



VOTRE SEJOUR



Vos interlocuteurs	17	L'équipe médicale
	18	L'équipe soignante
	19	Les autres personnels des services cliniques et médico-techniques
	19	Les pharmaciens et personnels des services pharmaceutiques
	19	Les personnels administratifs et logistiques
Règlement intérieur	20	
Au quotidien	21	Téléphone - Télévision
	21	Espace détente
	21	Salon de coiffure
	22	Guichet courrier
	22	Associations de bénévoles
	22	Service social
	22	Objets de valeur
	23	Repas
	23	Médicaments, prothèses
	23	Chambre particulière
	24	Accompagnants
	24	Visites
	24	Animaux
	24	Stationnement - Circulation
	24	Sécurité incendie
Les représentants des cultes	25	
L'accueil des personnes en situation de handicap	26	



Vos interlocuteurs

L'hôpital est placé sous l'autorité d'un médecin-chef issu du corps des médecins des armées, assisté d'un médecin-chef adjoint, d'un gestionnaire, officier du corps technique et administratif et d'un directeur des soins.

Les services cliniques sont dirigés par des médecins ou des chirurgiens spécialistes, et les services médico-techniques (imagerie médicale, biologie, biochimie, pharmacie...) par des médecins ou des pharmaciens spécialistes du service de santé des armées.

Les services administratifs sont dirigés par des officiers du corps technique et administratifs du service de santé des armées ou des fonctionnaires de la Défense.

L'équipe soignante est composée de spécialistes paramédicaux, d'infirmiers et d'aides-soignants diplômés d'Etat.

Les membres du personnel que vous serez amené à rencontrer pendant votre séjour ont des fonctions et des tâches spécifiques et complémentaires.

Les différentes catégories de personnels sont identifiables à leur tenue spécifique et à leur badge.

L'équipe médicale



Les médecins ou chirurgiens coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens.

Sous la responsabilité des chefs de service, ils travaillent en équipe et se réunissent régulièrement pour faire le point sur votre état de santé afin de choisir avec vous les options les plus pertinentes en terme de bénéfices – risques.

Le médecin anesthésiste se renseigne sur vos antécédents médicaux et chirurgicaux et vous explique son rôle, avant, pendant et après l'intervention opératoire.

L'équipe soignante

CATEGORIE	
HA LAVERAN	QUALIFICATION
PHOTO	NOM
	GRADE
	SERVICE

Le cadre de santé (liseré rouge) est chargé de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers dans le service où vous êtes hospitalisé. Il assure également les liaisons avec l'administration ainsi qu'avec les services médico-techniques. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller.



Les infirmiers (liseré bleu) dispensent les soins sur prescription médicale et dans le cadre de leur rôle propre ; ils exercent une surveillance constante de l'état des patients.



Les aides-soignants (liseré bleu clair) accompagnent les infirmiers lors des soins. Ils vous aident dans les actes de la vie quotidienne, tels que la toilette, la prise des repas....



Les psychologues, intégrés au service de psychiatrie, outre leur activité au bénéfice des patients hospitalisés, peuvent être consultés à titre externe, le mercredi dans le cadre du centre de consultation en thérapies familiales pour un travail de psychothérapie. Les rendez-vous sont pris auprès du service de psychiatrie (04.91.61.72.82) .

L'ensemble des rééducateurs (Masseurs-kinésithérapeutes, Ergothérapeutes et orthophoniste) font partie du service de médecine physique et réadaptation (MPR) et intervient au niveau des différents services d'hospitalisation de l'établissement ainsi qu'auprès des patients externes, sur prescription médicale. Les paramédicaux rééducateurs sont reconnaissables par le port d'une blouse entièrement blanche sans aucun liseré et un badge rouge.

Les diététiciens interviennent également sur prescription médicale.

Les personnels médico-techniques tels que les manipulateurs d'électro-radiologie et les techniciens de laboratoire, assurent, sur prescription et sous contrôle médical, des examens pour aider au diagnostic, aux soins et au suivi de votre état de santé.

— *Les autres personnels des services cliniques et médico-techniques* —

CATEGORIE	
QUALIFICATION	
PHOTO	NOM GRADE
SERVICE	

Le secrétaire médical est le lien entre l'équipe soignante et votre entourage. Il gère les rendez-vous, assure la tenue de votre dossier d'hospitalisation et garantit la transmission des éléments nécessaires à la continuité de votre prise en charge après votre sortie.

Le secrétaire administratif (liseré vert) accomplit les formalités d'admission et recueille les données nécessaires à la gestion administrative de votre dossier.



Les agents de service hospitaliers constituent une aide logistique pour les services et assurent l'hygiène des chambres.

— *Les pharmaciens et personnels des services pharmaceutiques* —

CATEGORIE	
QUALIFICATION	
PHOTO	NOM GRADE
SERVICE	

— *Les personnels administratifs et logistiques* —

CATEGORIE	
QUALIFICATION	
PHOTO	NOM GRADE
SERVICE	

L'assistante sociale, à votre demande, vous aide à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales.

Les autres personnels administratifs et techniques assurent leurs tâches notamment au service des hospitalisations et des soins externes, au centre des consultations externes ou dans différents services administratifs ou techniques. Vous ne les rencontrez pas souvent mais ils collaborent activement à votre confort et à votre sécurité en assurant la maintenance des appareils médicaux ou informatiques, et de nombreux services de l'hôpital (cuisine, blanchisserie, matériel...).



Règlement intérieur

Les points suivants, extraits du règlement intérieur⁽¹⁾ de l'HIA Laveran, rappellent les prescriptions qui s'imposent à tous (usagers, visiteurs, personnels). Ces obligations sont développées dans le livret d'accueil.

- Les visites aux personnes hospitalisées sont en principe autorisées de 12 à 20 heures, sauf en cas de dispositions particulières définies par les services. Ces visites sont déconseillées aux enfants de moins de 15 ans. Elles ne doivent pas troubler le repos des malades, ni gêner le fonctionnement du service.
- Les usagers doivent respecter les règles générales de sécurité (incendie, locaux à accès réservé, ascenseurs...).
- Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital (règles de stationnement, signalisation routière, respect des places réservées aux personnes handicapées...).
- Avant de quitter leur chambre, les malades doivent prévenir les personnels du service.
- L'utilisation des téléphones mobiles cellulaires (portables) est interdite dans l'enceinte de l'établissement.
- L'utilisation de récepteurs de télévision, de radio ou tout autre appareil sonore ne doit en aucun cas gêner le repos des malades.
- Il est interdit d'introduire dans l'hôpital de l'alcool, des objets ou produits dangereux ou prohibés par la Loi.
- Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.
- Les animaux ne sont pas admis dans l'établissement à l'exception des chiens-guides sous certaines conditions.
- En cas de menace, violence, voies de fait, diffamation ou outrage, l'administration assure la protection des agents qui en sont victimes dans le cadre de leur fonction. Les victimes de dommages de toute nature peuvent porter plainte en leur nom personnel.

⁽¹⁾ Le règlement intérieur peut être consulté au secrétariat du Médecin-chef, sur rendez-vous pris auprès du cadre de santé du service d'hospitalisation.



Au quotidien



Téléphone Télévision



La mise à disposition des lignes téléphoniques et des programmes de télévision au profit des hospitalisés est concédée à une société de service privée.

Le bureau est situé dans les locaux de la cafétéria

Horaires d'ouverture :

lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 à 17 h 45

samedi de 10 h à 13 h 45

dimanche de 13 h à 16 h 45

En dehors de ces horaires vous pouvez téléphoner au poste 77.00 (ligne directe : 04.91.61.77.00).

Pour tout complément d'information (tarif,...) adressez-vous directement au prestataire ou téléphonez au poste 77.00.



Service social

Situé au niveau 0 de la tour Sud, le service social est ouvert au public

du lundi au jeudi de 9 à 11 h 30 et de 14 à 16 h 30

le vendredi de 9 à 12 h et de 13 h 30 à 14 h 30. Pour

prendre rendez-vous, s'adresser au secrétariat

04.91.61.71.22.



Espace détente

La cafétéria « La Cigale » est située au niveau 0 au milieu du hall central.

Elle vous propose boissons, sandwiches, restauration d'appoint

La cafétéria est ouverte

du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h

le samedi de 12 à 18 h

le dimanche de 14 à 18 h



Salon de coiffure

Le salon de coiffure, situé dans les locaux du foyer, est ouvert du lundi au jeudi de 8 à 12 h et de 12 h 45 à 16 h 30

le vendredi de 8 à 12 h et de 12 h 45 à 15 h 45.

Les rendez-vous sont pris au poste 76.44.

Les tickets sont vendus à la caisse de l'hôpital dans le hall d'accueil.

A votre demande, le coiffeur peut se déplacer à votre chevet.



Guichet courrier

Un guichet courrier est à votre disposition au niveau 0 de la tour Sud.

Ouvert tous les après-midi des jours ouvrables de 15 h 30 à 16 h 30 (fermeture à 15 h 45 le vendredi), il vous permettra de faire peser vos courriers et paquets afin de préciser le coût de l'affranchissement.

Les timbres sont vendus à la cafétéria « La Cigale ».

Attendant au guichet courrier se trouve une boîte aux lettres dont la levée est effectuée à 8 h du lundi au vendredi.

Par ailleurs, vous pouvez faire acheminer votre courrier personnel à l'adresse de l'hôpital (BP 60149, 13384 MARSEILLE - Cedex 13) en précisant le service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Une distribution est assurée tous les jours ouvrables à partir de 10 h 30 par les secrétaires des services.



Associations de bénévoles

Certaines associations (Association Jusqu'à la Mort Accompagner la Vie, Hospitalité Notre Dame des Armées, Association d'Aide aux Aidants, etc.) ont passé une convention avec l'hôpital. Vous pouvez consulter la liste de ces associations et obtenir leurs coordonnées en vous adressant au secrétariat médical du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).



Médicaments, prothèses

Toute médication en cours et tous les médicaments en votre possession doivent être signalés à l'équipe médicale et remis à l'infirmière pour un meilleur suivi médical.

Les médicaments sont fournis et distribués par le personnel soignant sous l'autorité du médecin du service.

Si vous êtes porteur d'une prothèse auditive ou d'un appareil dentaire veuillez le signaler à notre personnel soignant. Evitez de ranger votre appareil dans du papier ou un mouchoir pour ne pas l'égarer.



Objets de valeur

Lorsque vous êtes hospitalisé, vous ne devez détenir qu'un minimum d'argent liquide et aucun objet de valeur.

Il est donc conseillé, lors de votre admission, de déposer, contre reçu, votre argent, vos objets de valeur, vos titres et moyens de paiement, dans le coffre du service des hospitalisations et soins externes.

L'hôpital ne peut être tenu responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des valeurs qui n'auront pas fait l'objet d'un dépôt au coffre.



Repas

Les repas font partie de votre traitement, aussi vous êtes invités à respecter les indications des médecins et du personnel soignant.

Vos repas peuvent être adaptés en fonction de votre état de santé (régime spécifique prescrit par le médecin) ou de vos convictions religieuses. Dans tous les cas, vous pouvez demander à rencontrer un(e) diététicien(ne).

Il est recommandé de ne garder aucune denrée alimentaire périssable dans votre chambre et de ne pas demander à vos proches de vous apporter des aliments.

Horaires de distribution des repas :

Petit déjeuner : 08 h 00
Déjeuner : 12 h 00
Dîner : 18 h 15

Choix des patients :

Le personnel vous proposera le menu de la semaine ainsi que les variantes possibles en entrées, viandes et légumes afin que vous puissiez choisir. En cas d'hospitalisation de courte durée, l'affectation automatique du repas prendra en compte vos goûts que vous aurez signalés à votre arrivée.

Une fiche présentant l'action du comité de liaison alimentation nutrition est insérée au présent livret.



IL EST STRICTEMENT INTERDIT D'APPORTER DE LA NOURRITURE AUX HOSPITALISES.

LES BOISSONS ALCOOLISEES SONT INTERDITES DANS L'ENCEINTE DE L'ETABLISSEMENT.

Conformément à la Loi du 9 juillet 1976 et au décret 92.478 du 29 mai 1992, il est interdit de fumer dans l'hôpital.

Pour un sevrage tabagique, le médecin de votre service est à votre écoute.



NB : L'utilisation des téléphones mobiles cellulaires (portables) est interdite

(interférences avec les appareils techniques médicaux).



Chambres particulières

Conditions tarifaires

Selon les disponibilités de l'établissement et du service, des chambres individuelles peuvent être proposées au patient lors de son séjour. Ce tarif du supplément chambre seule est de **40 euros par jour**. **Ce montant n'est pas pris en charge par la sécurité sociale**. Par conséquent, le patient s'engage à régler cette prestation de confort au moment de sa sortie si sa mutuelle (ou son assurance complémentaire) ne couvre pas intégralement ce montant par le biais du tiers-payant.

Mode d'obtention

Lors de son entrée dans le service, le patient doit en faire la demande auprès du secrétariat.

Exonération

Cette majoration s'applique à tous les patients, militaires comme civils, sauf :

- pour les patients traités à charge du Service de Santé des Armées dans le cadre des accidents ou maladies contractées en service,
- quand la motivation médicale et/ou lorsque les conditions techniques d'examen, de traitement ou de surveillance le requièrent,
- en cas de chambre double indisponible.



Accompagnants

Si votre état de santé le justifie, un membre de votre famille pourra être autorisé par le chef de service à rester auprès de vous.

L'accompagnant doit se présenter au service des hospitalisations et des soins externes qui lui fournira toutes les informations utiles.



Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence est pour vous un grand réconfort. Néanmoins, pour des raisons de service, les visites sont autorisées de 12 à 20 heures, sauf dispositions particulières arrêtées par le responsable médical de votre service. Dans l'intérêt de tous, recommandez à vos proches :

- d'éviter les visites en groupe ou trop longues qui risquent de troubler votre repos et celui des autres patients,
- de quitter la chambre pour les soins à la demande du personnel,
- de ne pas amener d'enfants de moins de 15 ans qui peuvent être psychologiquement affectés par certains aspects de la maladie, sans oublier le risque de contagion,
- de ne pas se présenter en dehors des heures de visites.



Animaux

Compte tenu des risques d'infection, la présence d'animaux est interdite dans l'établissement.

Ne donnez pas de nourriture aux oiseaux sur les fenêtres de votre chambre. Ils peuvent être porteurs de microorganismes dangereux pour votre santé.



Stationnement - circulation

Un parking est à la disposition des visiteurs et patients. Le code de la route s'applique à l'intérieur de l'établissement.

Respectez les interdictions de stationner, les places réservées et les limitations de vitesse.

La responsabilité de l'hôpital ne peut être engagée en cas de dégradation, vol, accident... pouvant éventuellement y survenir.



Sécurité incendie

En cas d'incendie : donner l'alerte auprès du personnel du service, de vos voisins de chambre.

[Evacuez calmement les locaux](#)

APPEL DES POMPIERS

18

Sur tout poste téléphonique de l'hôpital

Les représentants des Cultes




Tous les hospitalisés doivent être en mesure de participer à l'exercice de leur culte ou de recevoir la visite du ministre du culte de leur choix.

La volonté de respect des croyances et convictions des personnes hospitalisées est affirmée par le Service de Santé des Armées qui fait appel à des représentants des cultes qui exercent leur ministère auprès des patients de l'hôpital.


Catholique

 04.91.61.70.18  06.68.83.99.72


Protestant

 04.91.61.75.31

Orthodoxe

 04.91.59.29.74

Orthodoxe russe

 04.42.22.25.05

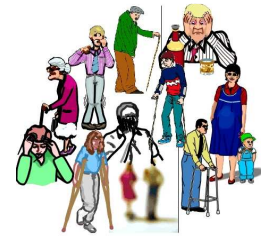
Musulman

 04.91.61.75.20  06.50.57.73.62

Israélite

 04.91.38.62.87  06.14.22.38.23

Le détail des coordonnées des représentants du culte peut également être demandé au secrétariat de votre service.



L'accueil des personnes en situation de handicap

Depuis de nombreuses années, l'HIA Laveran a mis en œuvre une démarche qualité orientée vers l'accueil de public en difficulté.

L'accessibilité et la signalétique sont organisées pour faciliter la visite et l'accueil des personnes présentant une situation de handicap.

Les agents d'accueil sont régulièrement formés à la prise en charge des personnes en situation de handicap.

Vous êtes malentendant ou sourd :

Si vous êtes sourd ou malentendant et que vous avez besoin d'un interprète en langue des signes française durant votre séjour, l'hôpital met à votre disposition les services d'un de ses interprètes.

Il respecte les règles de neutralité et de secret professionnel.

Vous pouvez demander son aide en vous adressant au cadre de santé de votre service.

L'établissement est équipé de deux ascenseurs par tour. Les indicateurs d'étage sont écrits en braille. Une voix de synthèse annonce le niveau atteint.

Vous êtes une personne à mobilité réduite :

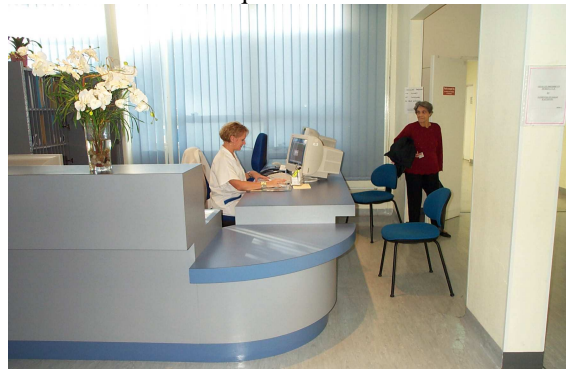
Dans l'hôpital des équipements particuliers vous sont destinés : passages de portes élargis et automatiques avec détecteurs de sécurité, WC et équipements de toilette adaptés, cabines téléphoniques à hauteur adaptée.

Une pente d'accès a été aménagée au centre de consultations.



Pente d'accès Centre de Consultations Externes REVIL

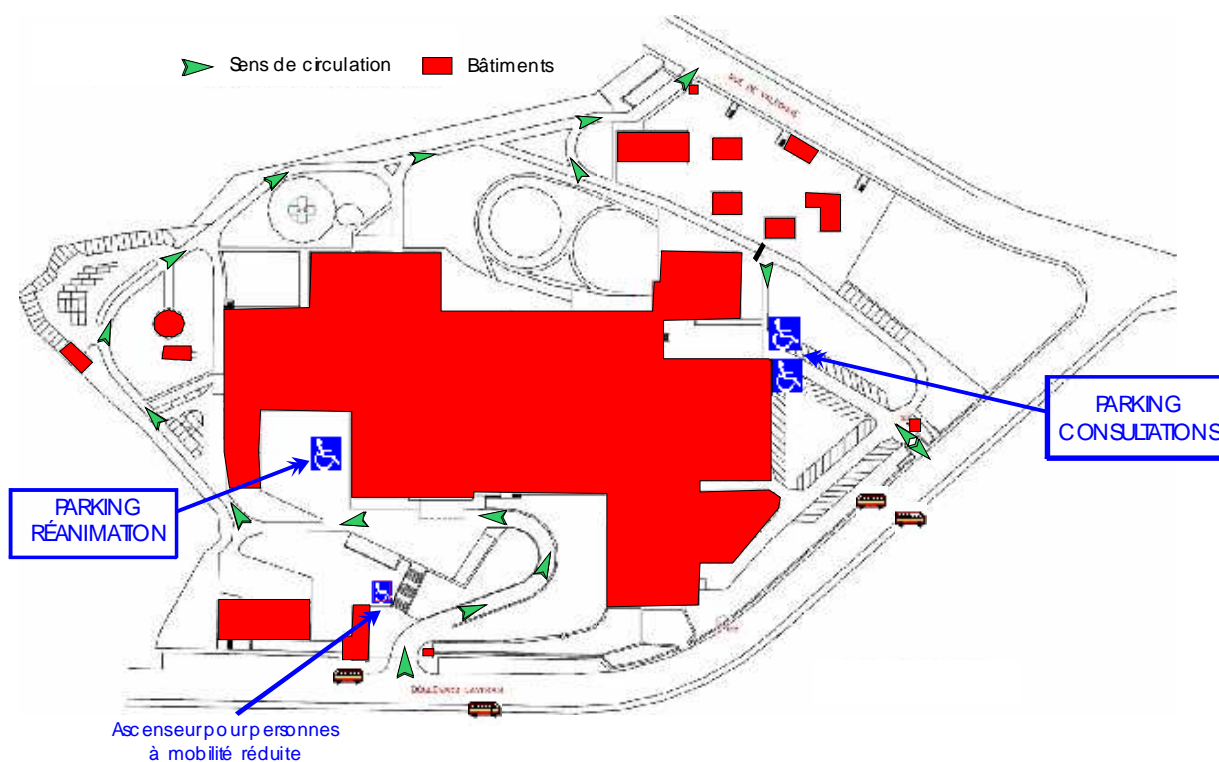
L'accès aux banques d'accueil est facilité.



Un ascenseur est à votre disposition à l'entrée principale de l'hôpital.



Des places de parking vous sont réservées aux emplacements identifiés sur le plan ci-après.



Des fauteuils roulants sont mis à votre disposition, notamment au centre de consultations et à l'accueil principal.