).

Dès les formalités d'admission, pour être clairement identifié, nous vous demanderons de fournir les données vous concernant sans erreur : nom de famille, prénom (s), date de naissance et nom marital. Nous vous invitons à présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, carte de séjour ou passeport) afin d'assurer l'exactitude des informations vous correspondant.

À votre arrivée dans le service, avec votre accord, un bracelet d'identitovigilance vous sera posé (excepté dans les services de Psychiatrie). Le port de ce bracelet permet à tout moment de votre séjour et des soins de contrôler la concordance entre votre identité, les documents qui vous concernent, les soins qui doivent vous être prodigués.

Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

La Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) vise à favoriser une meilleure prise en charge médico-sociale de toutes les personnes démunies prises en charge aux Urgences et aux Consultations externes. La PASS est inscrite dans la loi d'orientation n°98-657 du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions.

Les missions de la PASS

- faciliter l'accès aux soins et la prise en charge de toutes les personnes en situation de précarité. Ne sont pas concernés les patients hospitalisés qui sont pris en charge par les assistants sociaux référents des services de soins
- permettre la réintégration de ces personnes dans les dispositifs de droits communs
- informer tous les publics et les partenaires sur les droits à la santé
- favoriser le partenariat entre les professionnels de santé, les services sociaux et les services de l'insertion

Prise de rendez-vous ou contact téléphonique avec les assistantes sociales des PASS du lundi au vendredi de 9h à 16h30 :

Hôpital Sainte Musse :

- PASS Généraliste
  04 94 14 54 93 (secrétariat) ou 04 94 14 54 92 (assistante sociale)
- PASS Psychiatrique (CAP 48)
  04 94 14 50 28 (secrétariat CAP 48) ou 04 94 64 58 44 (secrétariat CMP G02) ou 04 94 64 58 47 (assistante sociale CMP G02)
- PASS Mère Enfant
  04 94 14 54 93 (secrétariat) ou 04 94 14 54 77 (assistante sociale)

Hôpital de La Seyne-sur-Mer :

- PASS Généraliste
  04 94 11 31 10 (secrétariat) ou 04 94 11 31 44/ 06 33 00 05 82 (assistante sociale)
- PASS Psychiatrique
  06 33 00 44 76

Le service social

L'Assistante Sociale Hospitalière vous oriente et vous aide dans vos éventuelles difficultés d'ordre familial, social ou administratif. Si vous êtes immobilisé, elle se rendra à votre chevet. Il faut dans ce cas en faire la demande auprès du cadre de santé du service ou contacter le secrétariat du service social :

- **Hôpital Sainte Musse (MCO)**
  Tél. **04 94 14 54 93** (secrétariat)
- **Hôpital de La Seyne-sur-Mer (MCO)**
  Tél. **04 94 11 31 10**
- **Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde**
  Tél. **04 94 08 86 17** (secrétariat)

L'équipe médicale est dirigée par un médecin responsable du service, assisté dans sa fonction par d'autres praticiens et des internes en médecine.

L'équipe paramédicale est placée sous la responsabilité d'un cadre de santé (infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute, manipulateur en électroradiologie...).

Selon le cas, d'autres personnels spécialisés sont appelés à intervenir :

- sage-femme, psychologue, diététicienne, assistante sociale, secrétaire médicale…
- agents des services hospitaliers, brancardiers, cuisiniers, électriciens, plombiers, informaticiens, administratifs… Tous participent directement ou indirectement à la qualité de votre prise en charge.

Les différents personnels ont des badges identifiés qui comportent des codes de couleur (un liseret borde la plaque d'identification)

- Rouge : médecins, pharmaciens, biologistes, internes
- Vert : personnels d'encadrement, ingénieurs
- Bleu : agents techniques, logistiques, brancardiers, …
- Violet : personnels de rééducation, médico-techniques, psychologues, sages-femmes, diététiciens, enseignants, éducateurs
- Blanc : infirmiers et infirmiers spécialisés, puéricultrices
- Gris : personnels administratifs, assistants de service social, secrétaires médicales
- Jaune : aides-soignants, auxiliaires de puériculture
- Noir : cadres de Direction

Les associations de bénévoles

Différentes associations de bénévoles agréées par l'établissement, dont les membres sont identifiables par un badge, proposent des animations et des services dans le respect des convictions et des opinions de chacun. En cas de besoin, adressez-vous au cadre de santé du service.

Accompagnants

- ***Nuit***

  Un membre de votre famille ou un proche pourra être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Cette facilité est soumise à l'avis médical, la demande étant faite auprès du cadre de santé. Le lit accompagnant est payant (voir avec le standard).

  Les usagers peuvent payer le matin à partir de 7h auprès de la Régie située à proximité de l'accueil

  Il n'est pas nécessaire pour les accompagnants de passer par le poste de nuit au standard, ils peuvent attendre le lendemain matin.

- ***Repas et petits déjeuners***

  Des repas et petits déjeuners à titre payant peuvent être servis aux accompagnants. Il convient de vous renseigner auprès de l'équipe soignante. Les tarifs font l'objet d'un affichage dans l'établissement et sont disponibles sur le site Internet www.ch-toulon.fr, ou sur simple demande auprès de l'agent d'accueil.

- ***Repos des patients***

  La plus grande discrétion dans les chambres et les couloirs est à observer, ainsi que la stricte interdiction de fumer ou de vapoter. Dans certains services, une salle des familles est à votre disposition pour recevoir éventuellement vos visiteurs à l'extérieur de votre chambre.

Bibliothèque

Une activité bibliothèque, animée par des associations de bénévoles, est organisée au sein de l'établissement. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, les bénévoles peuvent se déplacer à votre chevet. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre de santé du service.

Boutique, presse et cafétéria

Une boutique presse-cafétéria est à votre service dans le hall d'accueil de l'hôpital Sainte Musse et de l'hôpital de La Seyne-sur-Mer.
Vous y trouverez cadeaux, jouets, photocopies, journaux, livres, viennoiseries, boissons et petite restauration, ainsi que des cartes téléphoniques et de transport en commun.

Horaires d'ouverture :

- **Hôpital Sainte Musse**

  Du lundi au vendredi de 7h30 -18h30
  Week-ends et jours fériés de 10h00 - 18h00

- **Hôpital de La Seyne-sur-Mer**

  Du lundi au vendredi de 8h30 – 17h30
  Week-ends et jours fériés de 11h00 - 16h30

Courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi, sauf jours fériés. Une boîte aux lettres pour l'envoi postal du courrier affranchi est à disposition des usagers dans le hall de chaque site hospitalier, à proximité des guichets d'accueil.

Vos correspondants doivent libeller l'adresse comme suit, en fonction du lieu de votre hospitalisation :

Vos nom et prénom
Centre Hospitalier Intercommunal Toulon-La Seyne-sur-Mer
Service : .....
CS 31412 - 83056 TOULON Cedex

Culte

Sur demande auprès du cadre de santé du service, vous pouvez bénéficier de la présence du Ministre du Culte de votre choix.

Contacts :

Hôpital Sainte Musse : Tél. 04 94 14 50 03
Hôpital de La Seyne-sur-Mer : Tél. 04 94 11 30 37
Centre de Gérontologie Clemenceau - La Garde : Tél. 04 94 08 86 86

Distributeurs (boissons, confiseries, ...)

Des appareils automatiques, situés en différents points de l'établissement, notamment dans le hall d'accueil, sont à votre disposition à toute heure.

Interprètes

Des interprètes bénévoles peuvent être sollicités en cas de difficultés de communication. Faites-en la demande auprès du personnel qui vous prend en charge.

Bienvenue à la Maison des Usagers

La Maison des Usagers est l'espace dédié aux patients, à leurs familles et à leurs proches, pour recevoir et partager informations et conseils, mais aussi échanger et s'exprimer.

Les associations et les représentants d'usagers vous y accueillent dans le respect de l'anonymat et la confidentialité pour :

- offrir une écoute, un soutien, aux patients et à leurs proches
- faciliter la relation entre les différents acteurs de l'établissement (associations, représentants des usagers, usagers, professionnels de santé…)
- informer et renseigner sur les démarches administratives et les droits des usagers
- orienter les personnes qui le souhaitent vers les services compétents en matière de réclamations et de plaintes

Venez nous rencontrer à l'Hôpital Sainte Musse...

Dans le grand hall, à proximité de la banque d'accueil (en entrant à votre gauche, après le Bureau des Entrées).

- **Tél. 04 94 14 52 38**

Le Planning des permanences est affiché à l'entrée de la structure, et est disponible auprès du secrétariat chargé des relations avec les usagers - **Tél. 04 83 77 24 66**

Objets de valeur

Nous vous déconseillons de conserver à l'hôpital vos objets de valeur : argent, bijoux, chéquiers, titres, cartes bancaires. L'établissement dégage toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Un dépôt est possible auprès de la régie de dépôt des valeurs de l'établissement par l'intermédiaire du cadre de santé du service.

Un document attestant que vous avez été informé des modalités de dépôt vous a été remis lors de votre admission dans le service. Il convient de le signer et de le remettre à un membre de l'équipe soignante. Attention, la restitution s'effectuera obligatoirement sur présentation d'une pièce d'identité en cours de validité auprès de la Trésorerie Principale.

Hôpital Sainte Musse – Bâtiment tertiaire

Du lundi au jeudi, sauf jours fériés, de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00 - vendredi de 9h00 à 12h00 - **Tél. 04 94 20 88 82**

Un mandant, muni de sa pièce d'identité en cours de validité, d'une procuration que vous aurez établie sur papier libre et de votre pièce d'identité en cours de validité peut également effectuer ce retrait.

Permission de Sortie

En général votre sortie est prévue dès les premiers jours de votre hospitalisation. Le médecin, le cadre de santé du service, et éventuellement, l'assistante sociale l'organisent avec vous et/ou vos proches.

La sortie relève d'une décision médicale. Si vous sortez contre l'avis du médecin, vous aurez à signer une décharge qui dégage la responsabilité de l'établissement. Au cours du séjour, vous pouvez bénéficier de permissions de sortie avec l'autorisation préalable du chef de service, validée par le représentant du directeur. La durée de ces permissions ne peut excéder 48 heures. Dans ce cas aucun transport n'est pris en charge par la Sécurité sociale.

Règlement intérieur

Le règlement intérieur peut être consulté sur simple demande.

Adressez-vous au cadre de santé du service.

Repas

Des menus adaptés à vos besoins

Les menus répondent aux recommandations en vigueur tant sur le plan de la qualité nutritionnelle - en particulier sur la teneur en matières grasses et en sel - que sur la quantité servie. À votre demande et sur prescription médicale, nos diététiciennes prendront en considération les besoins spécifiques liés à votre pathologie.

Des menus adaptés à vos goûts

Vos préférences alimentaires et culturelles sont prises en compte pour la composition des plateaux repas dans la mesure du possible. Faites-en la demande auprès du personnel du service. Selon les services, un choix de menu est proposé.

Horaires :

- **Petit-déjeuner :** à partir de 7h30
- **Déjeuner :** à partir de 12h00
- **Dîner :** à partir de 18h00

L'apport extérieur de boisson, de nourriture

Afin de garantir la sécurité alimentaire, il est demandé d'informer le personnel du service de tout apport extérieur de produit alimentaire.

Le médecin ou le cadre du service peuvent s'opposer, dans l'intérêt du patient, à la remise à celui-ci de denrées ou boissons, même non alcoolisées, incompatibles avec le régime alimentaire prescrit.

En cas d'apport de denrées alimentaires, privilégier les denrées non périssables, pouvant être transportées et stockées à température ambiante. En cas de denrées périssables, nous vous demandons de respecter la chaîne du froid (transport en glacière avec plaques eutectiques - de congélation) et de le mettre dans le réfrigérateur des patients (après accord du personnel).

L'établissement décline toute responsabilité en cas de toxi infection alimentaire liée à la prise des denrées importées par la famille ou les visiteurs.

Scolarité des enfants

Des professeurs des écoles, détachés de l'Education Nationale, sont chargés de poursuivre la scolarisation des enfants hospitalisés.

Sécurité

Des consignes générales de sécurité incendie sont affichées dans les couloirs de chaque service. Votre attention est particulièrement attirée sur les dangers d'incendie découlant de la consommation de cigarettes, formellement interdite dans tout l'établissement, y compris dans tous les patios. Par ailleurs, nous vous mettons en garde contre d'éventuels actes de malveillance et notamment de vols pouvant survenir dans votre chambre, malgré une surveillance accrue du personnel chargé de la sécurité.

En cas d'incendie :

- Dans votre chambre : prévenez immédiatement le personnel du service.
- Dans l'établissement : respectez scrupuleusement les consignes affichées et celles qui vous seront données par le personnel.

Pour des raisons de sécurité des biens et des personnes, l'établissement est équipé d'un système de vidéo-surveillance. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images vous concernant. Pour tout renseignement, adressez-vous à la Direction de l'établissement - **Tél. 04 94 14 55 55**

Soins esthétiques

Notre établissement propose des soins esthétiques gratuits pour les patient(e)s. Vous pouvez bénéficier de cette prestation en vous adressant au cadre de santé du service. Ces soins sont dispensés par une esthéticienne de l'Association Cosmetic Executive Women, soit au salon d'esthétique, soit dans votre chambre.
Cette prestation est proposée aux patientes du service d'oncologie gratuitement et sur rendez-vous.

Téléphone - Télévision

Pour votre confort, vous pouvez demander l'ouverture de droits d'accès à la télévision ou pour la mise à disposition d'une ligne téléphonique dans votre chambre. Pour cela, sur le site de Sainte Musse, un accueil dédié situé dans le hall, est à votre disposition 7j/7 de 10h45 à 12h50 et de 13h30 à 18h. Les tarifs de ces prestations sont diffusés par voie d'affichage, sur le site Internet de l'établissement ou sur simple demande auprès de l'agent d'accueil. Lors de l'ouverture des droits, un chèque de caution ainsi que votre carte d'identité vous seront demandés (pas de C.B., ni d'espèces).

Wifi - Internet

L'hôpital Sainte Musse met à disposition des patients, accompagnants et visiteurs, un accès Internet via Wifi payant. La connexion peut être activée directement en ligne, après paiement par carte bancaire, ou bien à partir de l'identifiant fourni avec une carte de connexion prépayée (achat en boutique presse-cafétéria dans le hall).

Pour toute question sur cette prestation, renseignez-vous auprès de la boutique ou contactez le **09 72 36 32 88**, de 8h00 à 20h00, 7j/7.

Visites

Vos proches sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Pour connaître les horaires de visite et les modalités d'accès au service dans lequel vous êtes hospitalisé, adressez-vous au personnel. Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines visites, prévenez le cadre de santé du service. Vous pouvez demander la non divulgation de votre présence à l'hôpital.

Vos Droits

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Édition Sicom 06/02 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Charte de la personne hospitalisée

Le résumé de la Charte est affiché dans chaque chambre. L'intégralité du texte ainsi qu'une version en braille pour les non-voyants et en différentes langues sont disponibles sur demande auprès du cadre de santé du service d'hospitalisation ou du cadre de santé de garde.

D'autres chartes spécifiques existent également : celles de l'enfant, de la personne âgée, de l'usager en santé mentale, ou encore, la charte de la laïcité dans les établissements publics.

Toutes les chartes sont disponibles dans les services concernés ou sur le site **www.sante.gouv.fr**.

Vous souhaitez des informations complémentaires, vous avez des interrogations, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés… Pour toute question relative aux droits du patient, n'hésitez pas à en parler avec le cadre de santé du service.

L'expression des usagers

La mesure de votre satisfaction

L'établissement est attentif à mesurer la satisfaction des patients pour améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge, tout au long du parcours de soins, par l'intermédiaire notamment du **questionnaire de satisfaction** délivré lors de votre hospitalisation dans les services de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et à travers une enquête nationale, pilotée par la Haute Autorité de Santé (**campagne e-satis**). C'est la raison pour laquelle votre adresse électronique vous est demandée (une information est annexée à ce livret).

Réclamations et plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser au cadre de santé du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre réclamation et instruire votre réclamation. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médical ou non-médical, membre de cette commission, médiateur qui vous recevra pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Contact : 04 83 77 24 66

Vous pouvez également adresser un courrier à :

Monsieur le Directeur du Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer
CS 31412 - 83056 Toulon Cedex

Commission des Usagers

La Commission des Usagers est une instance réglementaire, obligatoire dans tous les établissements de santé. Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et vous aider dans vos démarches.

Cette instance s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou suggestions, pour recommander à l'établissement l'adoption de mesures dans l'objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers.

Vous pouvez saisir à tout moment la Commission des Usagers par courrier postal, en écrivant à :

Monsieur le Directeur
Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne sur Mer - CS 31412
83056 TOULON CEDEX

ou par courriel, à : ***cdu@ch-toulon.fr***

La composition nominative de cette instance est affichée au sein de l'établissement et peut vous être communiquée, sur simple demande, auprès du secrétariat de la Direction chargée des relations avec les usagers. **Tél. 04 83 77 28 60**

La composition actuelle de la comission des usagers du Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne sur Mer est arrêtée comme suit :

Commission des Usagers

- **M. Dominique OSPIZI** *Association pour le Droit à Mourir dans la Dignité, Représentant des Usagers, Président ;*
- **M. Yann LE BRAS** *Directeur Général du Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon La Seyne-sur -mer, représenté par* **Mme Sandra ROCHETTE,** *Directeur-Adjoint chargé des Affaires Juridiques, du Patrimoine et des Relations avec les Usagers, Vice-Présidente ;*
- **Mme Janine BELLOT** *Comité du Var de la ligue contre le cancer, Représentante des Usagers titulaire ;*
- **Mme Françoise BAILLAT** *Être-là ASP Var, Représentante des Usagers titulaire ;*
- **M. François DEBATS** *Union Nationale des Associations Familiales, Représentant des Usagers suppléant ;*
- **Dr Jacques DURAND-GASSELIN** *Médiateur médical titulaire ;*
- **Dr Matthieu SIMONNET** *Médiateur Médical titulaire ;*
- **Dr Daniel RAUCOULES** *Médiateur Médical suppléant ;*
- **Dr André CHIDIAC** *Médiateur Médical suppléant ;*
- **Mme Marina TSELEPIDES** *Médiateur non Médical titulaire, Directeur-Adjoint chargé des approvisionnements, de la logistique et du développement durable ;*
- **Mme Isabelle CHANU** *Membre titulaire, Représentant la Commission des Soins, Cadre de Santé ;*
- **Mme Sabrina GRATIER DE SAINT LOUIS** *Membre suppléant, Représentant la Commission des soins, Cadre de Santé Faisant-Fonction ;*
- **Dr Yannick KNEFATI** *Président de la Commission Médicale d'Etablissement ;*

Sont invités à titre permanent :

- **M. Jean-Marc GIANGUALANO** *Directeur-Adjoint chargé de la Qualité, Gestion des Risques, Expérience Patient*
- **Dr Julien MERRIEN** *Président du Comité de Réflexion Ethique de l'Etablissement ;*
- **Dr Stéphanie FASSIE** *Présidente du Comité de Lutte contre la Douleur ;*
- **Dr François BESNIER** *Chef de service des Urgences Adultes ;*
- **Mme Sabine FROGER** *Directrice des Soins ;*
- **Mme Françoise DE MENEZES** *Cadre Supérieure de Santé, Direction de la Qualité, Gestion des Risques, Expérience Patient ;*

L'annonce d'un dommage associé aux soins constitue une obligation légale pour tous les professionnels et établissements de santé

Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins (ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal), doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.

Cette information lui est délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à sa demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix."

Deux cas particuliers doivent être mentionnés :

- dans l'hypothèse où le patient serait mineur ou sous tutelle, ce sont ses représentants légaux (parents ou tuteur) qui doivent être informés
- dans l'hypothèse où le patient serait décédé à la suite de l'incident, ce sont ses ayants droit qui doivent être informés

Ce dispositif d'information doit prévoir :

- la désignation d'un professionnel de santé senior qui délivrera l'information
- la présence des personnes que le patient souhaite voir informées
- des conditions appropriées pour établir un dialogue
- des explications adaptées aux capacités de compréhension du patient et à son état psychique
- le suivi médical du patient

RGPD et Loi Informatique et Libertés

Conformément à sa vocation, le Centre hospitalier intercommunal Toulon – La Seyne-sur-Mer (CHITS) traite les données personnelles de ses patients :

- les données de santé nécessaires aux examens médicaux, aux consultations programmées ou en urgence, à l'hospitalisation sous toutes ses formes, et aux actes thérapeutiques ;
- les données administratives nécessaires de l'admission à la facturation des soins ;
- certaines données sociales requises par l'organisation de votre prise en charge et notamment les liens avec d'autres institutions ou partenaires publics.

Ces données personnelles sont utilisées pour assurer les missions de prévention, de diagnostic et de soins attachées à la qualité d'établissement public de santé : la prise en charge médicale comme l'organisation du service rendu aux patients.

Dans le cadre du fonctionnement coordonné des laboratoires d'analyses médicales des établissements publics hospitaliers du Var, vos résultats d'analyses sont partagés afin de permettre une meilleure prise en charge entre les différents établissements publics de santé suivants : Centre Hospitalier Intercommunal Brignoles Le Luc, Centre Hospitalier de Draguignan, Centre Hospitalier Intercommunal de Fréjus Saint-Raphaël, Centre Hospitalier de Saint-Tropez, Centre Hospitalier de Hyères, Centre Hospitalier de Pierrefeu et le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon-La Seyne sur Mer.

Dans le cadre de votre parcours de soins, certaines de vos données personnelles peuvent être transmises à des professionnels de santé impliqués dans votre prise en charge (médecin traitant, établissements partenaires, …), ainsi qu'à des sous-traitants (éditeurs des logiciels utilisés par le CHITS, Doctolib pour la prise de RDV, …). Cette transmission répond strictement aux nécessités d'organisation du service rendu aux patients et n'a pas d'autre finalité.

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.

Le CHITS peut également être amené à utiliser ces données à des fins de recherche dans le cadre des procédures applicables : soit en conformité avec les méthodologies de recherche, soit après autorisation préalable de la CNIL.

Vous disposez, pour les données qui vous concernent, d'un ensemble de droits définis par le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et la loi Informatique et Libertés modifiée :

- le droit d'accès à vos données et le droit de communication de celles-ci ;
- le droit de rectification des données erronées ;
- le droit à la portabilité des données ;
- dans des conditions encadrées par le RGPD, le droit à l'effacement des données (article 17), le droit de limitation du traitement (article 18), le droit d'opposition au traitement (article 21).

Il est porté à votre attention que, comme l'indiquent ces articles, il ne pourra pas être donné de suite aux demandes contrevenant à des obligations légales ou d'intérêt public.

Ces droits s'exercent auprès du délégué à la protection des données de l'établissement hpar voie électronique: ***dpo@ch-toulon.fr***

ou par voie postale :

Direction générale – 54 Rue Henri Sainte-Claire Deville, 83056 Toulon cedex

Si malgré l'engagement du CHITS à respecter vos droits et à protéger les données vous concernant, vous restez insatisfait, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la Commission nationale de l'informatique et des libertés (cnil.fr)

Soins psychiatriques sans consentement

Une unité de soins psychiatriques sans consentement est installée à l'hôpital Sainte Musse, une autre à l'hôpital de La Seyne-sur-Mer. Il existe deux types de mesure de soins psychiatriques sans consentement d'un patient présentant des troubles mentaux nécessitant des soins immédiats qui l'empêchent de donner son consentement :

- d'une part, les soins psychiatriques à la demande du représentant de l'Etat prononcés par arrêté préfectoral sur la base d'un certificat médical circonstancié
- d'autre part, les soins psychiatriques sur décision du Directeur de l'Etablissement à la demande d'un tiers, membre de la famille ou d'une personne capable d'agir dans l'intérêt du patient, ou en l'absence de tiers, péril imminent. Les recours peuvent être effectués sur simple requête devant le Juge des Libertés et de la Détention du Tribunal de Grande Instance du lieu où est situé l'établissement.

La Commission Départementale des Soins Psychiatriques dont la mission est d'examiner la situation des personnes hospitalisées en raison de troubles mentaux, au regard du respect des libertés individuelles et de la dignité des personnes, peut également être saisie par le patient.

Mineurs et majeurs protégés

Les adultes qui exercent l'autorité parentale doivent signer une autorisation de soins dès l'admission. La sortie de l'hôpital des mineurs ne peut s'effectuer sans l'accord du ou des titulaires de l'autorité parentale (père, mère ou tuteur légal), sauf s'il s'agit d'une personne mineure qui a tenu à garder le secret sur son état de santé ou dont les liens familiaux sont rompus dans les conditions prévues par la loi du 4 mars 2002.

Hospitalisation des enfants et des adolescents

L'hospitalisation des enfants et des adolescents est encadrée par de nombreux textes : charte européenne, réglementation, conditions de prise en charge spécifiques à l'établissement, information générique, études diverses, etc. Les services de Pédiatrie et d'Urgences du Centre Hospitalier Toulon La Seyne-sur-Mer se tiennent à votre disposition pour vous permettre de prendre connaissance de ces éléments.

Information sur votre état de santé Consentement aux soins

Vous avez le droit et l'obligation d'être informé sur votre état de santé. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

Ce consentement peut être retiré à tout moment. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout faire pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent.

Recherche clinique

La recherche clinique est un enjeu majeur de santé. Elle a pour objectif le développement des connaissances médicales et l'amélioration de la prise en charge et des traitements des patients. La règlementation française et européenne en vigueur encadrant les études cliniques assure une protection renforcée des personnes se prêtant à la recherche.

Lors de votre venue au sein de l'établissement, la participation à une étude clinique interventionnelle pourrait vous être proposée par un de nos praticiens. Après une information claire de votre médecin sur l'étude proposée, si vous acceptez de participer, votre consentement éclairé sera recueilli. Vous êtes entièrement libre d'accepter ou de refuser d'y participer.

Les données de votre prise en charge habituelle disponibles dans votre dossier médical et/ou l'utilisation de reliquats de prélèvements biologiques peuvent être utilisées dans le cadre des études non-interventionnelles. Ces données seront utilisées de manière codée (pseudonymisée). Pour cela, une lettre d'information vous expliquant l'objectif de cette étude vous sera remise. Conformément au règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD), et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, vous êtes entièrement libre de vous y opposez.

Pour cela, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données de l'établissement à l'adresse suivante : **dpo@ch-toulon.fr** ou par courrier :

Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer

Délégué à la protection des données

Hôpital Sainte Musse

54 Rue Henri Sainte Claire Deville

CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX

Utilisation de données personnelles dans le cadre de la recherche clinique

Le cadre d'utilisation des données des patients est défini par la règlementation française et européenne : règlement (UE) n°2016/679 relatif à la protection des données personnelles (RGPD), loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, méthodologies de référence.

Cet ensemble de textes garantit notamment les conditions de confidentialité. En effet, les données pourront être transférées sous forme non nominative aux personnes ou sociétés agissant pour le compte de l'établissement, à ses partenaires de recherche et aux autorités compétentes. Dans ce cas, votre identité ne sera pas communiquée en-dehors de l'établissement. ***Elle sera remplacée par un identifiant codé :*** un destinataire extérieur ne pourra rattacher votre personne à des données de santé.

I - Les recherches auxquelles participe l'établissement

Deux situations peuvent se présenter :

1) Les recherches impliquant les données de prise en charge et/ou l'utilisation de reliquats de prélèvements biologiques :

Il peut s'agir d'études épidémiologiques, de descriptions de stratégies thérapeutiques, d'évaluations médico-économiques.

- Ces recherches visent à améliorer l'accès aux thérapies, elles seront également utilisées à des fins d'enseignement
- Elles n'ont aucune incidence sur votre prise en charge : aucun examen, aucun acte médical, aucun traitement n'est réalisé spécifiquement pour ces études

Vous bénéficierez par ailleurs d'une information individuelle avant l'utilisation de vos données ou de vos échantillons, et notamment :

- L'identité et les coordonnées du responsable de traitement
- La finalité du traitement de données (présentation du projet de recherche)
- La base juridique du traitement
- La nature des informations qui seront utilisées dans la recherche
- Les destinataires ou les catégories de destinataires des données
- La durée de conservation des données à caractère personnel ou les critères utilisés pour déterminer cette durée

Dans l'hypothèse où il ne serait pas possible de procéder à l'information individuelle, le protocole de recherche pourrait être soumis à l'accord préalable des autorités compétentes.

Cette information précisera, le cas échéant, la réutilisation ultérieure des données et échantillons, notamment dans le cas où plusieurs projets de recherche y auraient recours.

2) Les recherches impliquant votre participation active :

Il peut s'agir de recherches interventionnelles ou non, d'essais cliniques de médicaments, d'examens des caractéristiques génétiques.

Lors de votre prise en charge, la participation à l'un de ces protocoles pourrait vous être proposée par un de nos praticiens.

Vous êtes entièrement libre d'accepter d'être intégré dans le protocole de recherche ou de refuser d'y participer.

Ces recherches peuvent avoir une incidence sur votre prise en charge. A ce titre, chacune des études respecte les conditions définies dans les textes opposables. Après une explication claire d'un professionnel de santé sur l'étude proposée, il vous sera alors demandé de lire une lettre d'information vous expliquant précisément cette étude et vos droits.

II - L'accès aux données personnelles utilisées dans un protocole de recherche

Vos données seront conservées au maximum jusqu'à 2 ans après la dernière publication scientifique liée au projet de recherche, ou, en cas d'absence de publication, jusqu'à la signature du rapport final de la recherche. Elles sont ensuite archivées pour une durée n'excédant pas 30 ans sauf mention contraire qui serait indiquée dans la note d'information de la recherche.

Vous disposez des droits suivants sur les données vous concernant :

- Droit d'accès aux données
- Droit de rectification des données erronées
- Droit d'effacement des données en cas de traitement illicite
- Droit de portabilité vous permettant d'obtenir les données que vous avez-vous-même fournies à l'établissement
- Droit de limitation du traitement des données
- Droit d'opposition au traitement des données selon les conditions définies par la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018

Ces droits s'exercent auprès du délégué à la protection des données de l'établissement pour les recherches promues par l'établissement ou du promoteur de la recherche pour les recherches non promues par l'établissement. Néanmoins afin de faciliter le traitement de ces demandes elles seront préalablement instruites par le service dédié à la recherche clinique au sein de l'établissement.

Vous pouvez adresser toute demande en indiquant vos nom, prénom, date de naissance et coordonnées, à l'adresse mail suivante : **drc@ch-toulon.fr**

Si malgré l'engagement de l'établissement à respecter vos droits et à protéger les données vous concernant, vous restiez insatisfait, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle : la commission nationale de l'informatique et des libertés (**https://www.cnil.fr/fr/agir**).

Bracelet

Chez certains patients présentant des troubles cognitifs, comme par exemple dans la maladie de type Alzheimer, et susceptibles de sortir de l'hôpital à l'insu des soignants alors qu'ils nécessitent encore des soins ou une surveillance, nous sommes susceptibles de lui mettre une alarme anti-fugue. Il s'agit d'un bracelet posé au poignet ou à la cheville. Il est destiné à protéger le patient et lui éviter de se retrouver à l'extérieur de l'hôpital sans soins et souvent perdu avec tous les risques que cela comporte.

La pose de ce bracelet est soumise à une décision médicale, après avis pluri professionnel. Une information est faite au patient et aux proches. Si le patient sort du service une alarme informe les soignants qui vont pouvoir intervenir très rapidement.

Interdiction de photographier, de filmer et enregister

Films - Photographies

Les captations et enregistrements de patients et des personnels sont interdits dans l'enceinte du Centre Hospitalier Intercommunal Toulon – La Seyne y compris avec un téléphone portable.
En référence à l'article R1112-47 du code de la Santé Publique, le règlement intérieur du Centre Hospitalier Intercommunal Toulon – La Seyne-sur-Mer interdit la prise d'images et précise : les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque cette obligation n'est pas respectée, l'expulsion du visiteur et l'interdiction de visite peuvent être décidées par le directeur. Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès aux malades, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par le directeur.

Personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement. La personne de confiance est différente de la personne à prévenir.

Notice d'information

Pour défendre vos droits : le recours à une personne qualifiée

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale définit les garanties dont bénéficient les personnes accueillies dans un établissement ou un service social ou médico-social.

La personne qualifiée : Véritable référent et recours

Elle intervient sur demande de l'usager en cas de conflit ou de situation d'incompréhension. Elle est bénévole. La personne désignée l'est en fonction de la connaissance qu'elle a du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire. Elle est désignée conjointement par le Préfet de département, le Président du Conseil départemental et le Directeur de l'Agence Régionale de Santé, elle exerce sa mission au sein des établissements accueillants des personnes âgées, et/ou des personnes handicapées, et/ou des majeurs protégés. Elle est tenue d'assurer la confidentialité à l'égard des tiers de toute information dont elle a connaissance.

Quelles sont ses missions

• Assurer un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer.

• Informer et accompagner les usagers des établissements ou services à faire valoir leurs droits :

- respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité sociale;
- libre choix entre les prestations (accompagnement à domicile ou en établissement);
- prise en charge individualisée et de qualité, respectant un consentement éclairé;
- confidentialité des données concernant l'usager;
- accès à l'information;
- informations sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie;
- participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement;
- elle informe le demandeur ou son représentant légal des suites données à sa demande;
- elle remet un compte rendu d'intervention aux autorités compétentes;
- elle peut tenir informé l'organisme gestionnaire.

Comment saisir une personne qualifiée :

Pour accéder à la personne qualifiée, vous devrez vous adresser soit par téléphone, courrier ou messagerie :

• Au Conseil départemental - 390 boulevard des Lices - BP 1303 - 83 076 Toulon cedex - Direction de l'Autonomie - personne-qualifiees@var.fr - Téléphone : 04 83 95 16 21

• A la Préfecture - Direction départementale de la Cohésion sociale du Var - CS 31209 - 83070 Toulon - ddcs@var.gouv.fr - Télephone : 04 94 18 83 83

• A la délégation départementale du Var - ARS PACA - Immeuble le Tova 2 - 177 Bd du Docteur Charles Barnier 83 076 Toulon - Téléphone : 04 13 55 89 01 - 89 62 - ars-paca-dt83-delegue-departementale@ars.sante

Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle le rédige. Ce document est à remettre au médecin en charge du patient, il sera archivé dans son dossier médical.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale (un formulaire permettant ce recueil est annexé à ce livret).

Mon Espace Santé

Gratuit, confidentiel et sécurisé, Mon Espace Santé conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital dans la mesure où vous leur aurez donné le droit de le faire.

C'est vous qui décidez d'ouvrir votre Espace Santé. Cette action peut se faire directement sur le site : monespacesante.fr

Un formulaire d'autorisation de transmission de vos informations vous est remis lors de votre admission dans un service du CHITS. Vous êtes invité à le remplir et à le rendre au personnel du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Ce formulaire indispensable permet aux personnels soignants qui vous prennent en charge de :

- Savoir si vous avez ouvert votre Espace Santé
- Savoir si vous donnez l'autorisation de consulter votre Espace Santé à ce personnel
- Savoir si vous donnez aux médecins qui vous prennent en charge, l'autorisation de déverser dans votre Espace Santé :
  - la lettre de liaison de sortie (compte rendu d'hospitalisation)
  - le compte rendu opératoire si vous avez subi une intervention chirurgicale.

Merci de bien vouloir retourner le formulaire DMP aux personnels soignants de votre service dès votre installation dans votre chambre.

Vous pouvez accéder à votre Espace Santé à tout moment depuis le site : **https://www.monespacesante.fr/** (rubrique « se connecter ») ou via l'application « Mon Espace Santé », disponible sur smartphone et tablette.

Vos obligations et règles de séjour

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement, à l'exception des chiens-guides des personnes non-voyantes. Sous certaines conditions, les animaux sont acceptés dans les services (en fin de vie, en réanimation).

Calme et repos

Pour respecter le repos et le bien-être des autres usagers de l'hôpital, nous vous demandons d'utiliser avec discrétion les appareils de radio et de télévision. Les visiteurs ne doivent pas être trop nombreux dans une même chambre (2 ou 3 personnes maximum selon que vous soyez en chambre individuelle ou en chambre à deux lits). Vos visiteurs ne doivent pas troubler le repos des malades ni gêner le fonctionnement du service, ne doivent pas fumer ou "vapoter" dans l'enceinte de l'hôpital quels que soient les locaux. Les mineurs ne sont pas autorisés dans certains services.

Effets personnels

Il vous appartient d'apporter vos effets personnels : nécessaire de toilette, serviettes et gants, linge corporel, pantoufles, robe de chambre.

Leur entretien n'est pas assuré par l'établissement à l'exception des patients en unités de soins de longue durée et résidents de l'E.H.P.A.D. (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

Équipements hospitaliers

Le matériel de l'hôpital est coûteux et acheté sur des fonds publics. Respectez son usage, évitez toute détérioration et tout gaspillage. Il est interdit d'utiliser des appareils personnels de type électroménager (télévision, radio, ...) pour des raisons de sécurité.

Fleurs et plantes

La conservation de fleurs et plantes est déconseillée.

Hygiène alimentaire

L'établissement ne peut pas mettre à disposition les éléments nécessaires pour respecter les conditions optimales de stockage. En cas d'apport d'aliments de l'extérieur : merci d'en avertir le service afin de vérifier le respect de certains régimes prescrits et de le noter dans le dossier. L'usage des boissons alcoolisées est interdit dans les locaux collectifs et dans les chambres (loi du 10/01/91 et décret du 29/05/92).

Parkings

L'accès au parking de l'établissement est possible pour tous les usagers, cependant il n'est pas de droit. Il est conditionné par le taux d'occupation des emplacements disponibles. Pour des raisons de sécurité, le code de la route, notamment la limitation de vitesse à 20 km/h, s'applique dans l'enceinte de l'établissement. Des procès-verbaux peuvent être dressés et les véhicules gênants enlevés. Les consignes de stationnement doivent être scrupuleusement respectées.

Pourboires et cadeaux

Les pourboires, cadeaux ou gratifications au personnel ne sont pas autorisés dans la fonction publique.

Produits illicites

La consommation de tabac, d'alcool et de drogue est totalement interdite dans l'enceinte de l'établissement (locaux et extérieurs).

Respect des personnes et des croyances

Les patients ont le droit d'exprimer leurs croyances religieuses. Mais, si l'hôpital s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers, ces derniers ne peuvent récuser un agent du fait de son sexe, ses croyances ou son origine, ni exiger une adaptation du fonctionnement des services. De la même façon, l'expression des croyances doit rester dans le cadre de la sphère privée et ne pas porter atteinte à la tranquillité des autres patients.

Respect du personnel

Les différents personnels se doivent de vous assurer une écoute et un contact de qualité mais le respect se doit d'être réciproque. Même en cas de difficultés, il convient de s'adresser avec calme et courtoisie aux membres de l'équipe afin de faciliter le dialogue et la recherche d'une solution.

Respect des consignes d'hygiène

Les règles d'hygiène demandées par le personnel sont à suivre, autant par le patient que par les visiteurs (lavage des mains …).
En cas d'isolement d'un patient, il est important de respecter les consignes affichées devant la chambre, ou indiquées par le personnel soignant.

Téléphones portables

L'utilisation de téléphones portables dans l'enceinte peut être limitée ou interdite dans certaines zones. Le personnel hospitalier vous en informera.

Photos et vidéos

Il est strictement interdit de prendre des photos et/ou de réaliser des vidéos dans l'enceinte de l'établissement, sans autorisation expresse de la direction.

Tenue vestimentaire

Les malades et les visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement doivent avoir une tenue vestimentaire décente (torse et pieds nus interdits).

Prise en charge du traitement médicamenteux du patient

A son admission, le patient doit remettre au médecin ou à l'infirmier(e) qui l'accueille, l'ordonnance concernant son traitement en cours, ce dernier devant être réévalué en fonction de la pathologie ayant motivé son hospitalisation.

Afin d'éviter tous les risques médicamenteux, **les médicaments apportés par le patient lui seront retirés et remis soit à sa famille, soit conservés dans le service puis restitués lors de sa sortie**. En dehors des médicaments prescrits et dispensés par le personnel soignant de l'hôpital, aucun autre traitement n'est autorisé, sauf avis contraire du médecin.

Votre Sortie

Formalités de sortie

L'équipe médicale vous remettra à votre sortie : un courrier de sortie, et selon le cas une ordonnance, un arrêt de travail, un bon de transport, un résumé de votre séjour.

Elle adressera à votre médecin traitant un compte rendu détaillé de votre hospitalisation.

Dès votre admission, vous-même ou votre entourage, êtes invités à transmettre au plus tôt vos attestations de sécurité sociale et mutuelle au Bureau des Entrées. A l'hôpital Sainte Musse, le Bureau des Entrées se situe au même étage que le service d'hospitalisation dans lequel vous êtes pris en charge, face à l'ascenseur central C.

Cette rencontre avant la fin du séjour permettra de sécuriser votre identité, compléter si besoin votre dossier administratif, obtenir un bulletin de situation (justificatif officiel d'hospitalisation) et, le cas échéant, régler les frais restant à votre charge. En cas de non-règlement, une facture sera émise et recouvrée par le Trésor Public.

Dossier médical

Lors de votre sortie une lettre de liaison vous sera remise, synthétisant les éléments nécessaires à la continuité des soins. Ce document sera également transmis à votre médecin traitant et/ou au spécialiste qui vous a adressé à l'hôpital. Des documents complémentaires pourront également vous être remis (ordonnance, arrêt de travail, certificat médical…)

Communication du dossier médical

- Comment obtenir communication de mon dossier médical ?

Cette demande doit être faite auprès du professionnel de santé ou du responsable de l'établissement de santé. Elle doit être formulée par courrier ou par mail. Vous avez le droit d'accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire du médecin de votre choix.

• Comment formuler ma demande ?

- Précisez si vous souhaitez accéder à l'intégralité du dossier ou seulement une partie (compte rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire, résultat d'examen d'imagerie…).
- Précisez si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé directement ou adressé à un médecin.

- C'est une copie conforme qui vous est remise, la réglementation oblige les établissements de santé à conserver les éléments originaux du dossier médical.
- Accompagnez votre demande d'un document justifiant votre identité (photocopie de votre pièce d'identité)

Cet envoi postal est payant, une facture vous sera adressée ultérieurement par l'établissement. En application de l'article L 1111-7 du Code de la Santé Publique, de la Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, et suite à la délibération du Conseil d'Administration du C.H.I. de Toulon-La Seyne en date du 20/02/2004, les tarifs sont les suivants :

Catégories	Remise en main propres	Envoi en recommandé
1 - jusqu'à 10 copies et/ou 2 radios	16 €	20 €
2 - jusqu'à 50 copies et/ou 4 radios	26 €	31 €
3 - jusqu'à 100 copies et/ou 10 radios	56 €	62 €
4 - Plus de 100 copies et/ou 10 radios	101 €	108 €

• La demande doit être adressée :

- À l'adresse suivante par courrier :

Monsieur le directeur
Centre hospitalier intercommunal Toulon La Seyne
CS 31412
83056 TOULON Cedex

- Ou par mail à : dg@ch-toulon.fr

• Dans quel délai mon dossier peut-il m'être communiqué ?

- Si les informations médicales ont moins de 5 ans, le dossier doit vous être communiqué dans les 8 jours.
- Si les informations médicales sont antérieures à 5 ans ou si la commission départementale des soins psychiatriques est saisie, le dossier doit vous être communiqué sous 2 mois.

Dans tous les cas, il faudra attendre 48 h avant que votre dossier médical puisse vous être communiqué. Ce délai de réflexion est imposé par la loi et le professionnel de santé ne peut pas vous remettre votre dossier avant l'écoulement de ce dernier.

Pendant combien de temps le dossier est-il conservé par l'etablissement ?

Le dossier médical est conservé pour une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

Cette règle comporte des aménagements :

- les dossiers médicaux des mineurs dont le dernier séjour est intervenu avant l'âge de 8 ans sont conservés jusqu'à ce que ceux-ci aient atteint l'âge de 28 ans,
- si la personne décède moins de 10 ans après son passage dans l'établissement, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.

Questionnaire de satisfaction

Un questionnaire de satisfaction vous offre la possibilité de nous faire part de votre avis sur votre hospitalisation.

De plus, notre établissement participe à une mesure nationale (e-satis) qui vise à recueillir la satisfaction du patient, via un questionnaire en ligne, adressé par courriel, 15 jours après sa sortie d'hospitalisation.

Vous serez peut-être sollicité en cours de séjour pour exprimer votre accord ou votre refus d'être contacté dans le cadre de cette enquête. C'est la raison pour laquelle votre adresse électronique vous est demandée (une information est annexée à ce livret).

Ambulances et transports sanitaires

Le retour à domicile s'effectue avec votre véhicule personnel dans la plupart des cas. Seul le retour par ambulance, taxi ou véhicule sanitaire léger (VSL) **relevant d'une prescription médicale est pris en charge par la Sécurité sociale**.

Vous disposez alors du libre choix de la société de transport sanitaire. Si vous êtes dans l'impossibilité d'exercer ce choix, l'établissement fera appel à un prestataire figurant sur une liste agréée par la Préfecture.

Vos Frais

Tarifs

Les tarifs journaliers de prestations (prix de journée de médecine, de chirurgie, etc…), qui servent de base de calcul du ticket modérateur, sont fixés par arrêté du Directeur de l'Agence Régionale de Santé et s'appliquent de façon identique sur tous les sites du C.H.I.T.S.

L'ensemble des tarifs peut vous être communiqué sur simple demande au Bureau des Entrées. Ils sont publiés et tenus à jour sur le site Internet de l'établissement.

Les frais qui peuvent également rester à votre charge sont ceux engagés pour l'accès aux services multimédia : télévision, téléphone, wifi ou les frais de parking, la mise à disposition de plateaux-repas pour un accompagnant.

Prise en charge

Si vous êtes assuré social, votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie prend en charge 80% du montant des frais d'hospitalisation et dans certains cas, la totalité des frais de séjour. Le forfait journalier reste fréquemment à charge. Il est très vivement conseillé d'adhérer à une mutuelle afin d'éviter d'avoir à supporter un reste à charge qui peut s'avérer élevé dans certains cas.

Si vous n'êtes pas assuré social, une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider à obtenir une couverture sociale adaptée à votre situation. Des permanences sont assurées au service social de l'hôpital Sainte Musse les lundis de 13h00 à 15h00 et les jeudis de 10h00 à 12h00. Possibilité d'accueil sur rendez-vous sur les autres sites en téléphonant au : **04 94 14 57 80**.

Payez vos frais de santé en ligne ?

Avec TIPI, c'est désormais possible ! En partenariat avec la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La La Seyne-sur-Mer fait évoluer son offre de service auprès de ses usagers en proposant une solution de paiement des factures par Internet, disponible sur tipi.budget.gouv.fr

La qualité de votre prise en charge et la sécurite des soins

Démarche Qualité, certification par la Haute Autorité de Santé

Le Centre Hospitalier Intercommunal Toulon - La Seyne-sur-Mer a obtenu la certification Haute Autorité de Santé (HAS) avec la mention « Haute Qualité des Soins » en février 2024, il s'agit du plus haut niveau de décision délivré par la HAS.

Cette certification fait suite à la visite d'une dizaine d'experts-visiteurs mandatés par la HAS courant 2023. Ces visites de certification visent à évaluer le niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé, publics et privés.

Cette procédure d'évaluation externe des établissements est obligatoire et intervient tous les 4 ans.

Chaque citoyen peut consulter et/ou télécharger le compte rendu de certification du C.H.I.T.S. sur le site Internet de la Haute Autorité de Santé : **www.has-sante.fr** ou sur le site : **www.scopesante.fr**

Contact :

Direction Qualité Gestion des Risques et Expérience Patient - Tél. 04 94 14 55 55

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Comité de Lutte contre les Événements Indésirables Associés aux Soins (CLEIAS)

Constitue un événement indésirable associé aux soins tout incident préjudiciable à un patient hospitalisé survenu lors de la réalisation d'un acte de prévention, d'une investigation ou d'un traitement.

La gestion des risques associés aux soins vise à prévenir l'apparition d'événements indésirables associés aux soins et, en cas de survenue de l'identifier, en analyser les causes, atténuer ou supprimer les effets dommageables pour le patient et mettre en œuvre des mesures permettant d'éviter qu'il ne se reproduise.

Cette organisation vise à :

- mettre en œuvre des actions de formation, de communication auprès des personnels permettant de développer la culture de sécurité au sein de l'établissement
- mettre en place une expertise permettant de gérer et d'analyser ces événements
- établir un bilan annuel des actions mises en œuvre et un programme d'actions assorti d'indicateurs de suivi pour lutter contre ces événements indésirables
- mettre en place un dispositif permettant d'assurer la cohérence de ces actions

Le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins dispose d'une formation adaptée et a accès aux données et aux informations, notamment les plaintes et réclamations des usagers.

En cas de survenue d'un **événement indésirable pouvant conduire à un dommage associé aux soins**, une organisation est en place pour assurer l'information et le suivi de tout patient.

Qualité de la prise en charge

Une information sur le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers vous sera communiquée sur simple demande. Par ailleurs, l'établissement communique par voie d'affichage et sur son site Internet les résultats des Indicateurs de Qualité et de Sécurité des Soins (IQSS) qui sont recueillis chaque année. Les résultats des IQSS sont également disponibles sur le site **www.scopesante.fr**.

Engagement contre la douleur

La prise en charge de votre douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur (annexé à ce livret) témoigne de notre engagement à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur. En cas de difficulté, n'hésitez pas à demander à être mis en relation avec un membre du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) dont la mission est de réfléchir à l'organisation de la prise en charge de la douleur dans l'établissement.

Pour toutes vos questions, vos remarques et suggestions, nous sommes à votre écoute :

Contact : **CLUD@ch-toulon.fr** – Tél : **04 94 14 55 06**

Soins palliatifs

L'établissement dispose d'une équipe mobile de soins palliatifs, pluridisciplinaire, composée de médecins, infirmiers et psychologues, qui intervient au chevet du patient, à la demande du médecin référent.

Une unité de soins palliatifs, située sur le site de La Seyne-sur-Mer, accueille, sur décision médicale, les patients atteints de maladies graves, évolutives, pour un séjour temporaire.

Secrétariat : **04 94 11 32 05**

Lutte contre les Infections Associées aux Soins (ou Infections Nosocomiales)

Les infections nosocomiales, quel que soit leur mode de transmission, sont favorisées par l'état de santé du patient, son âge, sa pathologie, certains traitements ou actes invasifs (interventions chirurgicales, poses de cathéters…). Malgré les précautions prises, le risque zéro n'existe pas. Le médecin qui s'occupe de vous est là pour répondre à vos questions, n'hésitez pas à lui en parler.

Certification de la Coordination Hospitalière : Dons d'Organes et de Tissus

La Coordination Hospitalière pour le Don d'Organes et de Tissus, sous la tutelle de l'Agence de la Biomédecine, a été auditée en octobre 2023 et a reçu les félicitations des auditeurs.

Les autorisations de prélèvements d'organes et de tissus ont également été renouvelées en 2023 par L'ARS.

L'établissement a été certifié pour une durée de quatre années.

L'équipe de coordination hospitalière a pour mission l'organisation de la chaîne du don. Elle assure une information aux familles et elle est responsable du respect des bonnes pratiques dans le domaine des prélèvements.

Elle est chargée de rencontrer les familles pour recueillir la volonté du défunt quant au don d'organes et de tissus. Elle accompagne et propose son aide et son soutien aux familles pour effectuer les démarches administratives lors d'un décès.

Pour joindre une infirmière de la coordination hospitalière :

04 94 14 50 63 ou **06 03 58 67 68**

Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS)

Pour Consulter les résultats des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins (IQSS) rendez-vous sur le site :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

Hospitalisation en chambre individuelle

Etiquette patient (destinée au personnel du service)

L'établissement a signé un accord avec la Mutualité Française dispensant ses adhérents de l'avance des frais de chambre individuelle.

Si vous souhaitez une chambre particulière, vous devez la demander de façon explicite en renseignant ce formulaire* :

- ☐ Je souhaite bénéficier du service de chambre individuelle dans la mesure des disponibilités (cabi net de toilette, douche, WC : 45 € par jour en hospitalisation complète ; 30 € par jour ou séance en hospitalisation ambulatoire)
- ☐ Je ne souhaite pas bénéficier du service de chambre individuelle

Date : _____

Signature

*A remettre au Bureau des Entrées (accueils d'étage) ou à l'Unité de Soins qui fera suivre au Bureau des Entrées.

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX - www.ch-toulon.fr

La prise en charge de la douleur, un contrat d'engagement dans notre Centre Hospitalier.

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.
Vous avez peur d'avoir mal ... prévenir, traiter ou soulager la douleur, c'est possible. Vous avez mal... votre douleur, parlons-en !
Osez dire sans attendre :"j'ai mal".

La douleur n'est pas une fatalité.

Prise en charge de la douleur

Quels que soient votre âge, votre pathologie, les soins prodigués, nous nous engageons à prendre en charge votre souffrance, qu'elle soit physique ou morale : avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Les équipes de soins s'engagent à:

- Prévenir les douleurs provoquées par certains soins ou examens (piqûres, pansements, poses de sondes, perfusions, retraits de drains ...)
- Traiter ou soulager les douleurs aiguës et chroniques par une prise en charge adaptée

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider. Supporter la douleur est inutile et peut aggraver votre état de santé. Ne craignez pas de nous en parler et de nous interroger.

Le Centre Hospitalier fait partie du réseau PACA Ouest qui regroupe une cinquantaine d'établissements dans la région et qui a pour but d'améliorer la prise en charge de la douleur.

Contact
Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
Contact : CLUD@ch-toulon.fr
Tél : 04 94 14 55 06

Article L. 1 1 10-5 du Code de la Santé Publique
« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ... »

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA SANTÉ, DE LA JEUNESSE, DES SPORTS ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

RESEAU DOULEUR PACA OUEST

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX - www.ch-toulon.fr

Programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales

En lien avec la politique d'amélioration continue de la qualité et la sécurité des soins, le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) met en œuvre grâce à une équipe opérationnelle d'hygiène, un programme annuel de lutte contre ces infections.

Le CLIN :

- est acteur de la démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins : certification V 2014, certifications ISO 9001
- élabore en partenariat avec les services, les guides de bonnes pratiques, les protocoles, fiches techniques….
- effectue des évaluations de pratiques professionnelles
- favorise le respect des recommandations (produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains, bon usage des antibiotiques….)
- contrôle la qualité de l'eau, des surfaces et celle de l'air de services de soins
- participe aux enquêtes nationales (surveillance des bactéries multi résistantes aux antibiotiques, consommation des antibiotiques, surveillance des infections post opératoires, sur cathéters….) ainsi qu'aux journées nationales (gestion des risques, journée mondiale des mains,..)
- organise et dispense des formations en matière de prévention du risque infectieux à destination des professionnels de santé et du grand public.
- impulse une stratégie de développement durable à travers la gestion des déchets et des effluents.

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER
CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX - www.ch-toulon.fr

Infections associées aux soins

Source : Bilanlin

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Année 2015					
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en oeuvre effective de l'hygiène des mains		85/100	A
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques		81/100	A
Maîtrise des bactéries multirésistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes, les moyens mobilisés et les actions mise en oeuvre par l'établissement		100/100	A
Analyse des épisodes d'infections nosocomialesà Staphylococcus aureus multirésistant (BN-SARM) – indicateur complémentaire	Bactériémie nosocomiale à Staphylococcus aureus résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur complémentaire	Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à Staphylococcus aureus acquise dans l'établissement		47%	
Analyse des épisodes d'infections nosocomiales à Staphylococcus aureus multirésistant (BN-SARM) – indicateur principal	Bactériémie nosocomiale à Staphylococcus aureus résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur principal	Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à Staphylococcus aureus acquise dans l'établissement considérées comme potentiellement évitables ayant fait l'objet d'une analyse des causes		100	
Année 2014					
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre		94/100	A
Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en oeuvre par l'établissement		86/100	A

A B C D E DI NC NA NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en orange.

Les indicateurs du TdBIN dépendent d'une logique d'activité "établissement" (source : BilanLIN).

Quelques précisions :

Indices SARM

Bacteriemies à SARM : Pourcentage d'infections graves avec bactérie multirésistante aux antibiotiques ayant fait l'objet d'une analyse par l'établissement.

Info nosocomiale écoute

AZUR 810 455 455
(prix appel local)
du lundi au vendredi de 9h à 18h

Sites Internet

www.infonosocomiale.fr
www.scopesante.fr

Contacts

Docteur Vanessa VAN ROSSEM
Présidente du CLIN
Tél. 04 94 14 55 53

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES SOCIALES, DE LA SANTÉ ET DES DROITS DES FEMMES

leciss
Collectif Interassociatif Sur la Santé

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Venez partager votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction
Venez participer à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé !

Pour cela, 2 gestes simples :

@ Donnez votre mail lors de votre hospitalisation

☑ Répondez au questionnaire e-Satis

que vous recevrez par mail après votre sortie de l'hôpital

À l'attention des parents ayant eu leur enfant hospitalisé :
Si votre enfant est âgé de moins de 14 ans, vous pouvez répondre au questionnaire à sa place en prenant en compte son hospitalisation.
Si votre enfant a entre 14 et 17 ans, vous pouvez répondre à sa place ou répondre avec lui.

Les parents/proches peuvent répondre à la place ou avec une personne en incapacité de le faire (sans email, personne âgée, personne diminuée physiquement, psychiquement, ...).

Pour plus d'information, vous pouvez : **contacter le numéro vert 0 800 944 955** (appel gratuit depuis un poste fixe) ou envoyer un mail à la Haute Autorité de Santé, à l'adresse contact@e-satis.fr

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX - www.ch-toulon.fr

Formulaire de recueil de l'adresse mail

e-SATIS est une enquête nationale de satisfaction copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la santé. Il s'agit d'une enquête en ligne qui vous sera adressée par mail quelques semaines après votre hospitalisation. Vos réponses sont importantes et permettent d'améliorer la qualité des services et des soins offerts aux patients. Si vous acceptez d'y participer, vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés et nous vous en remercions par avance.

Etiquette patient (destinée au personnel du service)

En l'absence d'adresse électronique personnelle, celle d'un parent ou d'un proche peut être recueillie par le service.

Vous êtes: ☐ **Patient** ☐ **Parents** ☐ **Proche**

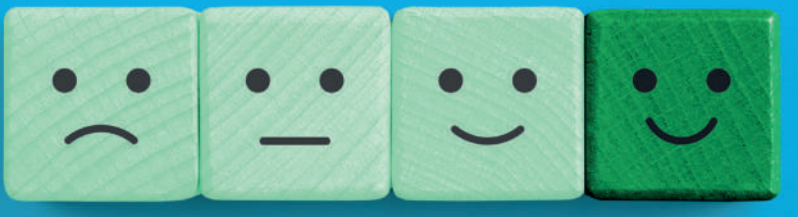
@

L'enquête de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL par la Haute Autorité de Santé. Pour plus d'information, vous pouvez contacter le **0 800 944 955** (appel gratuit depuis un poste fixe) ou envoyer un mail à l'adresse **contact@e-satis.fr**

CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
TOULON - LA SEYNE SUR MER

CS 31412 - 83056 TOULON CEDEX - www.ch-toulon.fr

l'Assurance Maladie
Agir ensemble, protéger chacun



Se faire soigner avec un handicap : satisfait ou non, dites-le-nous sur **handifaction**.

Handifaction est un questionnaire à remplir par les personnes en situation de handicap ou leurs accompagnants après chaque rendez-vous de santé ou en cas de difficultés à se faire soigner.

Rendez-vous sur **handifaction.fr**

ou sur l'application mobile handifaction

Scannez-moi !

handifaction

Pour améliorer ensemble l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.

ameli.fr