

Innovation

Equipes soignantes

Prise en charge

Patient

Coordination

Médecine spécialisée

Services

Prévention

Choix

Qualité des soins

Consultations

Etablissement de soins
de suite et de réadaptation
de Hyères

mgen[★]



SOMMAIRE

1. MOT DU DIRECTEUR.....	3
2. L'ETABLISSEMENT	4
2.1. Plans de l'établissement	4
2.2. Historique et positionnement sur le territoire	5
2.3. Offre de soins.....	6
2.4. Les partenariats.....	7
2.5. Le personnel.....	7
2.6. Le plateau technique	8
3. PRINCIPALES FORMALITES ET TARIFS	9
3.1. Votre identité	9
3.2. Modalités financières.....	9
3.3. Sortie définitive.....	10
3.4. Autorisations de sortie.....	11
3.5. Rendez-vous médicaux pendant votre séjour	11
3.6. Continuité médicamenteuse.....	12
3.7. Référent handicap.....	12
4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION.....	13
4.1. Les repas	13
4.2. Le courrier	13
4.3. Le linge	14
4.4. Les moyens multimédia	14
4.5. Interprètes	14
4.6. Dépôts et retraits de valeurs	15
4.7. L'animation socioculturelle.....	15
4.8. Les bénévoles.....	15
4.9. Autres services et prestations.....	16
5. DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPEES.....	17
6. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	17
7. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)	17
8. DEFENSEUR DES DROITS.....	18
9. MEDiateur A LA CONSOMMATION	18
10. Le COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)	18
11. LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (CLIAS)	19
12. CONVENTION LABORATOIRE	19
13. REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT.....	20
14. PERSONNE DE CONFIANCE	23
15. RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS	23
16. SATISFACTION GLOBALE.....	23
17. EVENEMENT INDESIRABLE.....	24
18. MON ESPACE SANTE : VOTRE ESPACE NUMERIQUE DE SANTE	25
19. VIDEOSURVEILLANCE.....	26



1. MOT DU DIRECTEUR

Madame,
Monsieur,

La Direction, les équipes médicales et paramédicales, et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos attentes afin de rendre votre séjour le plus bénéfique possible.

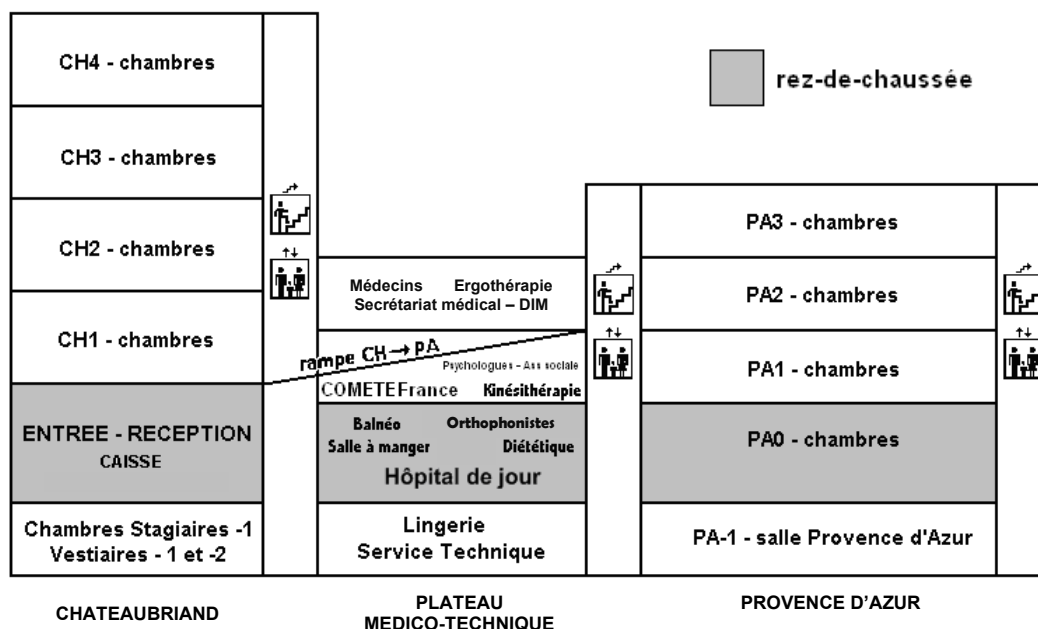
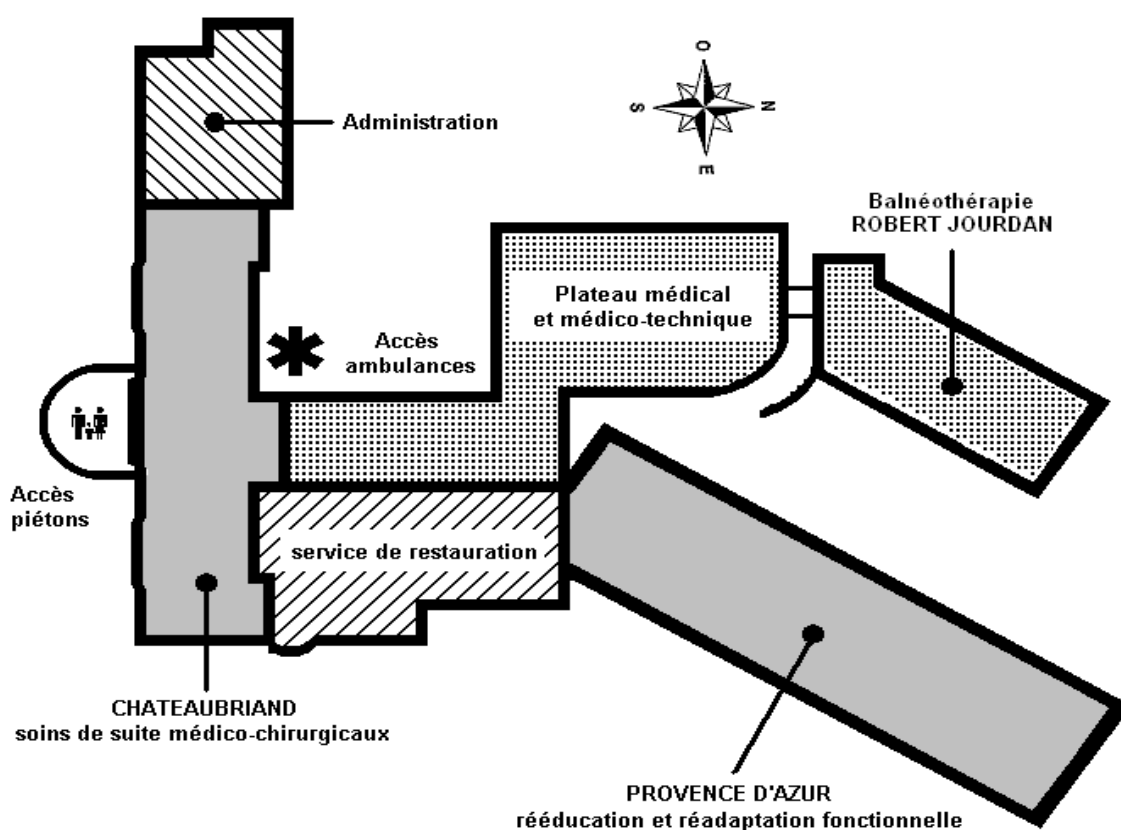
Durant votre séjour, nous mettrons tout en œuvre, avec votre implication, pour vous apporter les soins dont vous aurez besoin.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil, toutes les informations nécessaires pour faciliter votre séjour et vous guider au sein de l'établissement.

Le Directeur
Philippe LOVATO

2. L'ETABLISSEMENT

2.1. Plans de l'établissement



2.2. Historique et positionnement sur le territoire

✚ En 1948, lors de sa première Assemblée générale à TOULON, la MGEN décide d'installer une maison de repos et de convalescence. Son choix se porte sur le « Grand Hôtel Chateaubriand », hôtel luxueux en déclin après la seconde guerre mondiale.

L'hôtel Chateaubriand a été construit à la fin des années 1880 lors du lotissement du domaine de Gaspar Van Bredenbeck de Chateaubriand, sur l'emplacement de sa villa détruite. C'est le dernier des grands hôtels construits à Hyères. Il a attiré une importante clientèle anglaise à qui il proposait 90 chambres et de luxueuses prestations (ascenseur, chauffage central dans toutes les chambres, court de tennis, etc.). Sa période d'ouverture allait alors d'octobre au 15 mai. Réquisitionné pendant la guerre, il n'a pas souffert de dégradations. C'est le seul des grands hôtels d'Hyères qui ait conservé ses décors intérieurs néo-Louis XVI dans le salon et la salle à manger.

✚ 1^{er} Juillet 1950 : Chateaubriand est agréé pour 147 lits de repos pour des convalescentes.

✚ 14 Octobre 1953 : Ouverture du service dit « de récupération fonctionnelle (éducation physique corrective, massage, physiothérapie) »

✚ 1958 : Construction d'un bloc médical en prolongement ouest de l'Hôtel à l'emplacement du bâtiment de l'administration actuelle

✚ 1975 : Ouverture d'un bâtiment dit « Provence d'azur » sur le site Chateaubriand et du Centre de balnéothérapie marine sur le site de LA CAPTE. Le nouvel agrément autorise 127 lits de convalescence féminine et 70 lits mixtes de rééducation fonctionnelle.

✚ 1^{er} janvier 1977 : Inscription de Chateaubriand dans le Service Public Hospitalier

✚ 1996 : Création de l'hospitalisation de jour à LA CAPTE

✚ 1998 : Ouverture du nouveau plateau médico-technique

✚ 2000 – 2004 : Modernisation structurelle des bâtiments

✚ Avril 2004 : Le Conseil d'Administration de la MGEN à HYERES décide de rebaptiser l'établissement en « Centre médical MGEN Pierre-Chevalier » en mémoire d'un ancien Président de la MGEN décédé le 30 Mai 2002.

✚ Septembre 2010 : regroupement de toutes les activités sur le site unique de CHATEAUBRIAND

✚ Septembre 2013 : ouverture de l'extension du plateau médico-technique de rééducation fonctionnelle

✚ 2017 : Rénovation et climatisation du bâtiment Chateaubriand

✚ 2022 : Rénovation, restructuration et climatisation du bâtiment Provence Azur, rénovation du plateau médico-technique dont Hôpital de jour, installation d'un ascenseur extérieur



2.3.Offre de soins

L'établissement « Pierre Chevalier » est un établissement de « Soins Médicaux et de Réadaptation » (SMR). L'activité de SMR a pour objet de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, physiques, cognitives, psychologiques ou sociales des déficiences et des limitations de capacité des patients et de promouvoir leur réadaptation et leur réinsertion. Elle comprend, le cas échéant, des actes à visée diagnostique ou thérapeutique.

Les patients proviennent soit des structures hospitalières, à l'issue d'une prise en charge lourde, soit du domicile sur prescription de leur médecin traitant et sont pris en charges en hospitalisation complète ou en hospitalisation de jour

L'établissement dispose d'une capacité autorisée de :

- ❖ **Soins Médicaux et Réadaptation polyvalents** : 35 lits dont 2 lits identifiés soins palliatifs et 3 places d'hospitalisation de jour
- ❖ **Soins Médicaux et Réadaptation oncologie** : 35 lits dont 14 lits identifiés soins palliatifs et 5 places d'hospitalisation de jour
- ❖ **Soins Médicaux et Réadaptation Locomoteur** : 54 lits d'hospitalisation complète et 15 places d'hospitalisation de jour
- ❖ **Soins Médicaux et Réadaptation Rééducation Neurologique** : 46 lits d'hospitalisation complète et 12 places d'hospitalisation de jour
- ❖ **L'établissement dispose d'une cellule de réinsertion socioprofessionnelle précoce.** Cette cellule dispose des professionnels nécessaires pour proposer aux patients qui le souhaitent, dès la phase d'hospitalisation, un processus de retour à l'emploi.

Il convient de noter que notre établissement n'est pas adapté à la prise en charge de patients :

- Présentant des troubles induits par une ou plusieurs addictions (alcoolisme ou toxicomanie),
- Atteints de troubles d'ordre psychiatrique,
- Présentant une affection contagieuse,
- Atteints de troubles neurologiques relevant de services spécialisés ou nécessitant une structure fermée (désorientation, déambulation, etc.).



2.4. Les partenariats

Intégré dans l'offre de soins de son territoire de santé et participant au service public hospitalier, l'Etablissement SSR Pierre-Chevalier travaille en partenariat et coopère avec d'autres établissements de santé :

- ✓ Le réseau COMETE France auquel est affiliée la cellule de réinsertion socioprofessionnelle précoce de l'établissement.
☞ Voir la plaquette d'information en annexe.



Après analyse de votre situation professionnelle, un chargé d'insertion peut intervenir auprès du médecin du travail et de votre employeur pour adapter votre poste de travail ou étudier avec vous un éventuel projet professionnel.

- ✓ L'Association des Paralysés de France (APF) : SAMSAH
Des personnels de l'établissement interviennent au domicile de personnes handicapées usagers du Service d'accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés (SAMSAH) géré par l'Association des Paralysés de France.



- ✓ La communauté d'établissements du bassin Hyérois (GIP COMET)



- ✓ Le Centre Hospitalier Intercommunal de Toulon-la Seyne sur Mer



- ✓ L'Hôpital d'Instruction des Armées Ste Anne



- ✓ L'Institut Paoli Calmette (IPC)



- ✓ L'Assistance Publique des Hôpitaux de Marseille



2.5. Le personnel

Vous serez pris en charge par une équipe impliquée et pluridisciplinaire composée de :

- ✓ Médecins (médecins rééducateurs (MPR), gériatres et spécialistes de médecine générale)
- ✓ Paramédicaux (Infirmiers, aides-soignants et agents de soins)
- ✓ Psychologues (dont neuropsychologues et psychologue du travail)
- ✓ Kinésithérapeutes
- ✓ Enseignants en activité physique adaptée
- ✓ Ergothérapeutes
- ✓ Psychomotricienne
- ✓ Orthophonistes
- ✓ Assistantes de service social
- ✓ Chargés d'insertion professionnelle
- ✓ Diététiciennes
- ✓ Pharmacienne et préparatrices

Par ailleurs, toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique.

La plupart des professionnels est identifiable par sa tenue professionnelle sur laquelle sont inscrits son nom (ou son prénom) et sa fonction :



Cadre de santé



Infirmier



Aide-soignant



Kinésithérapeute



Ergothérapeute



Enseignant APA



Agent de soins
hospitalier

Plus de 220 personnes sont à votre service au quotidien, 24h sur 24, toute l'année. Une liste de vos principaux interlocuteurs (encadrement, médecins) est annexée au livret.

En cas de difficultés de toute nature, nous vous invitons à en parler avec les cadres de santé des services infirmiers ou de rééducation ou avec la personne en charge des relations avec les usagers.

Si vous le souhaitez, la Direction vous recevra sur rendez-vous.

2.6. Le plateau technique

L'établissement dispose de plusieurs plateaux techniques spécialisés.

- ✓ Un plateau de rééducation à destination des patients en hospitalisation complète ;
- ✓ Un plateau de rééducation à destination des patients en hospitalisation de jour ;
- ✓ Deux gymnases ;
- ✓ Un plateau d'ergothérapie ;
- ✓ Un appartement thérapeutique ;
- ✓ Une piscine d'hydrothérapie (12m x 8m)



Par ailleurs, ces derniers sont pourvus d'équipements très modernes et hautement spécialisés :

- ✓ Arméo spring V2
- ✓ Plateforme de stabilométrie
- ✓ Table tactile IBOT
- ✓ Portique de déambulation ANDAGO
- ✓ Thérapie miroir DESSINTEY
- ✓ Tapis anti-gravité ALTER-G
- ✓ Simulateur de conduite
- ✓ Appareil d'urodynamique
- ✓ Plateau d'isocinétisme
- ✓ Exosquelette de rééducation EKSO NR
- ✓ Laboratoire d'analyse de la marche KINTRACK



Enfin, l'établissement dispose de sa propre Pharmacie à usage intérieur



3. PRINCIPALES FORMALITES ET TARIFS

3.1. Votre identité



Bien vous identifier contribue à votre sécurité.

Pendant toute la durée de votre séjour dans notre établissement, votre dossier sera géré informatiquement.

Pour éviter toute erreur qui pourrait vous être préjudiciable (homonymie), la réglementation nous impose de disposer d'informations précises relatives à votre identité tel que nom de naissance, prénom(s), date et lieu de naissance, etc. Pour cela, nous vous demanderons, dès votre arrivée, une pièce d'identité à haut niveau de confiance (carte d'identité, passeport, carte de séjour en cours de validité) ainsi que votre carte vitale.

Nous sommes autorisés à conserver une copie numérisée de cette pièce d'identité dans votre dossier en toute sécurité pour vos données personnelles. Cela nous permettra de sécuriser votre prise en charge et de sécuriser vos données en « qualifiant » votre Identité Nationale de Santé (INS). Cependant, vous pouvez refuser la conservation de la copie numérisée de votre pièce d'identité. Dans ce cas, nous vous demandons de remplir le formulaire disponible à la réception.

**Attention ! La carte Vitale n'est pas considérée
comme une pièce d'identité officielle.**

Pour votre sécurité, nous vous proposons à votre arrivée dans le service, un bracelet personnalisé.

- Il comporte uniquement des informations sur votre identité et votre service d'hospitalisation.
- Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge, de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour (réalisation d'exams complémentaires effectués dans un autre établissement).

3.2. Modalités financières

FRAIS DE SEJOUR HOSPITALIER :

Ces frais incluent toutes les dépenses liées directement à votre hospitalisation (soins, hébergement, repas). Ils sont pris en charge par la sécurité sociale soit :

- à 100%,
- à 80% : le montant restant dû (ticket modérateur) est à votre charge. Il peut être pris en charge par votre mutuelle si vous en disposez.

FORFAIT JOURNALIER :

Comme dans tous les établissements de santé, vous aurez à acquitter une participation forfaitaire dont le montant est fixé de manière réglementaire.



Ces tarifs forfaitaires sont fixés par l'Agence Régionale de Santé. Vous trouverez leur détail en annexe.

Le forfait journalier peut également être pris en charge par votre organisme complémentaire. Cette prise en charge peut être partielle ou totale, limitée dans le temps ou non.

CHAMBRE PARTICULIERE : L'établissement met à votre disposition des chambres particulières contre une participation de votre part qui peut être prise en charge par votre complémentaire santé le cas échéant (cf. montant en annexe). **Nous vous invitons à vous rapprocher de votre complémentaire santé pour connaître le montant et la durée de prise en charge de cette tarification.**

Le service comptabilité est à votre disposition au niveau de l'accueil du lundi au vendredi de 8h40 à 9h40.

AUTRES FRAIS : vos dépenses personnelles (télévision, produits de 1^{ère} nécessité, invités, etc.) sont à votre charge. Les principaux tarifs sont joints à ce livret. (Voir annexe)

Le service Comptabilité vous informera au cours de votre séjour des dépenses restant à votre charge.

3.3. Sortie définitive

Lorsque votre état de santé le permet, votre sortie est prononcée par le Directeur, sur proposition de votre médecin responsable. Afin que le départ se déroule dans les meilleures conditions :

- Dès la première visite, le médecin vous informera de votre **date présumée de sortie (celle-ci pourra être réactualisée pendant le séjour).**
- Un formulaire relatif aux formalités de départ vous sera remis quelques jours avant votre sortie par le service des admissions.

SORTIE CONTRE AVIS MEDICAL

Vous pouvez quitter l'établissement à tout moment. Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour vous, vous ne pourrez quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des conséquences de cette sortie prématurée sur votre état de santé. La sortie est alors prononcée par la Direction. Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé et annexé à votre dossier médical.

SORTIE APRES REFUS DES SOINS

Si vous êtes absent sans raison aux convocations de soins ou si vous n'acceptez pas les traitements, interventions et soins proposés, votre sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant des soins immédiats, sera prononcée par la Direction, après signature d'un document constatant votre refus des soins proposés. Si vous refusez de signer ce document, un procès-verbal de ce refus sera dressé.



SORTIE DISCIPLINAIRE

Votre sortie peut également être prononcée par le Directeur par mesure disciplinaire notamment si vous ne respectez pas le règlement intérieur de l'établissement et après un rappel à l'ordre resté sans effet. En effet le règlement intérieur, que vous acceptez en étant admis dans l'établissement, a vocation à garantir à tous les patients les meilleures conditions de soins et d'hébergement.

3.4. Autorisations de sortie

Pour toute demande de permission (à la journée ou d'une nuit), les patients doivent se rendre à l'accueil pour remplir l'imprimé de « Demande d'autorisation de sortie » et le déposer entre le lundi et le mercredi soir dernier délai pour permettre à votre médecin de donner un avis médical.

- PERMISSION D'UNE JOURNÉE (WEEK-END ET JOURS FERIES) :

Les sorties d'une journée sont autorisées, sous réserve d'un avis médical conforme et de l'absence de soins. Vous pourrez quitter l'établissement après le petit-déjeuner et les soins. Vous devrez revenir pour le dîner, soit 19h pour les patients mangeant en salle à manger, et 18h pour les patients mangeant en chambre.

- PERMISSION D'UNE NUIT :

Les permissions incluant un découcher **peuvent être autorisées dans la limite d'une fois par mois ou au titre d'une permission à visée thérapeutique** (dans le cadre de la préparation du retour à domicile). Pour être accordées, elles nécessitent un argumentaire médical.

Si vous avez été autorisé à quitter l'établissement mais ne rentrez pas dans les délais prévus, vous serez considéré comme « sortant contre avis médical ». Vous ne pourrez être admis à nouveau que dans la limite des places disponibles (article R.1112-56 du code de la santé publique).

Nous pouvons vous prêter un fauteuil roulant pour les sorties. Renseignez-vous auprès des soignants. (☞ document à fournir : votre attestation d'assurance « responsabilité civile »)

3.5. Rendez-vous médicaux pendant votre séjour

Afin d'assurer la coordination de vos soins, nous vous prions de transmettre à l'infirmier les convocations que vous pourriez recevoir par téléphone ou par messagerie pour des consultations et/ou examens médicaux externes durant votre présence dans notre établissement.



3.6. Continuité médicamenteuse

La gestion de votre traitement médicamenteux fait partie intégrante de votre prise en charge. Nous vous prions d'être présent en chambre lors du tour de distribution des médicaments par les infirmiers (11h15-12h et 17h15-18h30).

En cas d'absence lors de la distribution (exemple : séance de rééducation), veuillez récupérer votre traitement à l'infirmerie.

3.7. Référent handicap

L'établissement dispose d'un professionnel plus particulièrement chargé d'une mission de référent handicap. Il peut être une personne ressource pour tout patient en situation de handicap. N'hésitez pas à en parler à votre médecin.



4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet...

4.1. Les repas

Pour votre sécurité, l'apport de denrées venant de l'extérieur est interdit sauf autorisation exceptionnelle de votre médecin.

Les repas doivent être pris en salle à manger. Le repas pourra être exceptionnellement pris en chambre mais uniquement sur prescription médicale.

Des diététiciennes sont chargées de l'application des prescriptions alimentaires et de la mise au point de vos menus. Les pratiques religieuses, les régimes médicaux prescrits, les quantités servies (**possibilité de demi-portion ou double-portion sur demande auprès de la diététicienne**) et les textures sont pris en compte dès l'arrivée.



LES HORAIRES DES REPAS DOIVENT ETRE RESPECTES SCRUPULEUSEMENT

	En salle à manger	En chambre
Petit déjeuner :	-	à partir de 07 H 30
Déjeuner :	12 H 00	à partir de 11 H 40
Dîner :	19 H 00	à partir de 18 h 20

Nous offrons la possibilité aux proches de prendre leurs repas en salle à manger avec le patient tous les jours midi et/ou soir. Pour cela, vous devez impérativement vous inscrire jusqu'à 48 heures à l'avance, en fonction des places disponibles et de votre état de santé.

☞ Conditions de réservation et tarifs à la réception.

Dans certains cas particuliers, et sur autorisation médicale, les familles peuvent prendre leur repas avec plateau en chambre.

4.2. Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans la boîte aux lettres située au rez-de-chaussée, à côté de l'accueil. Tous les jours sauf le week-end, le service de La Poste prendra en charge votre courrier **à 15h45**.

Vous pouvez également recevoir du courrier. Il est distribué chaque jour en chambre. L'adresse à communiquer à vos correspondants :



Votre nom, prénom et n° de chambre
Etablissement SMR MGEN Pierre-Chevalier
17 Bd Chateaubriand
Boîte Postale 20122
83407 HYERES Cedex



4.3. Le linge

L'Etablissement met à disposition une buanderie comprenant lave-linge, sèche-linge et table à repasser. Le local est situé au rez-de-chaussée du plateau médico-technique. Les horaires d'utilisation sont : **8h00 à 19h00**.

L'achat du jeton s'effectue à l'accueil. Il coûte 5€ et comprend le lavage (dont lessive) et le séchage.

Sur place, il convient de **respecter les consignes** spécifiques à chaque matériel.

4.4. Les moyens multimédia

➤ Téléphone fixe :

Une ligne téléphonique est mise gracieusement à votre disposition en chambre et vous permet d'appeler les numéros de téléphone fixes uniquement. Il vous suffit alors d'ajouter un 0 avant de composer le numéro désiré.

! Entre 22h et 7h, la liaison téléphonique en provenance de l'extérieur est interrompue pour préserver votre tranquillité.

➤ Internet

L'établissement dispose d'une connexion internet par fibre optique, ce qui nous permet de vous proposer le wifi à très haut débit. Les démarches pour obtenir votre identifiant et votre mot de passe s'effectuent à l'accueil. Vous trouverez la procédure d'accès en annexe du présent livret. 📄 *Tarif en annexe*

Pensez à vous déconnecter après chaque utilisation.

➤ Télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur (*à titre payant*).

Le règlement de la télévision peut s'effectuer :

- en chambre lors de l'accueil administratif,
- à l'accueil tout au long du séjour.

Une télévision *gratuite* est à disposition au rez-de-chaussée près de l'accueil.

Veillez à respecter la tranquillité de votre voisinage par un niveau modéré du son de votre téléviseur. Des casques peuvent être achetés à l'accueil. Ils sont fournis gratuitement pour les patients se trouvant en chambre double.



4.5. Interprètes

La liste des interprètes est disponible à l'accueil.



4.6. Dépôts et retraits de valeurs

Malheureusement, et comme dans tous les établissements hospitaliers (entre autres) ouverts au public, nous ne pourrions pas garantir la sécurité des affaires laissées sans surveillance dans les chambres. Ainsi, dès votre admission, vous serez invité à laisser vos objets de valeur et sommes d'argent en votre possession en dépôt, contre reçu, au coffre de l'établissement.

Votre dépôt vous sera restitué par le guichet comptable (rez-de-chaussée - accueil de l'établissement), sur votre demande, aux horaires suivants : du lundi au vendredi de 8h40 à 9h40.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'aucun retrait ne sera possible le week-end et jours fériés.

Par ailleurs, pour sécuriser vos affaires, le placard de la chambre peut être fermé avec un cadenas (non fourni). Si vous n'en disposez pas, vous pourrez en acheter un à la réception.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets qui n'auraient pas été confiés à sa garde.

Nous attirons l'attention sur le fait que les objets et sommes d'argent déposés au coffre de l'établissement, ou laissés dans la chambre après le départ, et non réclamés au bout d'un an, font l'objet d'un traitement réglementé qui s'impose à l'établissement :

- Les sommes d'argent, titres et valeurs mobilières seront remis à la Caisse des dépôts et consignations.
- Les autres biens seront remis à l'administration chargée des domaines afin d'être mis en vente. En cas de refus par cette dernière, ces objets deviendront alors la propriété de l'établissement :
 - Les vêtements seront lavés et conservés pour les patients nécessiteux,
 - Le reste sera donné à des œuvres caritatives.

4.7. L'animation socioculturelle

☞ *Voir annexe du présent livret*

4.8. Les bénévoles

Des bénévoles peuvent vous rendre visite : Les Blouses Roses, l'Association Être-Là, etc.

☞ Renseignez-vous auprès des soignants



4.9. Autres services et prestations

Ce sont des prestataires extérieurs à qui vous réglerez directement vos achats.

- Pédicure : sur RDV. Contactez l'accueil pour obtenir la liste des pédicures.
- Socio-esthéticienne : Sandie KOCH. Pour prendre RDV : 07.82.65.16.99
- Salon de coiffure :
Situé dans le hall du bâtiment Chateaubriand
Pour prendre RDV : 06.15.40.32.87.
- Vente de produits de 1^{ère} nécessité à l'accueil : voir annexe



5. DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPEES

Le décret n°2006-120 du 6 février 2006 relatif à la procédure collégiale prévue par la Loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie définit l'organisation d'une procédure collégiale dans les décisions médicales de limitation ou d'arrêt de traitement concernant le patient hors d'état d'exprimer sa volonté.

6. LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

L'établissement met en œuvre une commission des usagers dont la mission est de veiller au respect de vos droits et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil. Cette commission facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé des suites de votre demande.

Lorsqu'un patient adresse une réclamation à la direction, celle-ci y répond dans les meilleurs délais en avisant le patient de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur qui est membre de cette commission. La médiation en établissement de santé a pour objectif de garantir les bonnes conditions de dialogue entre le patient et le professionnel de santé ou son équipe.

Lors de la rencontre avec le médiateur, le patient peut se faire accompagner d'un représentant des usagers.

☞ Voir composition en annexe

7. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)

En dehors des procédures internes à l'établissement et du recours éventuel à la Commission Des Usagers (☞ voir le rôle de cette commission ci-dessus), vous pouvez faire appel à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des Infections nosocomiales (CRCI) qui a aussi une mission de conciliation et de règlement amiable des litiges.

Les coordonnées de la commission sont :

CRCI - 235, cours Lafayette – 69451 LYON cedex 6.

Tél : 04 72 84 04 50 – Mail : paca@commissions-crci.fr.



8. DEFENSEUR DES DROITS

En cas d'échec du dialogue dans l'établissement, vous pouvez aussi saisir le Défenseur des Droits. Il est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers du système de soins et les professionnels de santé. Il analyse et traite toutes demandes d'information ou réclamations qui mettent en cause le non-respect du droit des malades, la qualité du système de santé, la sécurité des soins et l'accès aux soins.
Contact : 09 69 39 00 00 - du lundi au vendredi de 8H à 20H - prix d'un appel local
Site Internet : <https://defenseurdesdroits.fr/>



9. MEDIATEUR A LA CONSOMMATION

Dès lors qu'un litige de consommation n'a pu être réglé (défaut de réponse ou absence de solution amiable) dans le cadre de la réclamation préalable auprès de l'établissement, vous pourrez faire appel au médiateur de la consommation, par courrier postal, par mail ou en ligne :

Médiation à la consommation ANM Consommation

✉ 02 rue de Colmar – 94300 VINCENNES

@ contact@anmconso.com

🌐 <https://www.anm-conso.com/>

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le patient ou son représentant légal.

La médiation ne concerne pas les litiges portant sur des questions médicales ou relatives aux soins, conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation.

10. LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

La prise en charge de votre douleur est notre préoccupation permanente.

Le CLUD met en œuvre la politique spécifique de l'établissement dans ce domaine ainsi qu'un programme annuel qui comprends entre autres :

- ✓ Des actions de formations de nos professionnels,
- ✓ L'élaboration et de mise en œuvre de protocoles pour identifier la survenue d'une douleur, évaluer son intensité, la traiter et réévaluer régulièrement l'effet des traitements
- ✓ Des actions d'information des patients
- ✓ Une veille documentaire



De plus, notre établissement fait partie du réseau Douleur PACA Ouest qui regroupe une soixantaine d'établissements de la région. Ce réseau a pour vocation d'aider à la définition, la mise en œuvre et la promotion d'une politique d'évaluation et de prise en charge de la douleur, quelle qu'en soit la pathogénie, dans la région PACA Ouest.



2 centres anti-douleur spécialisés peuvent vous aider à gérer votre douleur :

Centre anti-douleur

CHITS Site de l'hôpital Clémenceau
421, avenue du premier bataillon
d'Infanterie de Marine du Pacifique
83130 LA GARDE
04 94 08 86 40 ou 04 94 08 86 63

Consultation avec le Dr Kamel MECHTOUF

CHITS Site de l'hôpital Ste Musse
54, rue Henri Sainte Claire Deville
83100 TOULON
04 94 14 57 65

11. LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (CLIAS)

La lutte contre la survenue d'infections associées aux soins est également une préoccupation permanente de l'établissement.

Cette lutte est organisée par le CLIAS qui élabore un programme d'actions annuel. D'une manière générique, ce dernier comprend :

- ✓ Campagne de vaccination anti-grippale
- ✓ Journée Mission Mains Propres
- ✓ Formation des professionnels en risque infectieux
- ✓ Evaluations et audits
- ✓ Surveillance environnementale : Prélèvements / Réseau d'eau + Cuisine
- ✓ Suivi des Accidents d'Exposition aux Virus en corrélation avec le Médecin du travail
- ✓ Veille réglementaire et documentaire



12. CONVENTION LABORATOIRE

Dans le cadre de votre prise en charge, vos prélèvements pourront, si besoin, être adressés au Laboratoire Cerballiance en vue de la réalisation d'analyses de biologie médicale.



Dans le cadre du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), vos données personnelles peuvent, le cas échéant, leur être transmis pour la réalisation de vos analyses, l'interprétation et la transmission de vos résultats, ainsi que pour la gestion administrative du Laboratoire.

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

mgen*

Par ailleurs, après analyse, elles sont susceptibles d'être utilisées à des fins de recherche scientifiques ou de contrôles qualité, d'études statistiques et/ou d'enquête de satisfaction.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le traitement de vos données personnelles et vos droits sur vos données, vous pouvez vous rendre sur le site www.cerballiance.fr onglet « Données Personnelles ». Pour exercer vos droits sur vos données ou demander la mise à jour de vos informations, vous pouvez contacter le Référent Données Personnelles (RPD) du Laboratoire Cerballiance en écrivant à :

RPD Laboratoire de Hyères - 4 bis avenue Victoria - 83400 Hyères.

Par ailleurs, conformément à la réglementation applicable, une fois vos analyses réalisées, les résidus de vos prélèvements seront éliminés. Néanmoins, sauf opposition de votre part, ces derniers pourront être conservés afin d'être utilisés à des fins de recherches scientifiques ou de contrôles qualité, directement ou après transfert à des tiers, dans le strict respect du secret médical. Vous pouvez vous opposer à une telle utilisation, sur simple demande, formulée auprès du RPD du laboratoire (cf. coordonnées ci-dessus).

13. REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

Vous pouvez le consulter à l'Accueil.

Mais voici quelques règles pour mieux vivre ensemble

Entrer à l'hôpital comme hospitalisé, consultant ou encore visiteur, c'est entrer dans un lieu particulier car on y vit et on y soigne. Soyez acteur de votre séjour et de vos soins mais soyez vigilant au respect de nos règles de vie commune.

PERSONNELS : Soucieux de vous apporter des soins de qualité, les personnels ont droit à votre respect et à être traités avec courtoisie. Respecter les consignes données par les soignants et médecins (rester à jeun, ...), les horaires des soins, des repas.

REGLES DE VIE COMMUNE : Pour préserver le repos et la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches, il convient d'user avec discrétion des appareils de musique et de télévision (casque en vente à l'accueil si besoin), d'éviter les conversations trop bruyantes.

Respectez les horaires de visite autorisés (rappel : de 14h à 21h) et les restrictions imposées par les nécessités du service.

Respectez la vie privée des autres patients.

TABAC, CIGARETTES : Pour votre confort (fumée, odeur), votre sécurité (incendie, intoxication) et celle de vos voisins, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tous les locaux et les abords de l'établissement en dehors de la zone « fumeur » identifiée sur l'esplanade à l'entrée de l'établissement

Pour rappel : **il est strictement interdit de jeter des mégots de cigarette par terre, dans la végétation ou encore dans les pots de fleurs.**



Les fumeurs qui souhaiteraient arrêter ou diminuer leur consommation, peuvent nous solliciter, nous pouvons les aider ☞ Parlez-en à votre médecin.

TRAITEMENT PERSONNEL : Lors de votre admission, vous devez informer le médecin de tout traitement en cours. Si vous l'avez apporté avec vous, vous devez obligatoirement le remettre aux soignants. Ces derniers le confieront à l'un de vos proches ou le conserveront dans l'unité de soins. Tout traitement non renouvelé ou périmé pourra être détruit avec votre accord, ou remis contre décharge signée. Les médicaments personnels (hors périmés) reconduits à la sortie vous seront restitués.

BOISSONS ALCOOLISEES, DROGUES ET MEDICAMENTS : La consommation de boissons alcoolisées présente un risque dangereux pour la santé et est incompatible avec la prise de médicaments et tout programme de rééducation. L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées, de drogues et de médicaments hors prescription sont rigoureusement interdits **et entraîneront la décision d'une sortie administrative.**

ARMES et OBJETS DANGEREUX : Il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'Etablissement. Ils seront saisis.

HYGIENE : L'établissement et son personnel participent activement aux efforts nationaux engagés dans le cadre de la lutte contre les infections associées aux soins. Vous-même, en tant que patient, avez également un rôle à jouer sur ce point : respectez les consignes qu'ils vous donnent dans ce domaine, **utilisez sans réserve les solutions hydroalcooliques mises à disposition dans votre chambre et dans l'établissement.**

Les fleurs coupées et les plantes en pot constituent des réservoirs de germes, ne les introduisez pas dans les chambres.

PROPRETE DE L'ETABLISSEMENT : Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et d'éviter toute détérioration.

PRESERVER LES RESSOURCES : Nous vous demandons de ne pas gaspiller les biens communs que sont l'eau, l'électricité et tous les biens que nous mettons à votre disposition durant votre séjour.

Il est interdit d'installer une multiprise dans les chambres pour éviter tout risque d'incendie.

EN CAS D'INCENDIE : Gardez votre calme, respectez les consignes affichées dans votre chambre et les instructions qui vous seront données par le personnel.

TENUE CORRECTE : Mettez une tenue correcte pour vous promener dans les couloirs ou vous rendre en consultation.

CONVICTIONS RELIGIEUSES, PHILOSOPHIQUES OU POLITIQUES : Tout prosélytisme religieux, philosophique ou politique est interdit dans l'établissement. L'expression des opinions et croyances relève de la sphère privée de chacun. Vous trouverez en annexe une liste des responsables de culte intervenant au sein de l'établissement.





COMMERCE : Les relations entre patients, leurs visiteurs ou les personnels ne peuvent donner lieu à aucun échange à caractère pécuniaire ou commercial.

Il est strictement interdit d'offrir des cadeaux ou des pourboires individuels aux membres du personnel. Ceux-ci se verraient dans l'obligation de les refuser sous peine de sanction. Cependant, vous pouvez effectuer des dons auprès de la comptabilité qui les répartira entre tous les personnels.

QUELQUES HORAIRES : Ces horaires sont indicatifs et susceptibles de modification selon les impératifs des services.

☒ ACCUEIL : 8h10 - 12h40 / 13h50 - 19h au 04 94 12 66 66

☒ ACTIVITES DE REEDUCATION : 8h45 – 12h / 13h15 – 16h30

Une tenue pratique et adaptée à l'activité physique est recommandée.

☒ ADMISSION des nouveaux patients (sauf dimanche et jours fériés) : 8h30 - 12h / 13h30 - 17h.

☒ GUICHET COMPTABLE (rez-de-chaussée - accueil de l'établissement) : du lundi au vendredi de 8h40 à 9h40

- dépôt de valeurs et d'argent, règlement des frais de séjour et factures téléphoniques
- pour tous renseignements administratifs

☒ FERMETURE DES PORTES DE L'ETABLISSEMENT : 21H30

Pour des raisons de sécurité, les patients doivent être à 21H30 dans leur chambre.

VISITES

En dehors de vos soins, vous pouvez recevoir vos parents et amis de 14h à 21h dans votre chambre ou dans les salons. **Les enfants sont autorisés à partir de 5 ans.** Vos visiteurs doivent respecter le repos des autres patients et éviter les heures de soins et de repas.

Si vos visiteurs viennent en véhicule, ils devront utiliser le parking de l'établissement. L'accès à l'esplanade est réservé uniquement au dépose minute sans stationnement, aux taxis ou aux ambulances.

Si votre visiteur nécessite la présence d'un chien guide, celle-ci sera tolérée au niveau de l'accueil en présence de son maître. En effet, la présence d'un animal, même chien guide pour personne déficiente visuelle, est interdite dans les chambres et services de soins. Nous comptons sur vous pour vous rendre dans les parties communes le temps de la visite.

Dans un souci de respect de la confidentialité, les professionnels de l'établissement demanderont aux personnes présentes lors de leur passage de quitter la chambre durant les soins.

Veillez à ne pas laisser les enfants courir ou crier dans les couloirs
ou jouer avec les fauteuils roulants et le matériel.



VOITURE PERSONNELLE

Si vous êtes arrivé(e) avec votre véhicule personnel, celui-ci doit stationner sur le parking de l'Etablissement. **Le stationnement dans l'enceinte de l'Etablissement (esplanade) est strictement interdit.** En aucun cas, l'Etablissement MGEN Pierre-Chevalier ne saurait être tenu pour responsable des dégâts occasionnés à votre véhicule par un tiers. Par ailleurs, le stationnement de camping-car est interdit sur le parking.

! De très nombreux médicaments sont susceptibles d'altérer votre aptitude à la conduite : somnolence, troubles visuels, altération de la vigilance, etc. N'utilisez pas votre véhicule sans l'avis de votre médecin.

14. PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de l'accueil administratif, il vous est proposé de désigner une personne de confiance via le formulaire remis à cette occasion. Vous pourrez modifier cette désignation à tout moment.

15. RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS

La certification est une procédure indépendante d'évaluation obligatoire du niveau de qualité et de sécurité des soins dans les établissements de santé. Le compte-rendu de l'HAS est en ligne sur le site : www.has-sante.fr.



Les résultats qualité figurent dans l'Affiche Qualité jointe en annexe.

16. SATISFACTION GLOBALE

Votre avis sur les prestations délivrées par l'établissement est important et nous permettra de nous améliorer.

Notre **questionnaire de satisfaction** est joint en annexe. Nous vous demandons de bien vouloir le remettre à la réception ou au guichet lors de vos formalités de départ.

De plus, nous organisons des réunions **Droit d'Expression des Usagers** en vue de recueillir la satisfaction de patients ayant quitté l'établissement. Voir annexe.

L'établissement participe activement à une démarche de **mesure de la satisfaction des patients hospitalisés** dans le cadre d'une enquête par mail menée par la Haute Autorité de Santé. Vous nous avez transmis votre adresse mail. 2 semaines après votre sortie, vous recevrez un courriel dans lequel se trouve un lien vers le questionnaire d'expérience et de satisfaction sécurisé, nommé **e-Satis**. En moins de

10 minutes et en quelques clics, avec éventuellement l'aide de votre entourage, vous pouvez donner votre avis sur les différentes étapes de votre hospitalisation : l'accueil, la prise en charge, les prestations hôtelières, l'organisation de la sortie, etc. Aucune donnée sur votre santé ne sera demandée.

La participation à ces enquêtes est facultative. Cependant, votre avis sur votre hospitalisation permettra à la Commission des Usagers d'identifier nos points forts et nos points faibles sur lesquels nous pouvons nous améliorer afin de mieux prendre en charge nos patients.

Enfin, vous pouvez partager votre expérience et votre satisfaction en laissant **un avis sur Google** « Etablissement SMR Pierre-Chevalier ».

VOTRE AVIS NOUS EST PRECIEUX !



17. EVENEMENT INDESIRABLE

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne y compris les infections associées aux soins.

Le signalement des événements sanitaires indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que patient, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins. Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.

Pour signaler, rendez-vous sur <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.



JE SIGNALE

Vous pouvez également déclarer un événement indésirable survenu au cours de votre séjour en remplissant l'annexe ci-jointe et en la remettant à la réception, ou en remplissant le formulaire en ligne grâce à ce QR Code :



18. MON ESPACE SANTE : VOTRE ESPACE NUMERIQUE DE SANTE



**l'Assurance
Maladie**



Mon Espace Santé est un service gratuit qui regroupe le dossier médical partagé (DMP), une messagerie sécurisée et un catalogue de services et d'applications de santé référencés par les services publics.

Sauf opposition de votre part, votre espace numérique a été ouvert. Si ce n'est pas le cas, il est possible de le faire vous-même, à n'importe quel moment, sur monespacesante.fr.

➡ Accès à votre Espace Santé par le médecin de l'établissement

C'est vous qui choisissez les professionnels autorisés à accéder aux documents classés dans votre Espace Santé. Par ailleurs, tous les professionnels de santé n'ont pas accès aux mêmes informations, car leurs accès dépendent d'une grille d'autorisation, en fonction de l'utilité des documents liés à leur spécialité.

Il vous est aussi possible de masquer vos documents à l'ensemble des professionnels de santé, y compris en cas d'urgence.

Toutes les actions réalisées par les professionnels de santé dans le DMP sont tracées et visibles dans votre profil. Vous êtes notifié au premier accès d'un professionnel à votre DMP et à chaque ajout de document. Dans votre historique d'activité, vous pouvez voir l'ensemble de l'activité sur votre compte.

Durant votre prise en charge, votre médecin pourrait souhaiter consulter vos données à des fins « utiles pour la prise en charge » dans votre DMP selon les autorisations d'accès que vous aurez préalablement définies. **Vous pouvez vous opposer à toute consultation dès votre admission.** Cette opposition sera alors tracée dans votre dossier.

➡ Le Dossier Médical Partagé

Ce DMP vous permet de retrouver en un seul endroit toutes vos informations de santé (traitements, résultats d'examens, etc.). Vous pouvez aussi y renseigner votre profil médical avec des informations personnelles, comme vos allergies, vos antécédents familiaux ou vos mesures médicales (poids, taille, tension, glycémie, etc.). Vous pouvez également y renseigner votre personne de confiance, y déposer vos directives anticipées dans la rubrique « Entourage et volontés » de votre profil médical, ou les rédiger directement en ligne grâce au formulaire dédié.

Lors de votre séjour, les professionnels de santé ont l'obligation d'alimenter votre DMP avec le courrier de sortie et la prescription médicamenteuse éventuelle.

Vous pouvez vous y opposer en cas de motif légitime. Parce qu'il n'existe pas de définition précise du motif légitime, le médecin doit apprécier au cas par cas si la raison de votre refus lui paraît « légitime ». Votre demande doit ainsi être motivée, raisonnable, sans être susceptible de nuire à votre prise en charge. Il convient donc d'échanger avec lui sur les raisons qui vous poussent à refuser l'alimentation du DMP.



📧 La messagerie sécurisée

Les acteurs de santé peuvent utiliser leur messagerie professionnelle MSSanté pour vous envoyer des messages et des documents en toute sécurité. Vous les recevrez alors dans la messagerie de votre profil Mon Espace Santé et vous pourrez y effectuer diverses actions (répondre, enregistrer un document, etc.).

Vous pouvez aussi envoyer votre ordonnance directement à votre pharmacie via la messagerie (ce qui, pour l'instant, ne vous dispensera pas de ramener l'ordonnance papier à la pharmacie).

A la fin de votre séjour, votre courrier de sortie et votre prescription médicamenteuse éventuelle vous seront transmis via cette messagerie sécurisée.

Vous pouvez vous faire aider pour utiliser Mon Espace Santé :

Plusieurs solutions s'offrent à vous afin d'être accompagné dans la prise en main de Mon espace santé.



Le support téléphonique de Mon espace santé peut vous orienter vers les services et personnes en capacité de vous venir en aide près de chez vous.

Contactez-nous par téléphone
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30

3422 Service gratuit
+ prix appel



Votre CPAM de rattachement peut vous indiquer
les bons interlocuteurs.

Vous pouvez retrouver grâce aux liens suivants le France
services ou le Conseiller numérique France services
le plus proche de chez vous :

https://anct-carto.github.io/france_services
<https://cartographie.conseiller-numerique.gouv.fr/>

Formés à l'utilisation de Mon espace santé, ils pourront vous accompagner dans vos démarches
(activation, opposition, ajout de documents, renseignement du profil médical etc).

19. VIDEOSURVEILLANCE

Pour garantir la sécurité des personnes, l'établissement a mis en place un dispositif de vidéosurveillance.

L'accès à ces images est strictement limité à la Direction, en cas d'incident et pour garantir la sécurité et les biens. Le cas échéant, certaines autorités publiques, notamment les forces de l'ordre en cas d'incident, pourront être destinataires de ces données sur réquisition du Procureur.

La durée de conservation est limitée à 8 jours conformément à la réglementation de la CNIL. Au-delà de cette durée, ces images seront détruites.

Enfin, conformément à la réglementation en vigueur, vous pouvez transmettre par courrier à la Direction toute demande d'exercice de vos droits concernant vos données personnelles (effacement des données, information concernant la collecte, portabilité des données, etc.).