

LIVRET D'ACCUEIL POUR LES PERSONNES HOSPITALISEES

MÉDECINE INTENSIVE RÉANIMATION (M.I.R.)

CHEF DE SERVICE

Dr. Jean-Marie FOREL

P Ô L E M U S C A - HOPITAL NORD – APMH



Hôpitaux
Universitaires
de Marseille

ap.
hm



Préambule

Vous venez d'être admis au sein du service de Médecine Intensive Réanimation (MIR) de l'Hôpital Nord - APMH.

Ce livret d'accueil est destiné aux personnes hospitalisées au sein de notre service. Il a pour but de :

- Vous informer sur l'organisation générale du service
- Vous présenter l'environnement qui sera le votre le temps de son hospitalisation.

Nous avons conscience que l'environnement de réanimation est source de stress. C'est un lieu technique, avec une large équipe soignante et de nombreux dispositifs médicaux, souvent inconnu du public qui intervient dans une phase critique de votre vie.

L'engagement de l'équipe est de vous accompagner à chaque étape du séjour.
Nous sommes disponibles pour répondre à toutes vos questions et vos besoins spécifiques d'accompagnement.

Une lettre de l'équipe a par ailleurs été rédigée spécialement pour vous. Présente dans ce livret, elle est affichée au sein des salles d'attente pour les proches.

SOMMAIRE

LETTRE DE L'ÉQUIPE MIR	1
PRESENTATION GENERALE	2
LE SERVICE DE REANIMATION MEDECINE INTENSIVE (MIR)	2
ÉQUIPE SOIGNANTE	2
PLAN D'ACCES AU SERVICE MIR	2
ORGANIGRAMME MEDECINE INTENSIVE REANIMATION	4
ORGANISATION DES VISITES	5
POLITIQUE DU SERVICE	5
HORAIRES DES VISITES	6
LES DOCUMENTS UTILES	7
COMPORTEMENT ATTENDU LORS DES VISITES	9
LE VISITEUR MINEUR	9
INFORMATIONS DONNEES AUX PROCHES	10
MES PROCHES SONT INFORMES AVEC MON ACCORD	10
GESTION DES BIENS PERSONNELS	11
NUMEROS UTILES DU SERVICE	12
NOS ENGAGEMENTS	13
PRENDRE SOIN DE VOTRE PROCHE	13
GESTION DE LA DOULEUR	13
MAINTIEN DE LA DIGNITE	13
UNE RECHERCHE CLINIQUE ETHIQUE ET REGLEMENTEE	14
ENVIRONNEMENT DU PATIENT	15
LES ALARMES	15
LEXIQUE DE LA REANIMATION	16
INFORMATIONS INSTITUTIONNELLES	20
PLAN ET ACCES DE L'HOPITAL	20
SERVICES PROPOSES AU PUBLIC	23
3 STRUCTURES POUR GARANTIR VOS DROITS	24
VOS REPRESENTANTS DE CULTE A L'HOPITAL	25



LETTRE DE L'ÉQUIPE MIR

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation en réanimation. L'équipe soignante met tout en œuvre pour que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions possibles.

Nous savons qu'une hospitalisation en réanimation ou en Soins Intensifs Polyvalents représente une épreuve pour vous et votre famille / vos proches. La priorité de toute notre équipe est la prise en charge optimale des patients, ainsi que l'accompagnement de leurs proches.

*Ce livret a été conçu à votre attention. Il vous informe du fonctionnement de notre service et se propose de vous aider à comprendre l'environnement dans lequel vous êtes soigné. Ce document ne se substitue en aucune façon à l'information que nous vous apportons oralement, même si nous espérons qu'il répondra à certaines questions que vous pourriez vous poser. Un grand nombre d'entre elles sont en rapport avec la **haute technicité** de ces unités d'hospitalisation.*

Notre service est un centre de référence et de recours dans le domaine de la détresse respiratoire. Ce savoir-faire nous amène à accueillir des patients de toute la région Sud-Est et de Corse.

Il se peut donc, qu'à titre exceptionnel nous soyons dans l'obligation d'évacuer un patient stable de notre service vers un autre service de réanimation de l'hôpital Nord ou d'un autre établissement avec lequel nous avons des relations de partenariats.

Enfin, notre équipe a acquis une notoriété internationale dans le domaine de la recherche médicale. Vous pourriez ainsi être sollicités dans les prochains jours pour autoriser à participer à un de nos travaux de recherche scientifique et médicale.

*Notre place est auprès des patients, mais aussi à vos côtés
L'équipe médicale et paramédicale*

Présentation générale

Le service de Réanimation Médecine Intensive (MIR)

La MIR est un service de réanimation-soins critiques qui comprend 24 lits individuels de réanimation répartis sur deux unités :

- L'unité « MIR A », appelée également MIR DRIS, dispose de 14 lits / box individuels
- L'unité « MIR B » qui dispose de 10 lits / box individuels

Le service MIR est également doté de 4 lits au sein de l'unité SIP (Soins Intensifs Polyvalents).

Équipe soignante

La MIR possède une équipe soignante pluridisciplinaire. Afin de faciliter la communication entre les patients, les proches et les soignants, le service applique le code couleur institutionnel pour les badges des professionnels :

COULEUR DES BADGES :



- | | | |
|---|--------------|----------------------|
| - CADRE DE SANTE SUPERIEUR | - MEDECIN | - SECRETAIRE |
| - CADRE DE SANTE | - INTERNE | - ASSISTANTE SOCIALE |
| - MAJOR DE SOINS | - EXTERNE | |
| - INFIRMIER(E) | - PHARMACIEN | |
| - AIDE-SOIGNANT(E) | | |
| - AGENT DE SERVICE HOSPITALIER QUALIFIE | | |
| - KINESITHERAPEUTE | | |
| - ERGOTHERAPEUTE | | |
| - DIETETICIEN(E) | | |
| - PSYCHOLOGUES | | |

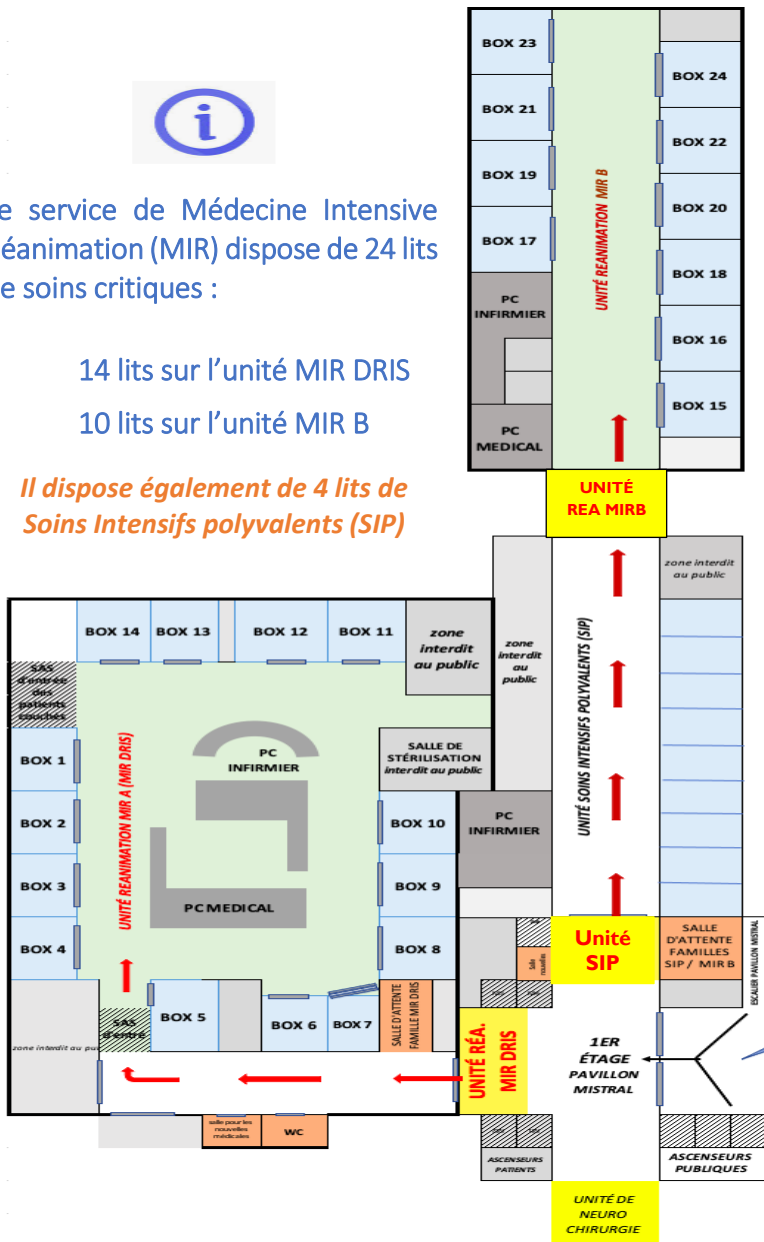
Plan d'accès au service



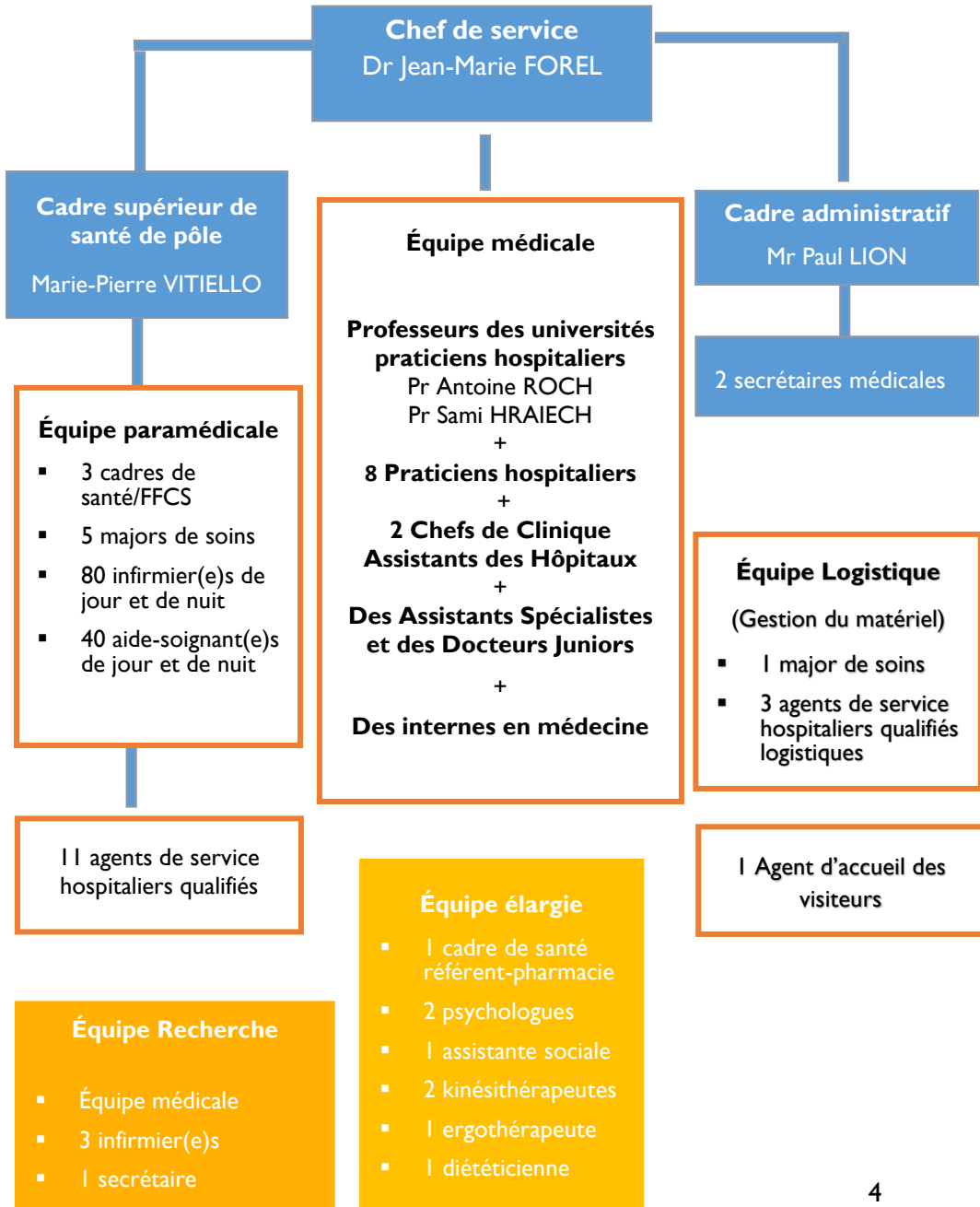
Le service de Médecine Intensive Réanimation (MIR) dispose de 24 lits de soins critiques :

- 14 lits sur l'unité MIR DRIS
- 10 lits sur l'unité MIR B

Il dispose également de 4 lits de Soins Intensifs polyvalents (SIP)



Organigramme Médecine Intensive Réanimation



Organisation des visites

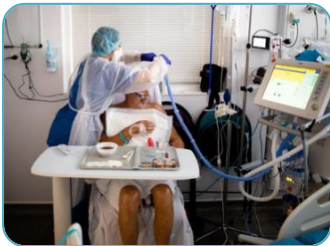
Politique du service

Le service de Médecine Intensive Réanimation participe au maintien des relations sociales/familiales des personnes hospitalisées et ce, durant tout leur séjour. De ce fait, **des consignes de visites ont été établies afin de :**

- Faciliter l'accompagnement et l'accueil des proches
- Organiser la circulation des informations
- Protéger l'organisation et la coordination des soins

D'un point de vue soignant, les visites sont bénéfiques à la santé mentale et physique des patients. Pour les patients désorientés, le temps des visites est un excellent outil pour aider ce dernier à retrouver ses repères.

Ainsi, la réanimation MIR conseille au public visiteur de toucher et parler à son proche hospitalisé même si ce dernier n'est pas conscient.



« Vous êtes dans un service de soins où l'hygiène tient un rôle primordial du fait de la fragilité des patients. C'est pourquoi la désinfection des mains avec de la solution hydro-alcoolique à l'entrée et à la sortie de la chambre doit être systématique. »

Enfin, nous vous demandons d'être attentif au matériel médical en place et de respecter scrupuleusement les deux règles en hygiène suivantes :

- Effectuez une désinfection des mains avec de la solution hydro-alcoolique à chaque entrée et sortie de la chambre
- Veillez à respecter les mesures d'isolement mis en place.

Horaires des visites

Organisation des visites

Les visites sont autorisées de 12h30 à 20h, 7j/7.

*Compte tenu de la taille des locaux, nous accueillons en salle d'attente
maximum 4 personnes pour un patient*.*

Au maximum, dans une chambre,
Deux personnes sont autorisées à être présentes au même instant.

Afin de ne pas gêner le travail des soignants, le **relais** entre visiteurs doit obligatoirement s'effectuer en salle d'attente, **merci**.

L'établissement est également doté d'espaces d'accueil variés permettant de se « relayer » en dehors du service et de se détendre (cafétéria, snack, foodtrucks, presse, bibliothèque, jardin d'enfant, bancs, etc.).



Un agent d'accueil pour orienter vos proches

Actuellement, un agent d'accueil est présent au minimum 1 heure (entre 12h30 et 13h30) pour organiser l'arrivée des proches dans l'unité. Il est responsable de la distribution des livrets d'accueil et des questionnaires de satisfaction des fins de séjour créés par le service.

Le rôle de l'agent d'accueil est

- de vérifier que nous avons bien l'ensemble des coordonnées téléphoniques et de les inscrire dans le Dossier Patient Informatisé.
- d'orienter et faciliter les mises en contact nécessaires,
- de faire le lien entre les équipes de soins, les cadres de santé et le secrétariat
- de fournir les différents livrets d'information du service.

Les documents utiles

A fournir au bureau des entrées de l'hôpital

- Les papiers officiels (carte d'identité, mutuelle, carte sécurité sociale, etc.)
- Le mail personnel du patient afin de participer à **l'enquête E-SATIS « Mesure de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés »** menée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Une assistante sociale est présente dans le service et, avec votre accord, les cadres de santé solliciteront directement vos proches pour les démarches administratives à faire en urgence.



Les horaires d'ouverture du bureau des entrées

Du lundi au vendredi (hors jours fériés)

De 7h30 à 17h

A fournir au service MIR

A l'admission du patient ou le plus rapidement possible :

- **Certificat ou lettre manuscrite de désignation d'une personne de confiance** co-signée par le patient et la personne désignée personne de confiance (*si existant*)
- **Certificat de directives anticipées** (*si existant*)
- **Les ordonnances** des traitements en cours.
- **Les coordonnées** du médecin traitant.
- **Les coordonnées** de la personne de confiance et/ou des personnes à contacter.

A la sortie du patient ou dans les jours suivants :

Le questionnaire de satisfaction évaluant la qualité du séjour effectué au sein du service MIR, rempli par le patient et/ou les proches à la sortie du patient.



Dépôt dans la boîte aux lettres du service
Située dans la salle d'attente de l'unité MIR DRIS

Besoin d'un certificat ?

Pour cela, adressez-vous au bon interlocuteur :

- ⇒ **Les certificats d'hospitalisation** sont délivrés par le **bureau des entrées**. Ils font office d'arrêt de travail pour maladie.
- ⇒ **Les certificats médicaux** sont délivrés, sur demande de la famille, par le **secrétariat de la MIR**.
- ⇒ **Le compte rendu d'hospitalisation et l'ordonnance de sortie**, à chaque fin de séjour, **sont systématiquement envoyés au médecin traitant**. Ils sont également intégrés, sauf si vous ou votre personne de confiance avez mentionné votre opposition, **au Dossier Médical Patient (DMP) sur MON ESPACE SANTÉ**.



Mon espace santé ?



Mon espace santé est un espace numérique individuel. Il permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

<https://www.monespacesante.fr>

M'opposer à Mon espace santé

Activer Mon espace santé

Comportement attendu lors des visites

- **Toute forme de violence** envers le personnel soignant est interdit sous peine de :
 - **Signalement** à l'administration hospitalière qui pourra alors décider de l'interdiction des visites.
 - **Poursuites judiciaires** dans les suites d'un dépôt de plainte auprès des services de police.

Nous prenons un soin particulier à vous accueillir et vous accompagner dans un moment stressant et difficile pour vous. **Il n'est cependant pas tolérable que les soignants soient victimes de violences verbales voire physiques ou de menaces de n'importe quel type.**

- **Les visiteurs comprennent les consignes et s'engagent** à respecter l'état de fatigue des personnes soignées, les règles d'hygiène et les impératifs de soins.
- **La prise de photos dans le service et la lecture du dossier médical sans autorisation sont strictement interdites** afin de maintenir le droit réglementaire au secret médical et de protéger les intérêts du patient.
- Il est **interdit de fumer / vapoter** dans le service et l'ensemble des locaux hospitaliers.

Le visiteur mineur

Pour des raisons de sécurité, il est formellement interdit de laisser un mineur dans un box ou en salle d'attente sans la surveillance d'un adulte.

Si vous désirez qu'un mineur vous rende visite, rapprochez-vous rapidement de l'équipe en place pour organiser son arrivée.

En effet, les mineurs de moins de 15 ans sont autorisés à rendre visite à leur proche **après accord du médecin sénior et un entretien préalable avec un psychologue** du service.

Informations données aux proches

Mes proches sont informés avec mon accord

Avec votre consentement, un médecin se rend disponible tous les jours pour rencontrer les proches souhaitant connaître et comprendre l'évolution de votre état de santé :

INFORMATIONS MEDICALES

Vos proches souhaitent obtenir des informations sur le projet de soins et suivre l'évolution de votre état de santé :

1 Rdv quotidien avec un médecin

Le médecin qui s'occupe de vous reçoit vos proches **tous les jours de 12h30 à 13h30** (en fonction de l'activité du service) et leurs donne des nouvelles.

Une forte activité du service peut parfois décaler ces horaires. Dans ce cas, un autre horaire de rdv de rencontre sera prévu.

Sur évaluation des demandes, en cas d'incompatibilités justifiées, vos proches peuvent prendre rendez-vous auprès du secrétariat afin d'organiser une rencontre sur d'autres horaires ou par téléphone.

INFORMATIONS INFIRMIERES

Vos proches souhaitent obtenir des informations succinctes ou être rassuré(e)s :

24h/24, par téléphone avec un infirmier

Pour des nouvelles téléphoniques **succinctes**, vos proches peuvent appeler les infirmiers 24h/24.

Pour respecter le travail des soignants et maintenir leur présence auprès des patients,

les infirmiers donneront des nouvelles téléphoniques à une seule et unique personne*.



***Si vous avez désigné officiellement une personne de confiance, celle-ci est légalement notre interlocuteur premier.** A défaut et en l'absence d'une opposition de votre part, vous allez devoir désigner, parmi vos proches, une personne « référente ». Elle sera enregistrée sous l'appellation « personne à contacter » dans votre dossier patient informatisé que les professionnels utilisent au quotidien.

Gestion des biens personnels

Pour des raisons d'hygiène et sécurité, le service MIR autorise, sous certaines conditions, la présence d'affaires personnelles en chambre :

 <u>Vous pouvez avoir des</u>	 <u>Vous ne pouvez pas</u>
- Affaires de toilettes (parfums, gel douche, crèmes, rasoirs, etc) - Prothèse(s) dentaire(s) - Prothèse(s) auditive(s) - Photos, Dessins, - Livres	- Recevoir des fleurs/plantes - Mener des animaux de compagnie - Apporter une valise de vêtements ou d'objets de valeur. - Avoir votre proche qui dort en box la nuit (sauf si vous êtes mineur)

Selon la procédure interne, les aides-soignants effectuent systématiquement un **inventaire** des biens personnels pouvant être présents à votre arrivée.

En l'absence de casier sécurisé dans les chambres, **tout bien de valeur est systématiquement confié au service des recettes**. Le patient a le droit de refuser ce type de dépôt sous couverts d'un écrit signé attestant que le service ne pourra pas être tenu responsable en cas de perte ou de vol.



Recette :
RDC pavillon Mistral
04 91 96 85 32 de 8h45 à 16h.



Pour récupérer les biens stockés à la recette, vous pouvez mandater par procuration une tiers personne : sa pièce d'identité sera requise ainsi que votre autorisation signée via un formulaire institutionnel fourni par le service.

Le reste des affaires ne pouvant pas être stocké en chambre, nous vous demanderons de mandater un proche pour qu'il les récupère dans les plus brefs délais. Une signature sera demandée à chaque remise de biens et l'action sera tracée dans le Dossier Patient Informatisé de votre proche.

Numéros utiles du service



Personnes / Secteurs	Contacts
<u>Cadre de santé paramédical</u>	
Mélanie FABRE – UNITÉ A (DRIS)	04 91 96 58 38
Camille ALEXANDRE – UNITÉ B	04 91 96 42 59
Emmanuelle AGGOUNE – SIP	04 91 96 58 39
Poste infirmier UNITÉ A (DRIS)	04 91 96 58 47
Poste infirmier UNITÉ B (MIR B)	04 91 96 42 57
Secrétariat médical SERVICE MIR	04 91 96 58 35 / 36
FAX SERVICEMIR	04 91 96 58 37

Nos engagements



Prendre soin de vous

La réanimation consiste à prendre en charge des patients alors que leur état de santé peut engager leur pronostic vital.

Nous mettons tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins. Pour cela, nous pouvons être amenés à utiliser des dispositifs médicaux invasifs pour aider ou renforcer certains organes malades et traiter des infections.

Limiter et gérer la douleur

Prendre en charge la douleur est une de nos nombreuses priorités. Nous disposons de différentes échelles d'évaluation et de moyens médicamenteux (ou non médicamenteux) pour réduire au maximum votre douleur ou inconfort.

Tout acte potentiellement douloureux est également anticipé avec des protocoles antalgiques validés.

Maintien de la dignité et du consentement

Nous mettons tout en œuvre pour que les soins soient réalisés dans le respect de l'intimité et de la pudeur. **A chaque instant passé dans le service, votre consentement aux soins et votre avis sera recherché et pris en compte.**

En regard de l'environnement technique et l'anticipation nécessaire pour effectuer des gestes d'urgence, nous sommes dans l'obligation de vous dévêtir.

Nous attachons particulièrement de l'importance au confort et à ce que vous n'ayez pas froid.

Une recherche clinique éthique et réglementée

La recherche clinique a pour objectif d'améliorer les soins délivrés aux patients en évaluant de nouveaux médicaments, techniques ou procédures de traitement, au cours d'essais cliniques. Parfois, il s'agit uniquement de recueillir des informations sur le patient, sa maladie, sans essai de nouveau traitement ou procédure.

En Europe, la recherche sur la personne humaine est strictement réglementée. Le patient doit toujours être informé de sa participation à une recherche et il a toujours la possibilité de la refuser sans que cela modifie en quoi que ce soit sa prise en charge.

Lorsque le patient est dans l'incapacité de donner son consentement, le médecin demandera l'accord de la personne de confiance ou, à défaut, de ses proches. Sans cela, conformément à la réglementation en vigueur, l'inclusion du patient ne peut être réalisée.

Dans tous les cas, cette recherche est soumise à des règles de sécurité et de déontologie strictes. Elle est encadrée par la loi afin de garantir la protection des patients.



Environnement du patient

Connaitre votre environnement de soins est important pour vous sentir à l'aise durant le temps d'hospitalisation. En qualité de soignants en soins critiques, nous utilisons des appareillages techniques et communiquons parfois dans un vocabulaire professionnel que vous pouvez ne pas connaître.

Même si nous adaptons nos explications, l'équipe de la réanimation MIR tient à vous fournir un lexique. Il est accompagné d'explications dans le but d'améliorer nos échanges et favoriser votre compréhension des situations vécues et/ou des informations données.

Les alarmes

Vous rentrez dans un lieu pouvant être bruyant. Des alarmes sonnent de façons différentes et parfois en corrélation avec vos mouvements. Elles peuvent parfois être une simple alerte concernant une surveillance spécifique ou même signaler la fin du traitement intraveineux.

Ces alarmes représentent un moyen de surveillance permettant une prise en charge optimale des patients. Elles sont une aide à la prise de décision thérapeutique et un guide dans le travail des infirmiers et aides-soignants directement en chambre mais également à distance.

En effet, l'unité dispose de plusieurs écrans répéteurs positionnés dans des lieux stratégiques pour alerter en temps réel les soignants.



Écran d'un répéteur des scopes patients

Dans tous les cas, vous êtes surveillé de façon continue et rigoureuse par l'ensemble de l'équipe présente. Une sonnette est disponible dans chaque box afin de vous signaler à tout moment auprès de l'équipe de soins.

Lexique de la réanimation

Box de réanimation :

Chambre individuelle composée de tout le matériel nécessaire pour prendre en charge une urgence vitale ou effectuer une surveillance clinique rigoureuse.



Isolement

: Pour limiter la transmission de certains microbes, le médecin peut prescrire des mesures d'isolement. Elles ont pour but de protéger le patient, vous-même et/ou le personnel. Nous vous informons de la démarche à suivre.



Scope : Appareil permettant de visualiser en permanence tous les paramètres vitaux du patient. Il alerte les soignants par des alarmes visuelles et sonores.



Pousse seringue et pompe :

Appareils permettant de perfuser à débit régulier avec une grande sécurité et précision les médicaments.



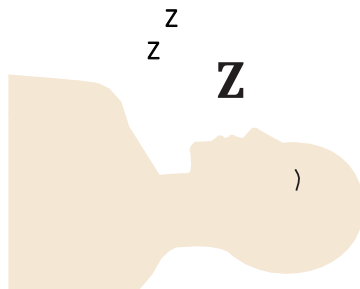
Contention : Elle est parfois nécessaire à la sécurité du patient afin qu'il n'arrache pas certains dispositifs médicaux ou chute de son lit. Toujours prescrite par un médecin, son utilité est réévaluée plusieurs fois par jour par l'ensemble de l'équipe.

Elle se fait au moyen des dispositifs validés pour les réanimations.



Sédation : Elle a pour but de limiter l'anxiété et la douleur des patients de réanimation.

Parfois très profonde, elle « endort » complètement la personne. Elle est équivalente à une anesthésie générale et est parfois appelée « coma artificiel » dans les médias.



Cathéter artériel : Tuyau très souple placé dans une artère du poignet ou de la cuisse. Il permet d'enregistrer la pression artérielle en continu (c'est ce que vous appelez « la tension »). elle permet également la réalisation de nombreux prélèvements sanguins sans douleur.



Cathéter (ou voie veineuse centrale): Tuyau très souple placé dans une grosse veine du cou ou de la cuisse et permettant d'apporter par des perfusions les médicaments et apports nutritionnels intraveineux.

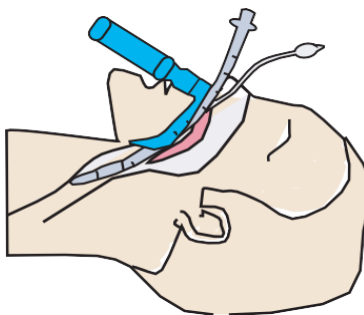


Trachéotomie : Tube introduit au niveau du cou sous anesthésie.

Il permet d'améliorer le confort du patient ainsi que la séparation du respirateur. Dans la plupart des cas elle est provisoire.



Intubation : Action consistant à placer une sonde par la bouche dans les voies aériennes pour permettre au patient de respirer grâce à un respirateur



Sonde gastrique : Tuyau souple introduit par le nez ou la bouche jusqu'à l'estomac et destiné soit à l'alimentation, soit à la vidange du contenu gastrique.



Ventilation Non Invasive (VNI) :

Technique d'assistance respiratoire avec l'aide d'un masque. Le patient continue de respirer par lui-même, avec l'assistance de la machine



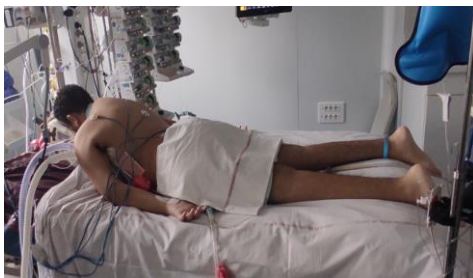
Dialyse : En cas de défaillance des reins, technique permettant d'éliminer l'excès d'eau et les déchets produits par l'organisme.



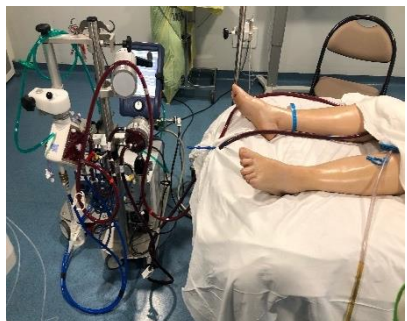
Respirateur ou ventilateur : Appareil qui permet la respiration artificielle dans le cas où des troubles respiratoires entraînent un manque d'oxygène chez les patients.



Décubitus Ventral : Il s'agit d'une position allongée sur le ventre qui permet l'amélioration de l'oxygénation. Parfois, elle entraîne un œdème et/ou des lésions d'appui au niveau du visage.



ECMO (Oxygénation par Membrane Extracorporelle) : Technique d'assistance qui permet de prendre le relais, provisoirement de certains organes (poumons ou cœur).



Informations institutionnelles

Plan et accès de l'hôpital

Moyens d'accès



S'ORIENTER

ACCÈS

- > CHEMIN DES BOURRELY
13915 MARSEILLE CEDEX 20

L'ACCÈS DES VÉHICULES EST AUTORISÉ UNIQUEMENT :

- > LE JOUR DE LA SORTIE, SUR PRÉSENTATION
DU BULLETIN DE SORTIE,
- > POUR ACCOMPAGNER UNE PERSONNE
ATTENDUE EN CONSULTATION
- > POUR ACCOMPAGNER UNE PERSONNE QUI
A DES DIFFICULTÉS À MARCHER
- > POUR LES URGENCES

DANS CES CAS, DES DÉPOSE MINUTES SONT
À VOTRE DISPOSITION POUR STATIONNER
TEMPORAIREMENT VOTRE VÉHICULE.



TRANSPORTS EN COMMUN & NAVETTES

- > MÉTRO
LIGNE 2 BOUGAINVILLE
- > AUTOBUS
LIGNES 96, 97, B2



GARES, AÉROPORTS & AXES ROUTIERS

DE L'AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE

- > PRENDRE A55 OU A7

DE LA GARE SAINT CHARLES

- > MÉTRO : LIGNE 2 BOUGAINVILLE + BUS B2
- D'AIX-EN-PROVENCE, LUYNES, BOUC BEL AIR
- > LIGNE S1 CARTREIZE



UNE NAVETTE GRATUITE

HÔPITAL >> PARKING
DU LUNDI AU VENDREDI DE 7H
À 19H, POUR RELIER DANS LES
2 SENS, L'ENTRÉE DU BÂTIMENT
PRINCIPAL DE L'HÔPITAL À LA
SORTIE PIÉTONS (PARKING PRIVÉ,
TAXIS, GARE DES BUS). SI VOUS
ÊTES INTÉRESSÉ(E)S ADRESSEZ-
VOUS AUX AGENTS D'ACCUEIL
SITUÉS DANS LES HALLS DES
PAVILLONS OU AUX AGENTS DE
SÉCURITÉ.



PRENDRE UN TAXI

UNE STATION DE TAXIS EST SITUÉE À LA
SORTIE DE L'HÔPITAL.
LES AGENTS D'ACCUEIL SONT À VOTRE
DISPOSITION POUR COMMANDER UN TAXI.



POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H À 16H, UN
AGENT HOSPITALIER PEUT VOUS AIDER EN VOUS
PRENANT EN CHARGE EN FAUTEUIL ROULANT
DEPUIS L'HÔPITAL JUSQU'AUX ASCENSEURS
SITUÉS AU 5^e ÉTAGE DU PARKING PRIVÉ. SI
VOUS ÊTES INTÉRESSÉ(E)S ADRESSEZ-VOUS AUX
AGENTS D'ACCUEIL SITUÉS DANS LES HALLS DES
PAVILLONS.

ACCÈS HANDICAPÉS

SI VOUS ACCOMPAGNEZ UNE PERSONNE À
MOBILITÉ RÉDUITE, VOUS SEREZ AUTORISÉ
À RENTRER AU SEIN DE L'HÔPITAL AFIN DE
L'ACCOMPAGNER AU PLUS PRÈS DE SON LIEU DE
RENDEZ-VOUS.

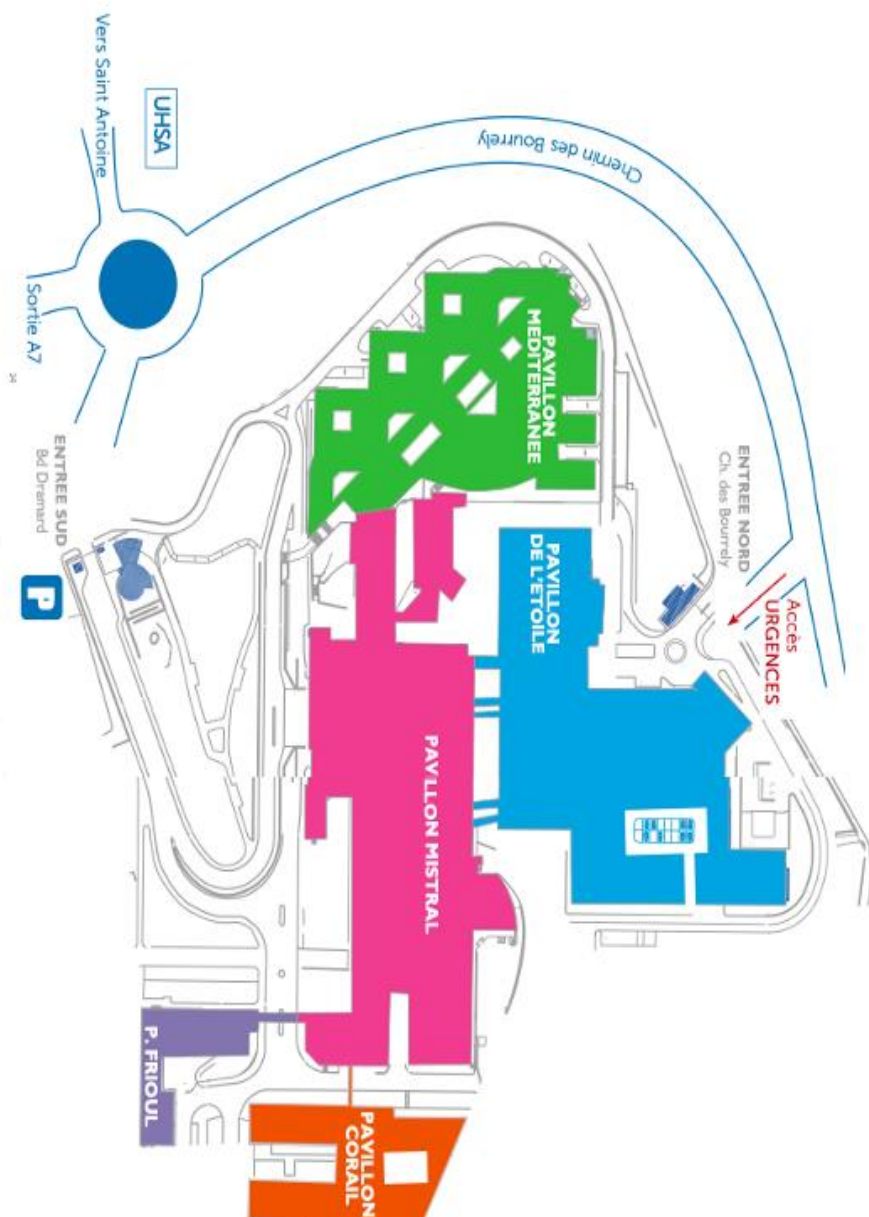


SE GARER

UN PARKING PUBLIC PAYANT RELIÉ PAR
ASCENSEURS À L'HÔPITAL EST À VOTRE
DISPOSITION.

> OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 6H30 À
21H30, LE WEEKEND ET LES JOURS FÉRIÉS DE
7H30 À 18H30
POUR TOUT RENSEIGNEMENT
04 91 46 12 36
MARSEILLE.HOPITAL-NORD@TRANSDEV.FR

Plan de l'Hôpital Nord :



Services proposés au public



La télévision : vous avez la possibilité de souscrire à la télévision dans sa chambre. Pour cela, vous pouvez le faire directement depuis la télévision de la chambre ou à l'accueil de 10h à 18h45 7j/7. Plusieurs forfaits de 7j, 14j ou 1mois sont proposés.



Presse : du lundi au vendredi de 07h30 à 18h00 (Samedi et dimanche 10h00 à 17h00).



Cafétéria : tous les jours de 7h00 à 19h00.

3 structures pour garantir vos droits



Bureau de la patientèle

Pour toutes questions, suggestions ou satisfactions/insatisfactions :

Mme LECOINTRE – cadre administratif

Prise de RDV : 04.91.96.42.24

RDC – PAVILLON MISTRAL

(face à l'accueil)

Bureau des dossiers médicaux

La Direction de l'Hopital Nord dispose d'un bureau dédié à la communication du dossier médical joignable par téléphone, courrier (adressé à la Direction) et/ou en vous présentant directement au :

Bureau B28

RDC – Pavillon Mistral

04.91.96.80.33

Tous les lundis, mercredis et jeudis de 08h à 15h30

Tous les mardis et vendredis de 08h à 12h

Comité des usagers

Pour toutes questions, suggestions ou satisfactions/insatisfactions sur le respect de vos droits ou conditions d'hospitalisation durant votre séjour :

BUREAU B07

RDC – Pavillon Mistral

Prise de RDV/renseignement par mail :

Comiteusagers.nord@ap-hm.fr

Vos représentants de culte à l'hôpital

Culte bouddhiste

- 06 12 90 55 31
- RDC pavillon Mistral - Bureau A18

Culte catholique

- 04 91 96 86 03
- RDC pavillon Mistral - Bureau B23

Culte musulman

- 04 91 96 81 65 ou
- 04 91 38 47 84
- si urgences : 06 14 39 19 72

Culte israélite

- 04 91 38 62 87
- 04 91 37 49 64 Consistoire israélite de Marseille
- si urgences : 06 14 22 38 23

Culte protestant

- 06 51 34 26 09
- 04 91 38 47 27
- si urgences : 72 762

Assistance Publique - Hôpitaux de Marseille
Hôpital Nord
Chemin des Bourrelly - 13915 Marseille Cedex 15

« Livret d'accueil pour les personnes hospitalisées »

SERVICE Médecine Intensive Réanimation (M.I.R.)

Réanimation Unité A - Réanimation Unité B

Soins Intensifs Polyvalents

CHEF DE SERVICE
Dr. Jean-Marie FOREL



Hôpitaux
Universitaires
de Marseille | **ap**
hm