

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	8
2.5. Le personnel.....	8
2.6. Le plateau technique.....	9
3. PRINCIPALES FORMALITES ET TARIFS	10
3.1. Votre identité.....	10
3.2. Modalités financières	10
3.3. Sortie définitive.....	11
3.4. Autorisations de sortie	12
3.5. Rendez-vous médicaux pendant votre séjour	12
3.6. Continuité médicamenteuse.....	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.....	15
4.6. Dépôts et retraits de valeurs	15
4.7. L'animation socioculturelle.....	16
4.8. Les bénévoles	16
4.9. Autres services et prestations	16
5. DROITS DES MALADES EN FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPEES.....	17
6. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES.....	17
7. COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)	18
8. LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION (CRCI)	18
9. DEFENSEUR DES DROITS	19
10. PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)	20
11. PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS (CLIAS)	20
12. REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT	21
13. PERSONNE DE CONFIANCE	24
14. RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS	24
15. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE	24
16. Enquête de satisfaction.....	24
17. EVENEMENT INDESIRABLE	25



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.

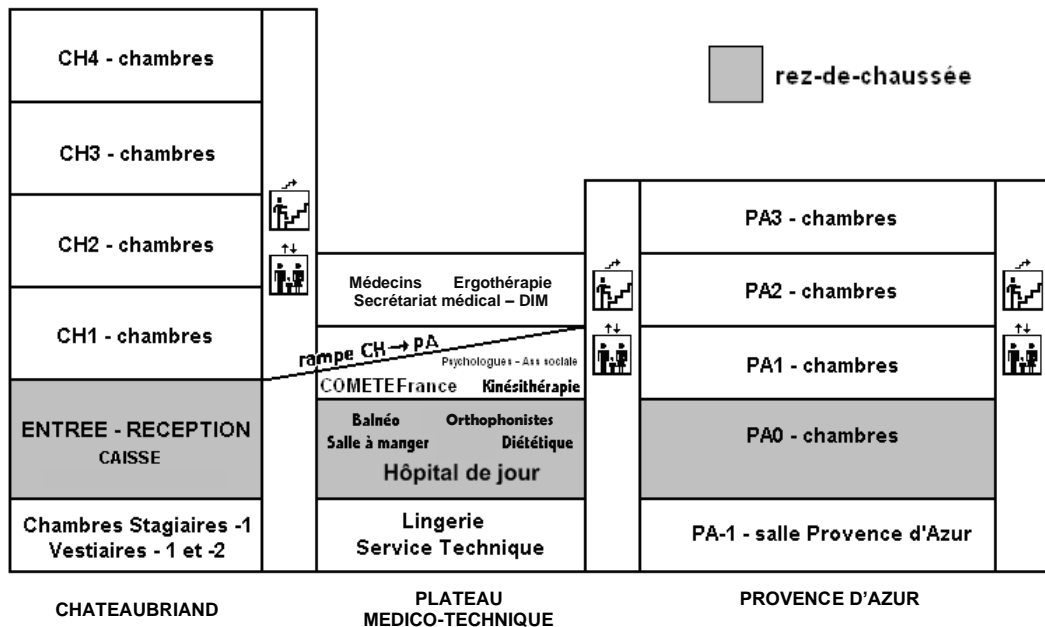
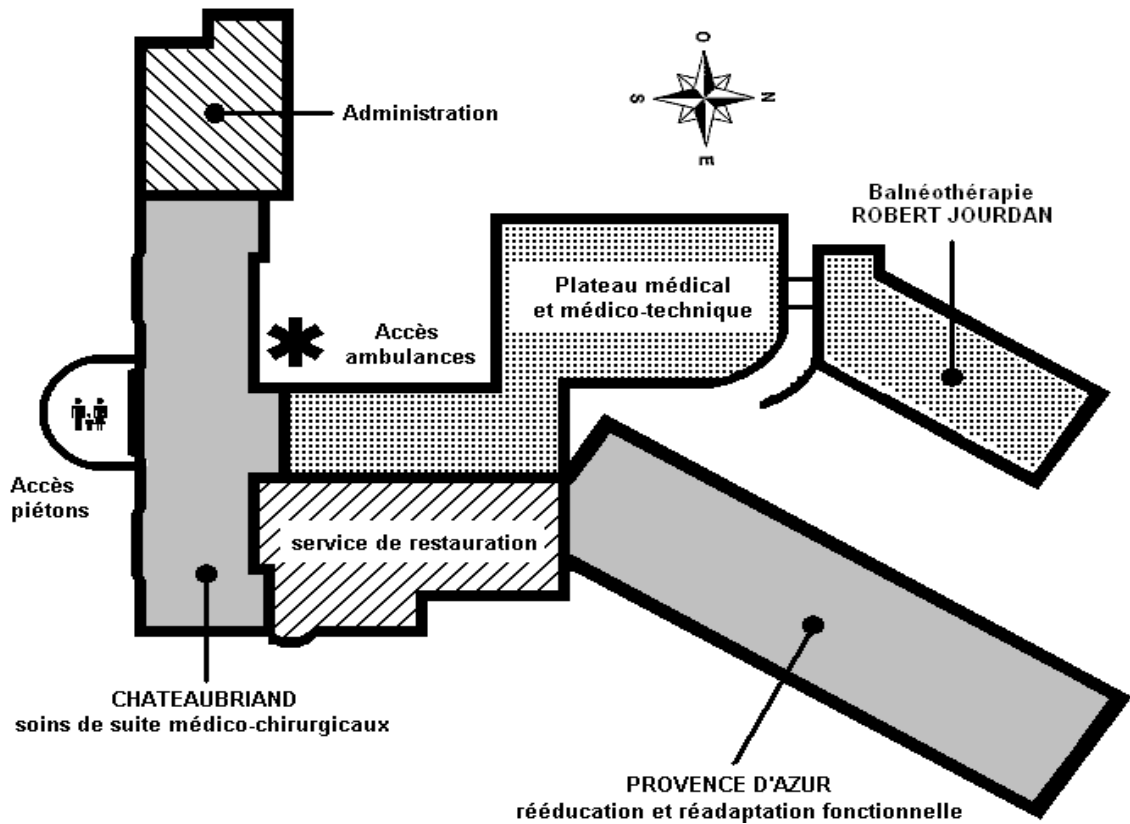
Vous trouverez dans ce livret d'accueil, toutes les informations nécessaires pour faciliter votre séjour et vous guider au sein de l'établissement.

Le Directeur
Philippe LOVATO



2. L'ETABLISSEMENT

2.1. Plans de l'établissement



2.2. Historique et positionnement sur le territoire

ACQUISITION

↳ En 1948, lors de sa première Assemblée générale en Province, à TOULON, la MGEN décide d'installer, dans ce cadre privilégié, une maison de repos et de convalescence.

↳ Son choix se porte sur le « Grand Hôtel Chateaubriand », hôtel luxueux mais 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 Châteaubriant, 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.

OUVERTURE

↳ 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) »

EVOLUTIONS

↳ 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 et climatisation du bâtiment Provence Azur, rénovation du plateau médico-technique

2.3. Offre de soins

L'activité de soins de suite et de réadaptation mentionnée 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 accueillis dans une structure exerçant l'activité de soins de suite et de réadaptation proviennent soit directement de leur domicile ou substitut (EHPAD) sur prescription de leur médecin traitant, soit par transfert, d'un établissement hospitalier pour la poursuite de leur traitement.

L'activité de soins de suite et réadaptation est régie par des décrets qui fixent les spécialisations ainsi que les conditions techniques de fonctionnement de chacune des spécialités.

L'Etablissement MGEN Pierre-Chevalier dispose des autorisations suivantes :

Prise en charge en Soins de suite :

- 70 lits en soins de suite d'hospitalisation complète dont 12 lits identifiés soins palliatifs

Prise en charge en rééducation – réadaptation :

- 100 lits d'hospitalisation conventionnelle et 15 places d'hôpital de jour spécialisés dans la prise en charge des conséquences fonctionnelles :
 - Des affections de l'appareil locomoteur
 - Des affections du système nerveux

Par ailleurs, les 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.



Dans le cadre de son activité, l'Établissement MGEN Pierre-Chevalier est engagé par un contrat d'objectifs et de moyens avec l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Les principales indications et contre-indications au séjour à Pierre-Chevalier sont les suivantes :

Les indications médicales

Rééducation fonctionnelle et motrice - Locomoteur

TRAUMATOLOGIE : toutes altérations fonctionnelles après fractures isolées, notamment des membres inférieurs, ou multitraumatismes, dans la phase suivant immédiatement le traitement chirurgical en milieu hospitalier,

ORTHOPÉDIE : rééducation sur interventions orthopédiques par correction osseuse ou ostéo-articulaire, remplacement partiel ou total (prothèses de hanches, genoux, etc.),

PATHOLOGIE RHUMATISMALE ÉVOLUÉE

Rééducation fonctionnelle et motrice – Neurologie et Handicap

NEUROLOGIE : suites d'affections centrales ou périphériques

Soins de suite médico-chirurgicaux

LES SUITES MÉDICALES : affections cardio-vasculaires – affections broncho-pulmonaires et pleurales – affections rénales – affections rhumatologiques – affections hématologiques – malades endocriniennes.

LES SUITES CHIRURGICALES : chirurgie cardio-vasculaire – chirurgie thoracique – chirurgie gastro-entérologique – chirurgie gynécologique.

LES SOINS PALLIATIFS : L'établissement dispose de lits identifiés en soins palliatifs et bénéficie du soutien de l'équipe mobile de soins palliatifs du GIP COMET.

Les contre – indications

- Toxicomanie, alcoolisme
- Affections psychiatriques, contagieuses, neurologiques relevant de services spécialisés ou nécessitant une structure fermée.

Patient








ne spécialisée

Prévention

Qualité des

2.4. Les partenariats

L'Établissement SSR Pierre-Chevalier travaille en partenariat et coopère avec d'autres établissements de santé :

- La communauté d'établissements du bassin Hyérois (GIP COMET) 
- L'Association des Paralysés de France (APF) : SAMSAH 
- 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 
- Le réseau COMETE France : 

L'établissement met en œuvre également d'une cellule de réinsertion socioprofessionnelle précoce affiliée au réseau COMETE France.

☞ *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 un éventuel projet professionnel.

☞ *Médecin coordonnateur : Dr BOURCHANY*

2.5. Le personnel

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 est inscrit son nom et sa fonction

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

Sur site : investigations spécialisées (électrocardiographe, urodynamisme), pharmacie, psychologues, diététiciennes, plateau de rééducation (rééducations spécialisées, rééducation motrice, hydrothérapie, physiothérapie, isocinétisme, ergothérapie, orthophonie, etc.)

Dans le cadre de conventions de partenariat : laboratoire et imagerie



Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

mgen*

3. PRINCIPALES FORMALITES ET TARIFS

3.1. Votre identité



Bien vous identifier c'est pour votre sécurité.

Pendant toute la durée de votre séjour dans l'établissement MGEN Pierre-Chevalier, votre dossier sera géré informatiquement. Pour éviter toute erreur qui pourrait vous être préjudiciable, il est indispensable de disposer d'informations précises relatives à votre identité tel que nom de naissance, prénom(s), date et lieu de naissance, etc. C'est la raison pour laquelle une pièce d'identité (carte d'identité, passeport, etc.) vous sera demandée dès votre arrivée ainsi que votre carte vitale.

Attention ! La carte Vitale ne peut pas être considérée comme une pièce d'identité officielle.

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

- 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.

FORFAIT JOURNALIER :

Une participation forfaitaire est demandée aux patients pour les séjours en établissement de santé.

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

Ils peuvent 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 : les établissements de la MGEN mettent 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**

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

montant de prise en charge de cette tarification et à vous mettre en rapport avec la Caisse de l'établissement en cas de difficultés.

AUTRES FRAIS : vos dépenses personnelles (télévision, téléphone, boutique, 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.

⇒ **TARIFS : voir en annexe**

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 à tout moment l'établissement. Si votre médecin estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour vous, vous ne serez autorisé à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présentait. La sortie est alors prononcée par le Directeur ou son représentant. 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 le Directeur ou son représentant, 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, sauf si votre état de santé l'interdit, être prononcée par le Directeur ou son représentant par une mesure disciplinaire.

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

3.4. Autorisations de sortie

Pour toute demande de permission, 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 JOURNEE :

Les sorties d'une journée (week-end et jours fériés) sont autorisées, sous réserve d'un avis médical conforme et de l'absence de soins, notamment de rééducation, de la fin du petit-déjeuner et des soins **jusqu'à 19h** pour les patients mangeant en salle à manger, 18h pour les patients mangeant en chambre.

Le cas échéant, pensez à récupérer votre traitement auprès des infirmiers avant votre départ.

- PERMISSION SUPERIEURE A UNE JOURNEE

Les permissions incluant un découcher **sont strictement limitées aux seules permissions à visée thérapeutique**. 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, l'administration sera obligée de vous considérer comme « sortant ». 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 (☞ 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.



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 réglementé sauf autorisation exceptionnelle de votre médecin.

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

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**) et les textures sont pris en compte dès l'arrivée. Pour toute modification éventuelle, vous pouvez vous adresser aux diététiciennes.



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 45
Dîner :	19 H 00	à partir de 18 h 15

Nous offrons la possibilité aux familles des patients de prendre leurs repas en salle à manger tous les jours midi et/ou soir. Vous pouvez vous inscrire jusqu'à 48 heures à l'avance, en fonction des places disponibles.

☞ 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 SSR MGEN Pierre-Chevalier
17 Bd CHATEAUBRIAND
Boîte Postale 20122
83407 HYERES Cedex

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

mgen*

4.3. Le linge

L'Établissement met à la disposition des patients, à *titre payant*, des équipements de blanchissage et, à *titre gratuit*, de repassage (☞ *le fer à repasser est à demander à la Réception*) dans un local situé au niveau 1 du bâtiment Provence d'Azur. Les horaires d'utilisation sont : **8h00 à 14h00 et 15h00 à 19h00**.

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

4.4. Les moyens multimédia

➤ **Téléphone dans la chambre** : ☞ *tarif en annexe*

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

TELEPHONE DE LA CHAMBRE

Mon numéro personnel : / / / /

N° de l'établissement : 04 94 12 66 66



CONSULTATION DES MESSAGES

! **COMPOSER le 19**, la messagerie vous demande :

☞ votre **numéro de boîte vocale** =

- Pour Provence d'Azur : 2 suivi du n° de votre chambre suivi de #

- Pour Chateaubriand : 7 suivi du n° de votre chambre suivi de #

☞ votre **MOT DE PASSE** : 0000 suivi de #

☞ Puis **SUIVEZ LES INSTRUCTIONS** de la messagerie.

! Pensez à informer vos correspondants que la messagerie vocale se déclenche après la 7^{ème} sonnerie.

Pour une bonne utilisation de votre répondeur, il vous est conseillé d'effacer vos messages après écoute, et de vérifier, lors de votre départ, que votre boîte vocale ne contient plus de messages.

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

➤ Internet

Nous sommes équipés de la 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 se font à l'accueil. Vous trouverez la procédure d'accès en annexe du présent livret. ☞ *tarif en annexe*

NB : Le réseau wifi de l'établissement permet 100 connexions simultanées. **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.

4.5. Interprètes

La liste des interprètes est disponible à l'accueil.

4.6. Dépôts et retraits de valeurs

Vous avez été invité lors de votre admission à effectuer, contre reçu, le dépôt des sommes d'argent et objets de valeur en votre possession.

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.

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

Par ailleurs, si vous n'avez pas de cadenas en votre possession, vous pouvez en acheter un à la réception afin de fermer à clé le placard de votre chambre.

Les objets non réclamés au bout d'un an :

- S'agissant des sommes d'argent, titres et valeurs mobilières, ils seront remis à la Caisse des dépôts et consignations.
- S'agissant des autres biens, ils 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.

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

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 de Soins Palliatifs, etc.

☞ Renseignez-vous auprès des soignants

4.9. Autres services et prestations

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

- Esthéticienne : Sur RDV au 06 74 08 03 58
- Pédicure : sur RDV. Contactez l'accueil pour obtenir la liste des pédicures.
- 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 : 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 dans deux hypothèses :

- La limitation ou l'arrêt de traitements susceptibles de mettre la vie du patient en danger
- La limitation ou l'arrêt du traitement inutile, disproportionné ou n'ayant d'autre objet que la seule prolongation artificielle de la vie du patient en phase avancée ou terminale d'une affection grave ou incurable.

Une telle décision de limitation ou d'arrêt de traitement ne peut intervenir qu'après concertation avec l'équipe de soins médicale et paramédicale.

Le médecin en charge du patient doit faire appel à l'avis motivé d'au moins un autre médecin. Ils peuvent également demander l'intervention d'un troisième confrère. En tout état de cause, la décision de limitation ou d'arrêt relève de la seule responsabilité du médecin en charge du malade. Il doit, au préalable, vérifier l'existence de directives anticipées, consulter la personne de confiance désignée, ainsi que la famille ou, à défaut, les proches.

A moins que les directives anticipées ne figurent déjà dans le dossier en sa possession, le médecin qui envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement chez un malade doit s'enquérir de l'existence éventuelle de celle-ci auprès du médecin traitant qui le lui a adressé, auprès de la personne de confiance, de la famille ou, à défaut, des proches.

6. PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la Loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs et en référence à la loi n°2007-308 du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection.

Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation. L'assistante sociale peut vous aider dans ces démarches.



7. COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La **CDU** a pour mission 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. Elle doit surtout contribuer à améliorer le dialogue entre patients, proches, médecins et l'établissement.

Médiateur Médecin	Titulaire	Dr DELATE	Sur rendez-vous par l'intermédiaire de la Réception.
	Suppléant	Dr VIGNAL	
Médiateur Non Médecin	Titulaire	Mme NORIS	
	Suppléant	Mme GARLAN	

Elle comprend aussi des **représentants des usagers** désignés par l'Agence Régionale de Santé :

Titulaires	Mme DODEUX Tél : 04 94 62 08 09	Ligue contre le cancer 83 - 55 rue Lieut.- Colonel Jean Bernard - 83200 TOULON Tél : 04 94 62 08 09
	M. PEDRONA	APAJH - 1617 Vieux chemin de Ste Musse - 83100 TOULON
Suppléants	Mme SAÏB	AFTC du Var – 15 av des iles d'Or – 83400 HYERES

8. 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. Vous pouvez vous renseigner sur cette commission auprès de Mme MICHEL.

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.



9. 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/>

Ou le Délégué du Défenseur des Droits le plus proche :

Mme Laetitia DUMONT-PHILIP

(présence le 1^o et 3^o mercredi matin de chaque mois)

Point d'accès au droit de Hyères

Place de la République

83400 HYERES

04 94 01 84 04

Mail : laetitiadumont-philip@defenseurdesdroits.fr



10. PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

Chaque année, notre établissement s'applique à :

- Rédiger la politique de prise en charge de la douleur
- Former les professionnels
- Evaluer la traçabilité de la douleur, sa prise en charge et sa réévaluation
- Améliorer l'information donnée au patient
- Assurer la 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. PROGRAMME ANNUEL DU COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Programme national pour la sécurité des patients structuré autour de 4 priorités :

- ⇒ L'information du patient, le patient co-acteur de sa sécurité,
- ⇒ Le renforcement de la déclaration des événements indésirables dans un objectif d'alerte et de retour d'expérience,
- ⇒ La formation, la culture de sécurité et l'appui aux acteurs de santé en matière de sécurité des soins,
- ⇒ L'innovation et la recherche.

Prévention des infections associées aux soins

Campagne de vaccination anti-grippale

Journée Mission Mains Propres

Surveillance environnementale : Prélèvements / Réseau d'eau + Cuisine + Air

Suivi des AES en corrélation avec le Médecin du travail

Formation des professionnels en hygiène

Evaluations et audits

Participation aux travaux du COPRIN

Veille réglementaire et documentaire



12. REGLEMENT INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

Vous pouvez le consulter à la Réception.

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 vigilants 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, d'éviter les conversations trop bruyantes.

Respectez les horaires de visites autorisés (rappel : de 14h à 21h30) et les restrictions imposées par les nécessités du service.

Respectez la vie privée des autres patients.

TABAC, CIGARETTES : Pour votre confort, votre sécurité et celle de vos voisins, il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans tous les locaux de l'établissement et dans certains lieux identifiés par des panneaux.

Un lieu « fumeurs » est situé au niveau de l'entrée de l'établissement.

L'Etablissement est membre du réseau hôpital sans tabac. A ce titre, nous pouvons vous aider à arrêter de fumer : ☎ 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. Les médicaments personnels (hors périmés) reconduits à la sortie vous seront restitués.

BOISSONS ALCOOLISEES, DROGUES ET MEDICAMENTS : La consommation de boissons alcoolisées est incompatible avec la prise de médicaments. L'introduction et l'usage de boissons alcoolisées, de drogues et de médicaments hors prescription sont rigoureusement interdits. L'établissement fournit les médicaments dont vous avez besoin.

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 la lutte contre les infections nosocomiales.



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.

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.

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 sanctions. Cependant, vous pouvez effectuer des dons auprès de la comptabilité qui les répartiront entre tous les personnels.

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

☒ ACCUEIL TELEPHONIQUE :

- Standard : 8h - 12h40 / 13h50 - 19h10 au 04 94 12 66 66
- Service de soins : de 12h30 à 19h

☒ ACCUEIL PHYSIQUE : 8h – 12h40 / 13h50 – 19h10

☒ ACTIVITES DE REEDUCATION :

- de kinésithérapie : 8h45 – 12h00 / 13h15 – 16h30
- d'ergothérapie : 8h45 – 12h15 / 13h45 – 16h40
- balnéothérapie : 8h45 – 12h00 / 13h15 – 16h30

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

☒ RECEPTION (Hall principal d'entrée) : réception et accueil des nouveaux patients (sauf dimanche et jours fériés) : 8h30 - 12h00 / 13h30 - 17h00.



☒ GUICHET COMPTABLE - CAISSE (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 des 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. 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, pour des raisons de sécurité, strictement réglementé **et nécessite une autorisation formelle du Directeur**. Celle-ci n'est accordée qu'aux visiteurs à mobilité réduite.

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 devra 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 dans l'enceinte de l'Etablissement et du 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.

Patient

ne spécialisée

Prévention

Qualité des

13. PERSONNE DE CONFIANCE

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

14. RESULTATS DE LA CERTIFICATION HAS

La certification — obligatoire pour l'ensemble des Etablissements hospitaliers — est une procédure qui vise à expertiser et agréer l'organisation de l'Etablissement au service de la personne soignée, au regard notamment de la qualité et de la sécurité générale de la prise en charge des patients. Le compte-rendu de l'HAS est en ligne sur le site : www.has-sante.fr.



Les résultats figurent dans l’Affiche Qualité jointe en annexe.

15. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION GLOBALE

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

16. ENQUETE DE SATISFACTION

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.

Lors de votre admission, ou lors de votre sortie, 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.



Vos réponses et celles de toutes les autres personnes ayant répondu, sont recueillies et compilées de manière anonyme. Notre Commission des usagers a accès, en continu, à nos résultats détaillés et aux commentaires libres de nos usagers. En parallèle, un score de satisfaction globale et d'expérience par établissement est consultable sur le site de la HAS et est mis à jour annuellement. Une synthèse annuelle nationale des résultats est produite par la HAS pour chaque enquête.

La participation à cette enquête est facultative. Cependant, votre avis sur votre hospitalisation :

- vous permettra de participer à l'amélioration de la qualité des soins de l'établissement,
- nous permettra de comprendre nos points forts et nos points faibles sur lesquels nous pouvons nous améliorer afin de mieux prendre en charge nos patients.

17. EVENEMENT INDESIRABLE

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

Les événements indésirables peuvent faire suite à un acte de soins à but diagnostic, thérapeutique ou préventif. Les infections associées aux soins sont des événements indésirables.

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

