



# Livret d'accueil du patient

## GSMR Valmante - Hôpital Européen

DQDIR246V1 – SEPTEMBRE 2024

## Sommaire

CSMR Valmante -  
Hôpital Européen .....p 2

Mot d'accueil du Directeur . p 3

Votre admission.....p 4

Frais d'hospitalisation ..... p 5

Une équipe autour de vous /  
à vos côtés .....p 6

Votre sécurité sanitaire .....p 7

Votre prise en charge...p 8 et 9

Soyez partenaire  
de vos soins ..... p 10

Charte de la personne  
hospitalisée.....p 11

Votre séjour .....p 12 et 13

Votre confort.....p 14

Les visites .....p 15

Règles de vie.....p 16 et 17

Votre sécurité .....p 18

Charte de la bientraitance .p 19

Votre volonté .....p 20 à 21

Politique qualité.....p 22

Vigilances sanitaires.....p 23

Votre information.....p 24 à 26

Votre expression .....p 27

Vos réclamations .....p 28

Votre départ .....p 29

Après votre séjour.....p 30

Groupe UGECAM  
PACA et Corse .....p 31



## CSMR Valmante- Hôpital Européen

À l'issue d'une hospitalisation pour affection aiguë, intervention chirurgicale, ou bien sur prescription du médecin traitant, les patients sont accueillis au Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Valmante - Hôpital Européen pour une durée limitée.

Ainsi, en cohérence avec le projet de soins personnalisé, l'établissement s'engage à :

- dispenser des soins médicaux, de rééducation voire d'appareillage, et de réadaptation au milieu de vie,
- mettre en œuvre un accompagnement psychologique,
- observer une surveillance des traitements médicamenteux et de la douleur en particulier,
- mettre en place des actions de prévention et d'éducation thérapeutique du patient et de son entourage,
- préparer la sortie et la réinsertion.

Les soins s'inscrivent dans le projet thérapeutique et individualisé établi avec l'équipe pluridisciplinaire, avec la participation du patient.

L'objectif final est la réinsertion du patient, prioritairement à domicile ou parfois dans une institution sociale ou médico-sociale, en fonction de son état de santé en tenant compte éventuellement de la dimension professionnelle.



Ce pictogramme signale que l'information délivrée fait l'objet d'une brochure d'information élaborée par les professionnels de l'établissement pour vous aider à mieux gérer votre hospitalisation. Ces documents sont joints au dossier d'admission et disponibles à l'accueil.



## Mot d'accueil du Directeur



Vous venez d'être admis au sein du CSMR Valmante - Hôpital Européen de l'Assurance Maladie.

La perspective d'une hospitalisation suscite des questions. Ce guide a été conçu par les professionnels de l'établissement pour répondre à certaines d'entre elles.

Réalisé à votre intention ainsi qu'à celle de vos proches, il présente les services mis à votre disposition et vous informe de vos responsabilités et de vos droits.

Au CSMR Valmante - Hôpital Européen, vous bénéficiez des soins d'excellence à toutes les étapes de votre prise en charge en rééducation fonctionnelle. Des personnels qualifiés et reconnus ainsi que des plateaux techniques de pointe permettent, en effet, de vous proposer les derniers progrès thérapeutiques.

Les soins sont aussi une expérience humaine et les équipes pluridisciplinaires sont les partenaires privilégiés de votre projet de soin.

Les équipes logistiques et administratives font également tout pour faciliter votre séjour et le rendre le plus agréable possible.

Un établissement de soins est un lieu de rencontres et d'échanges entre professionnels et patients, acteurs de leur projet de santé. Aussi, tout au long de votre séjour, en exprimant vos besoins et vos ressentis auprès des personnels, vous contribuerez directement à la qualité de votre prise en charge.

Nous vous remercions à cet égard de compléter le questionnaire de satisfaction, afin de nous faire part de vos suggestions et remarques, essentielles à l'amélioration continue de la prise en charge de nos patients.

Les équipes de l'établissement sont mobilisées dans le respect de nos valeurs éthiques, pour vous accompagner et prendre soin de vous durant votre séjour.

Nous vous remercions de votre confiance.

*Soyez les bienvenus au CSMR Valmante - Hôpital Européen Marseille.*

Jean-Paul PHILIPPE, Directeur de l'Établissement

## Nos engagements

L'ensemble des professionnels de l'établissement accomplit ses missions de soins et d'enseignement guidés par les valeurs suivantes :

- **la Qualité** : assurer des soins sûrs et efficaces,
- **le Service** : proposer un accueil agréable et adapté,
- **l'Innovation** : utiliser les dernières technologies et avancées médicales,
- **la Responsabilité** : respecter la réglementation et les recommandations de bonne pratique.

## Chiffres Clés

- 65 lits d'hospitalisation
- 45 places d'hôpital de jour
- 80 salariés ETP

## Spécialités

- Affection aigüe
- Intervention chirurgicale
- Prescription du médecin traitant

## Publics

- Adultes

## Accueil

Le personnel administratif est à votre disposition à l'accueil pour vous informer, vous conseiller et faciliter vos démarches du **lundi au vendredi de 8h15 à 16h30**, à l'exception des jours fériés.

## Identité protégée

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers, demandez, dès votre arrivée, une mesure de discrétion totale.

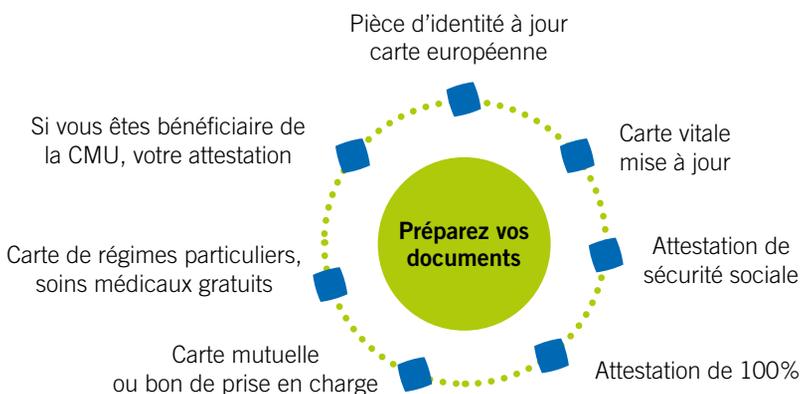
Ainsi, votre hospitalisation restera confidentielle. Cependant, cette démarche implique que vous ne pourrez pas recevoir de courrier.

## Votre admission

Pour l'enregistrement de votre admission, vous devez présenter obligatoirement le jour de votre arrivée les documents suivants :

### Au Service accueil :

#### ■ Munissez-vous des pièces suivantes :

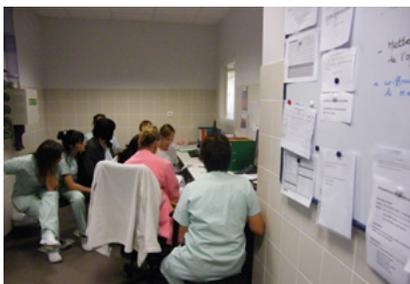


## Mes documents de santé



Retrouvez tous vos documents médicaux au même endroit : <https://www.monespacesante.fr/>

Vous pouvez comme vos professionnels de santé déposer tous vos documents importants dans Mon espace santé. Vous y retrouvez le contenu de votre Dossier Médical Partagé (DMP) si vous en possédez un.



### À l'Unité d'Hospitalisation :

- le compte-rendu d'hospitalisation ou la lettre du médecin traitant ou le compte-rendu opératoire,
- si non demandé au service accueil, le nom et les coordonnées du médecin traitant et éventuellement de vos médecins spécialistes,
- les derniers examens médicaux (radiographies, examens biologiques...), le ou les rendez-vous éventuels programmés,
- la dernière ordonnance établie par votre médecin des traitements suivis au domicile,
- les consentements signés, remis par vos médecins,
- la liste de médicaments non prescrits que vous prenez,
- tout document médical pouvant faciliter votre traitement ou éviter des examens inutiles.

# Frais d'hospitalisation

Les frais de séjour/d'hospitalisation correspondent au coût des soins (examens, médicaments, personnel). Publics, ils sont fixés par la réglementation et affichés à l'accueil et joint au livret d'accueil.

En fonction de votre situation au regard de votre Caisse de Régime Obligatoire et de votre complémentaire santé, vous devrez procéder par avance au règlement du forfait journalier et du ticket modérateur.

## Forfait Journalier Hospitalier

Créé par la loi du 19 janvier 1983, ce montant fixé par décret ministériel incombe à toute personne admise en hospitalisation complète, y compris pour le jour de sortie.

La prise en charge des soins à 100 % ne dispense pas du règlement de ce forfait. L'accueil vous donnera toutes les informations sur les cas éventuels d'exonération (accidentés du travail, pensionnés militaires, régimes particuliers...).

## Ticket modérateur

Il s'agit de la part restante non prise en charge par le régime obligatoire. Ce montant, qui correspond à 20 % du prix de journée, peut toutefois être pris en charge par votre mutuelle, selon le contrat que vous avez souscrit.

## Mode de paiement

Pour l'ensemble des frais de séjour non pris en charge par vos régimes obligatoire et complémentaire, vous avez la possibilité de régler les frais de séjour à l'accueil par chèques, cartes bancaires, espèces ou en ligne.



**Payez votre facture  
en 1 clic !**

Scannez-moi !



Payez sur

<https://lc.cx/ugecam-paca>

## Accès aux soins

Garant de l'accès aux soins, l'établissement est conventionné par la Sécurité Sociale et agréé par les principales mutuelles nationales.

## Prestations complémentaires

Aux frais de séjour, peuvent se rajouter des prestations non médicales complémentaires payantes sollicitées par vos soins. Il s'agit notamment des prestations de chambre particulière, de repas accompagnant, présence de bornes électroniques à l'accueil UGECAM ou dans les étages de l'hôpital pour prétendre à la TV, téléphone ou wifi (munissez-vous de votre numéro d'identification IPP). Pour accéder à ces services, vous devez les réserver à l'accueil et procéder à leur règlement par avance. Une caution peut également vous être demandée. Les tarifs de ces différentes prestations sont affichés à l'accueil ainsi que dans votre chambre.



## Mission de formation

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Valmante - Hôpital Européen a aussi pour mission de former les soignants de demain.

Ainsi, les professionnels peuvent être accompagnés d'un ou plusieurs étudiants (médecin, infirmiers, kinésithérapeutes, aides-soignants...). Vous avez toutefois la possibilité de refuser leur intervention.

## L'identification du personnel de santé

Les professionnels de **l'établissement** possèdent un badge personnel nominatif avec leur fonction, il n'y a pas d'étiquettes sur les tenues.

Les IDE, médecins, kinés, ergothérapeutes, psychologue et cadres de santé sont en tenues blanches sans liseré, les AS sont en blanc avec liseré bleu turquoise.

## Une équipe autour de vous, à vos cotés

Au cours de votre séjour, des équipes pluridisciplinaires compétentes et investies interviendront auprès de vous, afin de vous offrir des soins de qualité et un confort optimal.

### Équipe médicale

Les médecins, spécialistes en Médecine Physique et de Réadaptation élaborent avec vous, votre projet de soins et votre programme de rééducation et en assurent le suivi. Les médecins généralistes, rattachés à l'établissement, assurent la prise en charge médicale des autres pathologies. Des internes en médecine participeront, sous la responsabilité de médecins seniors, à votre prise en charge médicale. Le pharmacien est responsable de la gestion de la pharmacie à usage intérieur, dont dispose l'établissement. Des praticiens vacataires interviennent également au sein de l'établissement dans le cadre de consultations en différentes disciplines (psychiatrie).

### Équipe de rééducation

Dirigée par le Directeur des Soins et coordonnée par les cadres de santé, l'équipe de rééducation, comprend des masseurs kinésithérapeutes, des ergothérapeutes, des enseignants d'activité physique sportive adaptée, des orthophonistes, des neuropsychologues, des orthoprothésistes et des brancardiers.

### Équipe soignante

Dirigée par la Directrice des Soins et coordonnée par des cadres de santé, cette équipe intervient au sein des unités d'hospitalisation.

Dans chaque unité, le cadre de santé assure la coordination entre les différents membres de l'équipe : infirmier(e)s, aide-soignant(e)s et agents de service hospitalier.

Il assure aussi la coordination entre les différents membres de l'équipe. C'est votre interlocuteur privilégié. Vous-même ou vos proches, pouvez vous adresser à lui pour toutes informations utiles à votre séjour ou à vos soins.

### Autres professionnels

Afin de vous proposer une prise en charge globale et sécurisée, d'autres professionnels concourent à la qualité de votre séjour : des assistantes de service social, des agents de service hospitalier, des agents de restauration, des secrétaires médicales et administratives, une diététicienne...

# Votre sécurité sanitaire

## Identification (INS)

L'Identifiant National de Santé (INS) est l'identifiant clé du système de santé. Il permet de fiabiliser le référencement des données de santé et des données administratives des usagers. Il en facilite ainsi l'échange et le partage. C'est un prérequis indispensable au développement de la e-santé en France. L'établissement interroge le télé service INSi afin de sécuriser l'identification de vos données de santé. Le personnel du Bureau des Entrées peut vous informer sur ce sujet.

## Bracelets d'identité

Dès votre arrivée, vous recevrez un bracelet portant vos nom(s), prénom(s) et date de naissance que vous devez contrôler. En le gardant à votre poignet, vous contribuez à la sécurité de vos soins. Pour les patients déambulant, un bracelet de couleur comportant les coordonnées de l'établissement peut être installé sur décision médicale.

## Médicaments personnels

Les médicaments que vous devez prendre durant votre hospitalisation doivent être ceux prescrits par les médecins et administrés par les infirmières de l'établissement. Vos médicaments personnels doivent être remis à l'infirmière dès votre arrivée, ils vous seront restitués le jour de votre sortie, après vérification de leur date de péremption et de leur adéquation avec le traitement en cours.



L'automédication et l'introduction de médicaments extérieurs sont strictement interdites. Vous ne devez en aucun cas absorber des médicaments sans en avertir au préalable le médecin ou l'infirmière.

Ces règles permettront d'éviter tous risques d'interactions ou de surdosages dangereux pour votre santé.

Afin de vous accompagner au mieux, une brochure a été élaborée pour vous informer sur la prise en charge médicamenteuse.

## Suivi des consignes

Au regard de votre projet de soins, les professionnels sont amenés à vous donner des consignes de prise en charge ou de sécurité.

Pour le bon déroulement de votre hospitalisation, et pour garantir la qualité de votre prise en charge, veuillez suivre attentivement les prescriptions effectuées par les médecins de l'Établissement et les recommandations de l'ensemble des professionnels.



## Information des personnels

Veillez à prévenir l'infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens peuvent avoir été prévus à votre intention.

Pour des raisons de sécurité, il convient de ne pas séjourner dans le hall d'accueil et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux conformément à la signalétique en vigueur.

Il est rappelé que les portes de l'établissement sont fermées tous les soirs à 21h00.

## Prévention des chutes

Les soignants mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires pour éviter les chutes : éclairage adéquat, mise à disposition de déambulateurs, sol glissant signalé...

De votre côté, veillez à vous munir de chaussures fermées (évités les mules et talons) et n'hésitez pas à demander de l'aide pour vous déplacer.



## Votre prise en charge

### Votre planning de soins et de rééducation

Les soins de rééducation sont programmés pendant les heures d'ouverture du plateau technique de **8h00 à 12h00 et de 13h15 à 16h30**.

Veillez, s'il vous plaît, à respecter les horaires de prise en charge qui vous sont communiqués.

### Rendez-vous avec le médecin

Les infirmières de votre unité d'hospitalisation, les cadres de santé ou les secrétaires médicales sont à votre disposition pour prendre un rendez-vous avec le médecin.



Les équipes pluridisciplinaires assurent une présence et une écoute continue, **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**.

### Soins personnalisés



Dès votre arrivée, les soignants de votre unité d'hospitalisation s'entretiennent avec vous pour connaître votre état de santé.

Profitez de ce moment pour leur donner un maximum d'informations vous concernant et leur remettre les éventuels médicaments personnels que vous avez amenés.

Votre participation permet de personnaliser votre projet de soins, qui sera réévalué régulièrement.

Tout au long de votre hospitalisation, les soignants sollicitent votre accord, pour tout examen ou analyse.

### Projet de réadaptation / rééducation adaptée

Le corps médical définit avec vous et ajuste régulièrement votre programme de rééducation, que ce soit en rééducation fonctionnelle, en réadaptation, en activité physique adaptée, en balnéothérapie, en appareillage, en orthophonie ou en psychologie.

Votre projet est fondé sur la notion de la prise en charge globale centrée sur vous par une équipe pluridisciplinaire, se basant sur la notion d'objectifs, de délais et de moyens.

Une prise en charge de kinésithérapie ou d'ergothérapie peut être effectuée en chambre chaque fois que votre état de santé le nécessite.

### Soins respectueux

Les différents professionnels respectent votre intimité, tout en veillant à votre confort et à votre sécurité.

Au regard du principe de neutralité du service public, vous acceptez dès votre admission le principe de diversité de nos professionnels.



## Accompagnement social

Les actions de ce service sont orientées précocement vers un objectif commun : votre réinsertion familiale et/ou sociale et/ou professionnelle.

Ainsi, vous pourrez bénéficier d'un soutien et d'un accompagnement liés aux conséquences de votre état de santé dans votre vie privée et/ou professionnelle.

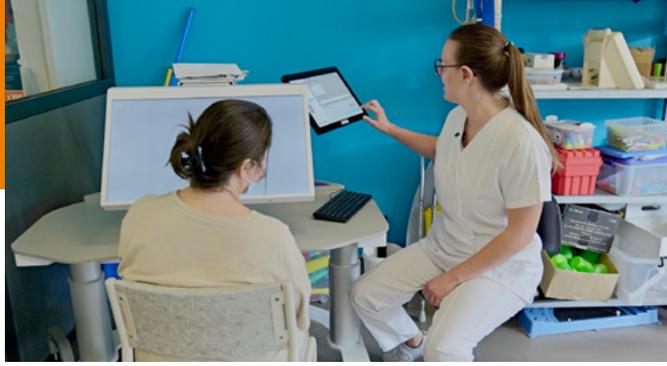
À votre demande, ou avec votre accord, le service social peut vous aider à accomplir certaines démarches, telles que la constitution de dossier ou la sollicitation de prestations diverses.

Afin d'assurer la continuité de vos soins, les assistants de service social peuvent également vous aider à préparer votre départ.

Votre projet de sortie sera alors mené en collaboration avec les équipes médicales, paramédicales et, éventuellement, avec les services sociaux extérieurs et les organismes compétents, qui deviendront vos interlocuteurs après votre sortie.

Si vous désirez rencontrer le service social, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé de votre unité.





## Soyez partenaire de vos soins

### Refus de soins

(article L 111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision.

Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus de soins sera consigné dans votre dossier.

Si la nature de ce refus remet en cause votre projet de soins, la Direction pourra procéder à votre exclusion de l'établissement.

### Ne souffrez pas inutilement

### Vous avez mal... Votre douleur, parlons-en

Dès que vous avez mal, parlez en aux soignants. Ils sont là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider. La prise en charge de la douleur est une de leurs priorités.

Pour définir un traitement optimal, l'équipe pluridisciplinaire doit disposer de toutes les informations sur vos problèmes de santé présents et passés. En exprimant vos besoins et ressentis, vous contribuez à la qualité de la prise en charge et devenez un partenaire actif de votre projet de soins.

### Lutte contre la douleur

Grâce à l'existence d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD), l'établissement est fortement engagé dans la prise en charge de la douleur.



Les professionnels évaluent régulièrement votre douleur afin de mettre en œuvre l'ensemble des moyens visant à la soulager.

Cette action passe par la mise en place d'outils d'évaluation de la douleur, la formalisation de protocoles de prise en charge et la formation des professionnels de santé.

Un contrat d'engagement est joint à ce livret. Il fera l'objet d'une présentation spécifique par le médecin et le personnel soignant pour vous permettre de participer avec eux à la prise en charge de votre douleur.

### Éducation thérapeutique

L'éducation thérapeutique vise à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique ou un handicap. Elle fait partie intégrante, et de façon permanente, de la prise en charge du patient et de son parcours de soin en le rendant acteur.

Elle comprend des activités conçues pour aider les patients à :

- comprendre la maladie ou le handicap et son traitement,
- collaborer avec ses proches,
- assumer leurs responsabilités dans leur propre prise en charge,
- maintenir et améliorer leur qualité de vie.

Toute personne ayant une maladie chronique ou un handicap, quel que soit le type, le stade et l'évolution de la maladie, peut bénéficier d'une offre d'éducation thérapeutique. Cette offre concerne également l'entourage s'il le demande et que le patient souhaite l'impliquer dans la gestion de sa maladie.



Votre  
douleur,  
parlons-en

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



Votre  
douleur,  
parlons-en



MINISTÈRE DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE LA SANTÉ

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## Votre séjour

### Votre trousseau

Pendant le séjour, il convient de vous munir, d'entretenir et de renouveler tant que nécessaire :

- vêtements, pyjama, robe de chambre et pantoufles,
- nécessaire de toilette (serviette, gant de toilette, savonnette, shampoing, dentifrice...),
- serviettes de table,
- vêtements de sport tels que jogging, baskets et tee-shirt (en rééducation),
- cuissard ou short rembourré pour le vélo (si possible),
- maillot (caleçon et short de bain interdits), bonnet et serviette de bain (en balnéothérapie),
- chaussures et vêtements chauds pendant les périodes hivernales.

### Horaires des repas

Tous les repas sont pris en chambre.

Petit-déjeuner à partir de 7h30

Déjeuner à 12h00

Dîner à 18h00

### Chambres

L'hospitalisation se fait en chambre double ou particulière, adaptée aux personnes à mobilité réduite. Elles sont toutes dotées du confort moderne et disposent : d'une salle de bain, d'un téléphone et d'un coffre-fort personnel.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander à séjourner en chambre particulière. L'attribution de celle-ci se fait en fonction des priorités médicales et de la disponibilité des chambres. Il s'agit d'une prestation payante (les tarifs sont affichés à l'accueil et dans votre chambre), qui peut être remboursée par votre mutuelle, en fonction de votre contrat. La Direction se réserve le droit, lorsque des raisons de services l'exigent, de procéder à des changements de chambres. De plus, si votre état de santé nécessite un éventuel transfert de plus de 48h, vous ne réintégrez pas systématiquement la chambre qui vous a été attribuée initialement. Toutefois, vos effets personnels seront conservés jusqu'à votre retour dans un lieu sécurisé ou remis à votre entourage avec votre accord.

### Restauration

La cuisine de l'hôpital est réalisée sur place et présentée en assiette en chambre, en fonction de votre degré d'autonomie.

Les régimes alimentaires sont pris en compte uniquement sur prescription médicale et font partie de votre traitement.

Les menus proposés sont élaborés, en collaboration avec une diététicienne et répondent aux normes en vigueur.

### Télévision, téléphone et accès internet

Chaque chambre est équipée d'une ligne téléphonique entrante.

Borne TV, téléphone et wifi : prestations payantes à la borne directement.

*Il est rappelé que les téléviseurs personnels sont strictement interdits.*

## Valeurs

Le Centre de Soins Médicaux et de Réadaptation Valmante - Hôpital Européen est un lieu ouvert et malgré toute la vigilance du personnel, des vols peuvent s'y produire. Il est donc conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre séjour et de ne conserver aucun objet de valeur (bijoux, argent...), sur vous ou dans votre chambre. Toutes les chambres sont équipées d'un coffre à code à mémoire volatile. Une notice d'utilisation est à votre disposition à proximité du coffre. En cas de perte et/ou de vol de biens, la responsabilité de l'établissement ne peut pas être engagée.

## Lunettes et prothèses

Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses (dentaire ou auditive), signalez-le à l'équipe soignante, dès votre admission. Prévoyez aussi les produits nécessaires à leur entretien et les moyens pour les ranger, afin d'éviter de les perdre ou de les abîmer. Pendant votre hospitalisation, elles restent sous votre responsabilité.

## Moyens auxiliaires

Pour faciliter vos déplacements, des fauteuils roulants, cannes et déambulateurs sont mis à votre disposition sur prescription médicale, uniquement pour un usage à l'intérieur de l'établissement. Notre parc de matériels médicaux est indispensable pour tous les patients hospitalisés qui en ont recours. Il vous est donc demandé une attention particulière pour en prendre soin. Pensez à les rendre le jour de votre départ.

## Objets perdus

Ils peuvent être signalés et éventuellement récupérés à l'accueil.

## Permissions

Pour préparer votre sortie, des permissions peuvent être préconisées dans le cadre d'un projet thérapeutique précis.

Elles sont validées pour une durée définie et limitée, par le médecin du service, lors de la visite pluridisciplinaire. Dans ce cas, les transports sont à la charge de l'établissement.

Des permissions exceptionnelles non thérapeutiques peuvent être autorisées par le médecin du service en accord avec la Direction, uniquement à la journée : les samedis, dimanches et/ou jours fériés. Dans ce cas, le transport est à votre charge. Pour la poursuite de votre traitement pendant les permissions, ne partez pas sans votre ordonnance et votre traitement remis par l'infirmier(e). L'établissement ne peut être tenu responsable des accidents et incidents pouvant survenir lors des permissions.

## Interprètes

Afin de vous permettre d'être acteur de votre prise en charge en toute sécurité, vous pouvez demander l'assistance d'un interprète (liste disponible au Secrétariat de Direction).

## Soutien spirituel

Toute croyance est respectée, mais au nom du principe de laïcité (cf. loi du 15 mars 2004) l'expression de ses croyances relève strictement de la sphère privée. En chambre particulière vous êtes autorisé à faire venir le représentant du culte de votre choix. En chambre double il vous est demandé de vous rapprocher des responsables d'unité afin que l'accès à une salle vous soit autorisé en fonction des disponibilités.



Une charte de la laïcité est affichée dans l'établissement.

## Votre confort

### Courrier

Si vous recevez du courrier, il sera distribué dans votre chambre du lundi au vendredi par le personnel d'hospitalisation. L'adresse à donner aux correspondants doit être libellée comme suit :

*M/M<sup>me</sup> .....  
CSMR Valmante -  
Hôpital Européen  
3, rue Melchior Guinot,  
13003 Marseille*

Si vous souhaitez poster du courrier, affranchissez-le et déposez-le à l'accueil, il sera expédié dès le lendemain (hors samedi et dimanche) aux heures de levée.

Afin de vous proposer des prestations complémentaires, l'établissement a sélectionné différents prestataires qualifiés. Ces services sont à régler directement au prestataire.

### Soins de pédicurie

Un podologue extérieur peut intervenir à votre demande sur rendez-vous pour des soins de confort, après accord médical. Les coordonnées et tarifs du prestataire sont affichés dans les services de soins. Pour prendre rendez-vous, veuillez vous adresser à votre cadre de santé.

### Service lingerie

Vos vêtements personnels peuvent être entretenus par un prestataire extérieur sous certaines conditions. Les tarifs sont affichés à l'accueil et dans votre chambre.

Pour tout renseignement ou si vous souhaitez pouvoir bénéficier de cette prestation, veuillez vous rapprocher de votre cadre de santé.

### Distributeurs

Des distributeurs automatiques de boissons chaudes, froides, sandwiches et confiseries sont à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. Cependant, vous devez veiller à respecter le régime alimentaire qui vous a été prescrit dans le cadre de votre hospitalisation.

# Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus au sein de l'établissement car leur présence à vos côtés peut être d'un grand réconfort. Cependant, pour la bonne marche des soins, diverses règles doivent être respectées.

## Visites

Pour votre confort et celui des autres patients, quelques précautions sont recommandées et doivent être respectées par les visiteurs :

- respecter les horaires de visites,
- limiter le nombre de personnes vous rendant visite en même temps,
- ne pas faire de bruit.

Afin de ne pas gêner la prise en charge, les accompagnants doivent respecter les dispositions du règlement de fonctionnement et les consignes des personnels soignants.

## Restrictions

Pour des raisons de santé, les visites peuvent être limitées ou interdites en cas de nécessité médicale.

Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis dans les étages d'hospitalisation et doivent être obligatoirement accompagnés d'un adulte.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants de moins de 15 ans non accompagnés.

## Horaires de visites

L'accueil des visiteurs est autorisé tous les jours de 13h00 à 21h00.

## Prestations accompagnant

Les personnes qui vous rendent visite peuvent prendre leur repas de midi avec vous, le week-end, dans la limite des places disponibles. La réservation des repas se fait à l'accueil à l'entrée de l'établissement, au moins 48 heures avant, en semaine et le vendredi pour le week-end.

# Règles de vie

## Règlement de fonctionnement

Ce document précise l'ensemble des règles, droits et devoirs applicables aux patients, visiteurs et tiers au sein de l'établissement.

Sa consultation est possible, sur demande, à l'accueil et en unité de soins.

Un non-respect de ces dispositions peut entraîner l'exclusion de l'établissement.

## Respect d'autrui

En tant que patient vous devez, en toute circonstance, de respecter le personnel qui participe à votre prise en charge ainsi que les autres patients et leur entourage. Toute violence verbale ou physique est interdite et sera sanctionnée par un moyen proportionné pouvant aller jusqu'à la sortie immédiate.

Le CSMR Valmante - Hôpital Européen a pour mission d'offrir à ses patients des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie. Cela nécessite aussi, de la part des patients et des visiteurs, le respect des obligations inhérentes aux règles de vie en collectivité.

## Discrétion et tranquillité

Afin de respecter le repos de chacun, modérez le son de vos appareils de radio, téléviseurs et ordinateurs portables.

Il est demandé de ne pas avoir de conversations bruyantes dans les couloirs d'hospitalisation et, en chambre double, de ne pas recevoir ou passer des communications téléphoniques de 21h00 à 7h00.

## Propreté des locaux

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

## Photos et vidéos

Afin de respecter la vie privée protégée par la loi, il n'est pas autorisé de prendre des photos et des vidéos des autres patients ou soignants, sauf bien sûr s'ils vous donnent leur accord.

## Dégradations

Les locaux, le matériel et le mobilier de l'établissement mis à votre disposition sont sous votre responsabilité. Prenez en soins et évitez toute détérioration et gaspillage.

Les dégradations volontaires sont à votre charge et feront l'objet de poursuite.

## Fleurs et plantes

Pour des raisons d'hygiène, les plantes et fleurs sont interdites dans les chambres.

## Denrées alimentaires et boissons

Il est interdit aux patients comme aux visiteurs, d'introduire dans l'établissement des denrées ou boissons (même non alcoolisées), sauf accord express du médecin en charge du patient.

Dans tous les cas, la réglementation relative à l'hygiène hospitalière ne permet pas d'apporter des préparations « maison ».

## Tabac / cigarettes électroniques

Conformément à la réglementation en vigueur, tous les locaux de l'établissement, y compris les terrasses, sont non-fumeurs.

La dépendance à la nicotine pouvant rendre difficile l'abstinence de tabac, l'équipe soignante peut vous apporter conseil et soutien par une aide au sevrage et le médecin peut vous orienter vers des consultations de tabacologie.

## Appareils électriques

Il est interdit de brancher des appareils électriques ou de radio à l'exception de ceux mis à disposition des patients pendant leur séjour.

## Téléphones portables

Les téléphones portables sont tolérés dans l'établissement mais doivent être maintenus en position « arrêt » lors des soins.

## Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux, à l'exception des chiens guides d'aveugles, sont formellement interdits dans l'établissement.

## Tenue vestimentaire

Durant votre séjour, il est important de respecter les règles d'hygiène individuelles et collectives. Une tenue décente est exigée en dehors de la chambre et lors de vos déplacements dans l'établissement.

En balnéothérapie, vous devrez obligatoirement porter un maillot de bain et un bonnet de piscine. Les shorts et caleçons de bain sont interdits pour des raisons d'hygiène.

En salles de kinésithérapie et au gymnase, vous devez systématiquement être chaussé de chaussures de sport fermées et vêtu d'une tenue de sport.

## Pourboires

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux membres du personnel par les patients ou leur famille.

Les dons à l'établissement (matériels ou financiers) peuvent être adressés à la Direction et sont directement utilisés à l'amélioration de la prise en charge.



## Dispositions Vigipirate



Des instructions gouvernementales notifiées dans le cadre du plan VIGIPIRATE et de ses différents niveaux d'alerte peuvent amener l'Établissement à mettre en place diverses mesures de sécurité complémentaires au titre des mesures préventives de lutte contre le terrorisme.

Ainsi, peuvent être institués des contrôles renforcés des accès des véhicules et des piétons sur le site ou la vérification, par du personnel habilité de l'établissement, des sacs et effets personnels, y compris auprès des visiteurs.

Afin d'assurer la sécurité de tous, les patients et visiteurs ont obligation de se conformer à ces dispositions et doivent faciliter par leur comportement la mise en œuvre de ces mesures particulières.

# Votre sécurité

Afin que le CSMR Valmante - Hôpital Européen reste un lieu de repos, serein et propice à la santé, chacun doit veiller à respecter les règles de bonne conduite et de sécurité.

## Sécurité incendie

L'ensemble du personnel de l'établissement est régulièrement formé aux consignes et procédures incendie. Aussi, en cas de feu avéré ou potentiel, respectez les instructions données sur le comportement à adopter.

### Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes :

- gardez votre calme,
- prévenez immédiatement le personnel,
- restez dans votre chambre,
- fermez la porte pour éviter d'être incommodé par les fumées.

### En cas d'alerte :

- attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers une zone sécurisée et si nécessaire vous transportera,
- n'utilisez pas les ascenseurs,
- si les dégagements sont impraticables, manifestez votre présence à la fenêtre,
- attendez pour revenir dans votre chambre d'y être convié par le personnel.

### Les consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs et dans les lieux communs. Veuillez en prendre connaissance.

Ils vous rappellent la conduite à tenir en cas de début d'incendie, les règles d'évacuation, les cheminements ainsi que l'emplacement des moyens de lutte contre l'incendie.

## Caméra de surveillance

Afin d'assurer la sûreté des personnes et des biens, l'Établissement est pourvu d'un système de vidéo-protection. Conformément au principe de respect de la vie privée et aux dispositions légales (loi n° 95 73 du 21/01/1995), les enregistrements sont confidentiels et détruits régulièrement.

Aucun enregistrement vous concernant ne pourra être visionné ou transmis, sauf procédure judiciaire. Pour toute question relative à l'accès de ce dispositif, adressez-vous au secrétariat de direction.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

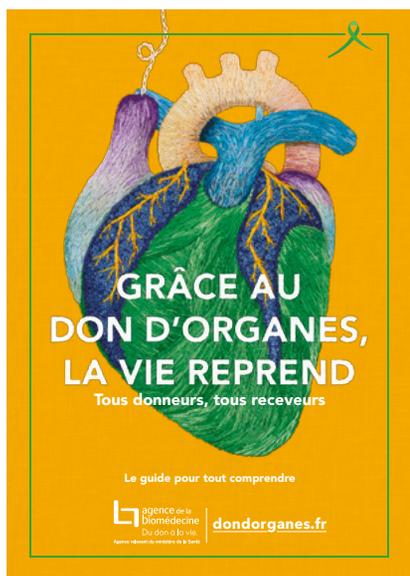
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

# Votre volonté

## Don d'organe

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur .

- Principe du « consentement présumé » : en France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).
- Gratuité : le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- Anonymat : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.



[www.dondorganes.fr/](http://www.dondorganes.fr/)

Une plaquette d'informations est à votre disposition à l'accueil.



L'ensemble du personnel est à votre écoute durant votre séjour, si vous rencontrez des difficultés. Au-delà, différents dispositifs réglementaires sont mis en œuvre pour vous faire valoir votre droit d'expression.

## Commission Des Usagers (Article R1112-79 à R1112-94 du CSP)

La Commission des Usagers, couramment appelée « CDU », a pour mission de « veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de leurs prises en charge ».



Cette Commission participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en matière d'accueil, de prise en charge, d'information et de droits des usagers mais aussi d'organisation des parcours de soins ainsi que de qualité et de sécurité.

Elle est informée des événements indésirables graves, des plaintes et réclamations formulées par les usagers (hors recours gracieux ou juridictionnel), des observations des associations bénévoles intervenant dans l'établissement et des suites apportées.

Elle peut proposer des recommandations dans différents domaines et élaborer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions. La liste nominative des membres de la CDU est affichée sur le panneau d'affichage qualité, à l'entrée de l'établissement et jointe au dossier d'admission.

## Questionnaire de satisfaction

Destiné à recueillir votre avis sur les conditions d'accueil et de prise en charge, un questionnaire de satisfaction est joint à ce livret.



L'analyse des résultats permet d'améliorer les prestations proposées dans des domaines aussi variés que l'information au patient, la qualité hôtelière ou l'organisation des soins. Les résultats sont communiqués aux membres de la Commission des Usagers, qui en tient compte dans ses propositions.

En complément, l'établissement participe à **e-Satis** qui est le dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Vous recevrez un questionnaire de satisfaction par mail qui est complémentaire de celui que vous avez renseigné de façon manuscrite. Il permet à l'établissement de mettre en place des actions d'amélioration de la prise en charge des patients

## Votre avis nous permet de progresser

En remplissant le questionnaire de satisfaction, vous contribuez, à faire évoluer la qualité des soins et des prestations de l'établissement.

Vous pouvez le remettre à un professionnel de l'établissement ou le restituer dans la boîte aux lettres située à l'accueil.

Vous pouvez également faire part de vos suggestions et de vos observations au personnel de votre unité ou par courrier adressé à la Direction de l'établissement.

## Permanence d'écoute et de rencontre

À votre demande ou à celle de votre entourage, vous pouvez rencontrer les membres de la CDU. Toutes les informations sont affichées au panneau d'affichage « Qualité ».

Qualité des Soins  
**VOTRE AVIS EST PRÉCIEUX!**

**e-Satis** Renseignez votre email à l'admission et répondez à e-Satis, l'enquête nationale de la Haute Autorité de santé.

✓ Votre expérience est utile à tous !



# Politique qualité

## La certification HAS

Le CSMR Valmante - Hôpital Européen est certifié par la Haute Autorité de Santé dans le processus de certification des établissements de santé.

Le dernier rapport est consultable sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.scopesanté.fr](http://www.scopesanté.fr)

## L'affichage des résultats

L'établissement met à la disposition des patients, de leurs proches et de tout public, un panneau d'informations sur la démarche Qualité-Gestion des Risques à l'entrée de l'établissement.

Vous y trouverez notamment :

- les résultats de la satisfaction des patients exprimée par le biais du questionnaire de satisfaction remis avec ce livret,
- les résultats de la dernière procédure de certification
- les indicateurs de qualité et de sécurité des soins réglementaires.

La politique de gestion de la qualité et des risques est une composante majeure du projet d'établissement, car elle participe à l'amélioration continue de la sécurité et de la qualité des soins.

## Management de la qualité

Moteur du développement de l'établissement, cette démarche globale, collaborative et structurée est centrée sur les prestations délivrées au patient.

Elle se décline en un programme pluriannuel structuré en politiques de santé définies par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elle implique tous les services, afin de garantir la conformité des pratiques, de développer les performances de l'établissement et la capacité d'adaptation aux évolutions de santé.

## Outils de la performance hospitalière

Dans les différents domaines, le pilotage de l'établissement est optimisé grâce à l'implication de l'ensemble des professionnels, au suivi régulier de différents indicateurs et à la prise en compte des attentes des usagers.

Dans ce cadre, l'établissement s'est doté de moyens tels que :

- un effort de formation régulier notamment en ce qui concerne les droits du patient,
- des comités pluri-professionnels dédiés à la prévention de certains risques sanitaires,
- une base documentaire (procédure, tableaux de bord, supports de communication) permettant d'informer les professionnels en temps réel,
- le traitement des fiches d'événements indésirables,
- des dispositifs d'écoute des usagers (questionnaire de satisfaction, Commission Des Usagers...),
- des méthodes d'évaluation des pratiques professionnelles (Évaluation des Pratiques Professionnelles, audits internes, revues de morbidité-mortalité...).

Ainsi, afin d'améliorer les prises en charge, votre dossier peut faire l'objet d'une étude par les professionnels de l'établissement, soumis au secret professionnel et aux règles de confidentialités.

# Vigilances sanitaires

Conformément aux orientations nationales de santé, le CSMR Valmante - Hôpital Européen met en œuvre différents programmes spécialisés de prévention et de maîtrise des risques sanitaires.

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévoyance des risques et des vigilances dédiées.

## Prévention des infections associées aux soins

La lutte contre les infections est une priorité de l'établissement, qui dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de professionnels de santé et d'une équipe opérationnelle en hygiène hospitalière.

## Programme annuel du CLIN

### LA SURVEILLANCE ET LA PRÉVENTION

- Infection nosocomiale / antibiothérapie
- Accident d'exposition au sang
- Alimentation (prélèvement alimentaire de surface)
- Eau (eau de piscine, légionelle, potabilité...)
- Risques infectieux
- Hygiène et travaux
- Consommation de solution hydro-alcoolique

### LA FORMATION / L'INFORMATION

- Hygiène des mains
- Nouveau personnel

Conformément au programme national de Lutte contre les Infections Nosocomiales (LIN), l'établissement a mis en place le tableau de bord des indicateurs du LIN. Ces données sont consultables sur le panneau d'affichage « Information Qualité ».

## Lavage des mains

Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN, dans l'intérêt de tous.

Ainsi, il est recommandé aux patients et aux visiteurs d'observer les règles d'hygiène en se lavant les mains en entrant et en sortant des chambres.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre et espace collectif.

## Votre information

### Volonté d'ignorance

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

### Recours à la commission d'éthique

Votre prise en charge médicale peut susciter des débats susceptibles d'être soumis à l'avis de la commission d'éthique de l'établissement ou départemental, par les professionnels de votre unité. Cette instance pluridisciplinaire a alors pour but une réflexion philosophique et éthique sur le sens des actions et de leurs résultats dans le domaine des pratiques soignantes. Elle vise à redonner à la médecine une dimension humaniste, qui participe à l'engagement de chacun, en soutenant les intervenants de l'établissement pour la prise de décisions éclairées.

Dans le cadre de la politique qualité, le CSMR Valmante - Hôpital Européen s'attache à garantir au patient une information précise et cohérente et le respect de ses droits.

### Confidentialité

Afin d'exprimer un consentement libre et éclairé, hors situation d'urgence, vous êtes en droit d'obtenir de ceux qui vous soignent une information claire et adaptée sur votre état de santé, les traitements et examens possibles, les résultats attendus et les risques éventuels. L'information vous est délivrée dans le cadre d'un entretien individuel par le professionnel de santé dans la limite de ses compétences et de sa déontologie.

Toutes les informations que vous confiez aux médecins et autres professionnels de santé sont protégées par le secret professionnel.

Toutefois, les personnels de l'établissement peuvent échanger entre eux des informations vous concernant et participant à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge globale (Article R 1110-2 du CSP).

Afin de respecter les dispositions légales, aucun renseignement personnel ne peut être délivré à des tiers (y compris vos proches), sauf accord de votre part. Le médecin du service peut uniquement donner des informations vous concernant aux personnes que vous aurez désignées par écrit (personne de confiance) et aux médecins de votre choix.

### Référent Bienveillance

Le CSMR Valmante - Hôpital Européen est engagé, depuis de nombreuses années, dans une démarche collective et individuelle de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bienveillance. Au sein de l'établissement, un référent a pour mission de conseiller la Direction, de sensibiliser les personnels et de superviser les actions définies en ce domaine. Il s'agit d'une démarche collective dans le but d'accompagner le mieux possible l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

### Référent Handicap

L'établissement a nommé un référent Handicap afin d'identifier les besoins spécifiques des patients en situation de handicap et de coordonner les moyens à mettre à disposition pour y répondre. Il a aussi pour mission d'accompagner le personnel dans l'accueil et la prise en charge des patients en situation de handicap.

## Accès au dossier médical (Article L1111-7 et R11-2 à R1111-9 du CSP)

Un dossier médical, comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de l'Établissement. Il est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez le consulter ou si vous désirez qu'un médecin extérieur de votre choix le fasse, vous devez adresser une demande écrite auprès de la Direction.

Les informations sollicitées seront mises à votre disposition dans un délai légal de huit jours, sous réserve de la complétude et de la conformité de la demande.

Si les informations demandées datent de plus de cinq ans, auquel cas ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, un médecin de l'établissement peut vous assister dans cette démarche.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, vous pouvez interroger les professionnels.

## Consentement à la recherche clinique

En qualité d'établissement universitaire, le CSMR Valmante - Hôpital Européen participe à des programmes de recherche dite « *clinique* », qui visent à améliorer l'efficacité, la qualité et la sécurité des soins.

Si vous êtes sollicité.e pour participer à une étude :

- vous êtes informé en détail du compte tenu ;
- votre consentement écrit est exigé ;
- vous avez le droit de refuser ;
- vous pouvez retirer votre accord à tout moment.

## Majeurs protégés

(article L1122-2-du CSP)

Si vous accompagnez un majeur sous tutelle, le tuteur devra l'assister ou le représenter selon les dispositions du Code Civil. Pensez à signaler, lors de l'admission, ces mesures particulières de protection des personnes.

Nous vous demandons également de vous munir des documents justificatifs (jugement de tutelle, cartes d'identité...).

Si un patient hospitalisé n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge des tutelles peut dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de la famille une mesure de protection.

## Votre information

### Information du patient en cas de dommage lié aux soins (article L1142-4 du CSP)

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le Code de la Santé Publique impose qu'il soit informé dans les 15 jours sur les circonstances, les dommages et la procédure.

### Informatique et liberté

Afin d'assurer votre prise en charge, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent, sur des supports informatiques. Ces données sont protégées par le secret médical et professionnel.

Conformément aux dispositions du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), vous avez le droit d'accéder à ces données et de contrôler les usages qui en sont faits.

Vos droits sont pris en compte sur demande écrite, adressée au Directeur de l'établissement.

### Médias et droit à l'image

L'Établissement peut être sollicité comme lieu de tournage ou de reportage. Leur réalisation est soumise à autorisation préalable de la Direction.

Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de vous photographier, filmer ou interroger.

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Il peut aussi arriver que nous souhaitons vous filmer, photographier, enregistrer ou interroger, à des fins institutionnelles et non commerciales.

Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.



# Votre expression

## Personne de confiance (Article L1111-6 du CSP)

Dès votre admission ou pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette « *personne de confiance* » sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. L'ensemble de ces démarches étant conservées dans votre dossier médical.



Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une brochure dédiée est annexée au présent livret et les professionnels disponibles pour vous renseigner.

## Directives anticipées (Article L. 1111-11 du CSP) La loi Leonetti 2

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger et signer des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une brochure est annexée au présent livret et les professionnels disponibles pour vous renseigner.



## Personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé. Elle peut être différente de votre personne de confiance.

# Vos réclamations

## Médiateurs

Le médiateur, saisi par la Direction ou par le plaignant, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu sous huit jours. Si la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service. Le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer ses griefs auprès de la Direction de l'Établissement et de voir sa plainte ou réclamation traitée.

## Plaintes et réclamations (articles R. 1112-91 du CSP)

Si vous rencontrez des difficultés, parlez-en au médecin ou au cadre de santé, qui mettra tout en œuvre pour vous donner satisfaction.

En cas d'impossibilité ou si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à ce que votre réclamation soit transmise à la Direction en :

- rencontrant un membre de la direction de l'établissement (réfèrent des relations avec les usagers) pour recueillir votre témoignage.
- écrivant à la Direction de l'IUR Valmante Sud,
- faisant consigner votre réclamation par écrit dans le registre des plaintes et réclamations détenu à l'infirmerie de l'Unité 2.
- faisant part de votre réclamation à un cadre de santé.

Le Directeur de l'établissement veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique, dans les meilleurs délais.

Il fera le lien avec la Commission Des Usagers et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la Commission.

Au vu du compte-rendu du médiateur établi sous huit jours, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou informe l'intéressé des voies de conciliation ou de recours ou émet un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, la Direction répond au plaignant, en joignant l'avis de la Commission.

## Médiation

Pour toute contestation relative à un élément tarifaire, l'utilisateur a la possibilité de saisir le Directeur d'établissement et à défaut de réponse satisfaisante, le Médiateur, dont les noms et coordonnées sont affichées sur le tableau « informations des usagers ».



## Votre départ

La date de votre sortie sera fixée lors d'une visite, par le médecin de votre service d'hospitalisation et vous sera communiquée en accord avec vous.

### Formalités administratives de sortie

La veille/ le jour de votre départ, vous devez effectuer les différentes formalités administratives de sortie en vous rendant à l'accueil, afin :

- d'acquitter les frais de séjour et éventuelles prestations complémentaires,
- d'obtenir vos bulletins de situation (de sortie, d'hospitalisation),

Ce dernier document est indispensable aux organismes de Sécurité sociale (règlement des indemnités journalières, remboursement transport ambulance...) et éventuellement à votre employeur.

### Continuité de la prise en charge

Le jour de votre départ, le secrétaire médical ou le personnel soignant de votre service d'hospitalisation, vous remettra :

- les documents médicaux qui vous reviennent (radiographie, laboratoire...),
- les ordonnances et prescriptions médicales de sortie nécessaires à la poursuite de votre traitement,
- votre prolongation d'arrêt de travail (si besoin),
- la prescription médicale de transport (le cas échéant).

Un compte rendu d'hospitalisation ou une lettre de liaison, rédigée par le médecin du service, vous est remise. Si vous le souhaitez, ce document peut être commentée par un professionnel de l'unité qui vous a pris en charge.

Un exemplaire est également transmis à votre médecin traitant et, le cas échéant, au praticien qui vous a adressé.

### Transport

Si votre état de santé nécessite une prise en charge par un véhicule sanitaire, le médecin de l'unité prescrira le mode de transport sera adapté (ambulance, VSL, taxi).

Vous avez le libre choix du transporteur pour le transport de sortie.

À votre demande, les secrétaires médicales vous aideront dans cette démarche.

### Sortie contre avis médical

À tout moment, si vous désirez quitter l'établissement contre l'avis de votre médecin, vous devrez signer une attestation au terme de laquelle vous reconnaîtrez avoir été informé des risques encourus et dégagez l'établissement de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.

Vous devrez, cependant, passer à l'accueil, pour régulariser votre dossier.

### Avant votre départ

Vous devrez restituer tout le matériel mis à votre disposition par l'établissement, sous peine de poursuite, et vérifier que vous n'avez oublié aucun effet personnel.



## Après votre séjour



### SAMSAH VALMANTE

Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés.

#### Un SAMSAH, pourquoi ?

Créé en 2009, le SAMSAH Valmante est un service d'accompagnement et de coordination constitué d'une équipe pluridisciplinaire. Il répond aux obligations de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette équipe agit dans l'environnement de la personne, sur un temps défini par la commission des droits et de l'autonomie de la maison départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Après analyse de ses demandes et de ses besoins, un projet personnalisé est élaboré et proposé à la personne afin de favoriser et/ou maintenir son autonomie et son indépendance.

#### Un SAMSAH, pour qui ?

Pour une personne adulte de 18 à 65 ans :

- en situation de handicap moteur avec ou sans trouble associés,
- souhaitant définir et être accompagné dans un projet de vie,
- qui est orientée par la Commission des Droits et de l'Autonomie de la Personne Handicapée (CDAPH) de la MDPH.

#### Les missions du SAMSAH

- évaluer les besoins et les capacités d'autonomie et d'indépendance de l'utilisateur durant une période déterminée, dite période d'évaluation,
- assurer un parcours coordonné de soin,
- veiller à la santé et à la sécurité de l'utilisateur en lui apportant une aide dont il a besoin,
- accompagner l'utilisateur vers une insertion sociale et/ou professionnelle selon son envie et son projet de vie,
- apporter un soutien à son entourage,
- mettre en place des moyens de compensation à sa situation de handicap,
- accompagner l'utilisateur dans la réalisation des actes de la vie quotidienne et dans l'accomplissement des activités sociales.

#### Le secteur d'intervention

Intervention dans le secteur Sud de Marseille (du 5<sup>ème</sup> au 11<sup>ème</sup> arrondissement), mais aussi Cassis, Carnoux-en-Provence, Aubagne, La Penne-sur-Huveaune, Roquefort-la-Bédoule, La Ciotat.

# Groupe UGECAM PACA et Corse

## Engagement pour un Développement Durable

Soucieux de répondre aux nouvelles normes et aux attentes du public, le **CSMR Valmante - Hôpital Européen** se mobilise et oeuvre pour améliorer la qualité environnementale (eau, énergie...).

Cet engagement responsable se traduit également par la prise en compte dans les politiques institutionnelles de la dimension sociétale des actions (prévention en santé, lutte contre les discriminations...).

### Le service hospitalier

Ce service hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service.

Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation, feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit ainsi que pour les données administratives, au service de facturation.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés\*, vous pouvez obtenir communication des données vous concernant en vous adressant au responsable de cet établissement ou (indiquer le service concerné ou la personne désignée à cet effet).

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

*\*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*





**Siège UGECAM PACA et Corse**

**5 établissements sanitaires en SMR :**

- 1 - CM Rhône Azur à Briançon et Gap
- 2 - Centre Hélio Marin / équipe mobile à Vallauris
- 3 - Le SMR Cousson à Digne-les-Bains
- 4 - Le SMR Mylord à Carpentras
- 5 - IUR Valmante 9<sup>ème</sup> / équipe mobile et SMR Hôpital Européen à Marseille

**17 établissements médico sociaux :**

- 1 - Centre de Coordination (ESPO, UEROS) Rhône Azur à Briançon
- 2 - IME et SESSAD Institut Henri Wallon DITEP et SESSAD Vosgelade à Villeneuve Loubet
- 3 - DITEP Vosgelade SESSAD Prépro à Vence
- 4 - Site Médico-social Le Coteau (ESRP, ESPO, UEROS, SIPFP, PEA) à La Gaude
- 5 - MAS La Source à Pignans
- 6 - MAS Les Collines à Collobrières
- 7 - DAME Jean Itard (IME, EEAP, SIPFP, EMASCO, EMAPE) à Collobrières
- 8 - CAMSP à St-Raphaël
- 9 - CAMSP et PCO à Toulon
- 10 - SESSAD et SEES La Bastide à Cogolin
- 11 - SESSAD les Piérides et SEES Les Farfadets à La Valette
- 12 - SEES Le Cigalon, CAMSP, UEMA à Brignoles
- 13 - SAMSAH Valmante à Marseille
- 14 - FAM Les Châtaigniers à Collobrières
- 15 - PCPE et Communauté 360 à Collobrières
- 16 - MAS U Pampasgiolu à Bastia



[www.groupe-ugecam.fr/](http://www.groupe-ugecam.fr/)  
[csmr-valmante-he](#)

**CSMR VALMANTE - Hôpital Européen**

3, rue Melchior Guinot  
 CS 20369

13 331 MARSEILLE CEDEX 03

Téléphone : admissions 04 13 42 80 55 - accueil 04 13 42 73 91

Secrétariat médical : 04 13 42 80 57 - 04 13 42 80 58