

# *Livret d'accueil*

## *Service Réanimation-SMC*





## LE MOT D'ACCUEIL

# de l'équipe du service

*Madame, Monsieur,*

*Un membre de votre famille ou un de vos proches vient d'être admis dans notre unité de Réanimation et Surveillance Médicale Continue.*

*Vous trouverez, ci-après, les informations nécessaires pour comprendre le fonctionnement de notre service.*

*Toute l'équipe médicale, paramédicale ainsi que le secrétariat se tiennent à votre disposition pour répondre à vos questions.*

## CONTACTS

### **RESPONSABLE DU SERVICE**

*Docteur T. SIGNOURET*

### **MÉDECINS RÉANIMATEURS**

*Docteur J. ALLARDET-SERVENT*

*Docteur J. ALPHONSINE*

*Docteur L. BENAROUS*

*Docteur S. BIZET*

*Docteur M. CASTANIER*

*Docteur L. DELAPIERRE*

*Docteur A. LEPIDI*

*Docteur G. THOMAS*

*Docteur H. SALMAN*

*Docteur R. SOUNDARAVELOU*

### **RESPONSABLES INFIRMIERES**

*S. AUTIE*

*S. BERRADA*

### **COORDONNATRICE INFIRMIÈRE**

*G. BOUVIER*

# 1 | FONCTIONNEMENT DU SERVICE

## QUE FAISONS NOUS EN RÉANIMATION ?

Le service de réanimation accueille des **patients dont le pronostic vital est engagé en raison de défaillances viscérales aigües potentiellement réversibles** en utilisant des **techniques de suppléances vitales et de surveillances**.

*Référentiel structure et organisation réanimation 2011*

## QUE FAISONS NOUS EN SURVEILLANCE MÉDICALE CONTINUE ?

Les unités de surveillance médicale continue ont pour vocation de prendre en charge « *des malades qui nécessitent, en raison de la gravité de leur état, ou du traitement qui leur est appliqué, **une observation clinique et biologique répétée et méthodique*** ».

*(Décret n° 2002-466 du 5 avril 2002).*

En pratique, il s'agit de « *situations où l'état ou le traitement du malade font craindre la survenue d'une ou plusieurs défaillances vitales nécessitant d'être monitorées ou dont l'état, au sortir d'une ou plusieurs défaillances vitales, est trop sévère ou instable pour permettre un retour dans une unité d'hospitalisation classique* »

*(Circulaire DHOS/SDO/N° 2003/413 du 27 août 2003).*

## CAPACITÉ D'ACCUEIL DES SERVICES

**LE SERVICE DE RÉANIMATION SE DIVISE EN 4 SECTEURS DE 5 LITS CHACUN:**

RÉA 1 : Lits 1101 à 1105. TEL : 04 13 427 149

RÉA 2 : Lits 1201 à 1205. TEL : 04 13 427 148

RÉA 3 : Lits 1301 à 1305. TEL : 04 13 427 150

RÉA 4 : Lits 1001 à 1005. TEL : 04 13 427 521

**LE SERVICE DE SURVEILLANCE MÉDICALE CONTINUE (SMC) :**

SMC : Lits 1401 à 1411. TEL : 04 13 427 378



# L'ÉQUIPE

L'équipe du service de Réanimation / Surveillance Médicale Continue est composée de :

- Un médecin responsable de service : Dr T. SIGNOURET.
- Deux responsables infirmières : Mme S. AUTIE et S. BERRADA.
- Une coordinatrice infirmière : Mme G. BOUVIER.
- Des médecins titulaires et internes.
- Des kinésithérapeutes.
- Des infirmières.
- Des aides soignantes.
- Des agents de service logistique.
- Des secrétaires.



## ORGANISATION DE L'ÉQUIPE MÉDICALE

Deux médecins réanimateurs sont présents, au sein du service, **24h/24h et 7j/7**.

## ORGANISATION DE L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE

Sous la supervision du **Directeur des Soins Infirmiers de l'établissement**, les **responsables infirmières** sont chargées de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Présent toute la journée du lundi au vendredi, elles organisent la prise en charge des patients et se tient à votre disposition pour recueillir vos demandes et interrogations. Une coordonnatrice est également présente dans la journée en semaine.

### Composition de l'équipe de jour



- 2 infirmières et 1 aide-soignante par secteur de réanimation.
- 2 infirmières et 2 aides-soignantes sur le secteur des soins continus.
- 4 agents de service .

### Composition de l'équipe de nuit



- 2 infirmières et une aide-soignante par secteur de réanimation.
- 2 infirmières et une aide-soignante pour le secteur des soins continus.
- 2 agents de service.

**Une psychologue** peut accueillir les familles qui le désirent. La demande est à faire auprès du secrétariat ou du personnel.

**Des assistantes sociales** sont présentes dans l'établissement. Elles peuvent vous recevoir sur rendez-vous. La demande est à faire auprès du surveillant ou du secrétariat.

**Une équipe de kinésithérapeutes** est présente au sein du service.



## ORGANISATION D'UNE JOURNÉE

### MATIN

- Nursing, kinésithérapie, soins infirmiers,
- Visite du médecin,
- Gestes techniques ou transport.

**13H > 21H** : Visites des familles. A partir de 14h, entretien du médecin avec les familles.

### APRÈS-MIDI

- Nursing, kinésithérapie, soins infirmiers,
- Visite du médecin,
- Gestes techniques ou transport.



# HORAIRES DES VISITES DU SERVICE

## CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Les visites sont autorisées tous les jours, de 13h à 21h. Les visiteurs doivent respecter les lieux, le personnel et le bon fonctionnement du service nécessaire à une prise en charge de qualité.

Chaque secteur dispose d'un salon des familles (ouvert en permanence). C'est un lieu de détente et de convivialité qui a pour but de respecter et préserver le rôle et la place des proches à l'hôpital.

Le personnel du service pourra vous orienter vers le salon des familles lors d'un soin prodigué au patient.

## ATTENTION

Conformément à la charte de fonctionnement du service, le médecin pourra, en cas de besoin, modifier temporairement les conditions d'accès au service.



## Pour le bien être des patients

Le nombre de visiteurs est limité à **3 PERSONNES EN MÊME TEMPS PAR BOX**.  
Les autres personnes devront patienter dans le salon des familles (limite de 4 par patient) et organiser un roulement.

## FACILITER LE LIEN ET LA COMMUNICATION ENTRE LE PATIENT ET SES PROCHES

Plusieurs documents importants sont accessibles dans la salle d'attente du service ainsi que dans les salons des familles. Nous vous encourageons à consulter ces différentes informations.

Vous pouvez, après avis de l'infirmière, **participer aux soins de confort et de bien-être de votre proche** : prise des repas, massages au niveau des mains, bras, jambes, parlez-en avec les membres de l'équipe.

**Vous disposez aussi d'ardoises si votre proche veut écrire pour communiquer.**



## C'EST L'HEURE DES VISITES ET POUTANT...

Je ne peux voir mon proche car :

- On lui prodigue encore des soins... Certains soins sont dispensés en urgences, **c'est la santé du patient qui prime !**
- Il est au scanner ou au bloc opératoire... La radiologie ou le bloc nous imposent des horaires en fonction du degré d'urgence et de l'activité du service.

**Nous comprenons votre frustration !** Sachez que nous repousserons votre sortie en fonction de l'heure à laquelle a commencé votre visite.

## POURQUOI UNE ORGANISATION DES VISITES?

Les horaires sont limités car de nombreux soins et gestes techniques sont réalisés le reste du temps.

**Le nombre de visiteurs est limité à 3 à la fois par box** après audit des patients au sein d'études internationales et validé par une étude locale\*

\*Visiting preferences of patients in the intensive care unit American journal of critical care. 2004;13:194-198

Questionnaire satisfaction des familles HAP/HPD 2011

## EN CAS DE NON RESPECT DE L'ORGANISATION DU SERVICE

- 1 | **Nous vous rencontrerons** afin de vous réexpliquer nos contingences
- 2 | La direction de l'Hôpital Européen peut **limiter les visites**
- 3 | La direction de l'Hôpital Européen peut **interdire les visites**

## ARTICLE 433-3 DU CODE PÉNAL

"Est punie de **2 ans d'emprisonnement et de 30000€ à 75000€ d'amende la menace de commettre un crime ou un délit contre [...] un professionnel de santé, dans l'exercice de ses fonctions, lorsque la qualité de la victime est apparente ou connue de l'auteur.**"



**STOP LA VIOLENCE A L'HÔPITAL**

L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement.

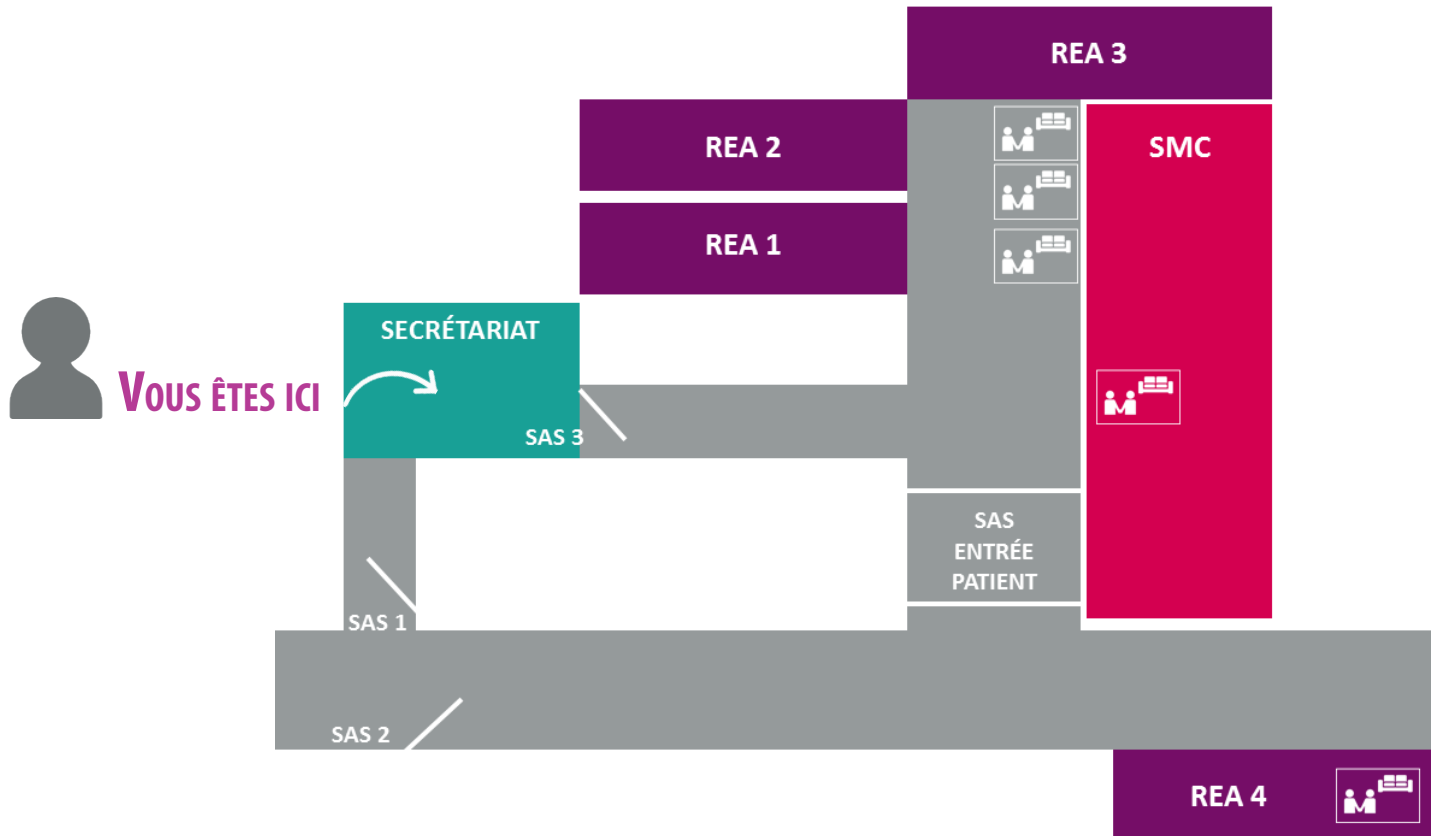
<b>VIOLENCES PHYSIQUES ET VERBALES</b>	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.
<b>MENACES</b>	3 ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende.
<b>MENACES DE MORT</b>	5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.
<b>DESTRUCTION, DÉGRADATION OU DÉTERIORATION D'UN BIEN</b>	2 ans d'emprisonnement et 30 000 € d'amende.
<b>LE VOL</b>	3 ans et 45 000€ d'amende.

NOUS EXERÇONS NOTRE MÉTIER LAISSEZ-NOUS VOUS SOIGNER

Hôpital Européen

# 2 | SÉJOUR DANS LE SERCIVE

## PLAN DU SERVICE



## C'EST VOTRE PREMIERE VISITE, VOTRE PROCHE VIENT D'ÊTRE ADMIS DANS LE SERVICE



### ÉTAPE 1 : ENTRETIEN AVEC LA SECRÉTAIRE

Il vous sera demandé :

- Les coordonnées de **la personne de confiance**, celle-ci deviendra ainsi l'interlocuteur privilégié avec l'équipe soignante. Un formulaire spécifique vous sera remis.
- Les coordonnées des autres membres de la famille.
- Les coordonnées du médecin traitant.

Nous vous remettrons le livret d'accueil des familles.

### ÉTAPE 2 : ENTRETIEN AVEC UN MÉDECIN

Il vous sera donné des informations sur l'état de santé de votre proche.

Il vous sera demandé :

- Les traitements habituels (ordonnances).
- Les antécédents : maladies antérieures, interventions chirurgicales, allergies, voyages, etc...

### ÉTAPE 3 : ENTRETIEN AVEC UNE INFIRMIÈRE

Il vous sera donné des précisions sur l'organisation du service : horaires, nombre de visiteurs...

Il vous sera demandé d'apporter des affaires de toilette pour votre proche.

## AFFAIRES PERSONNELLES

Pour la toilette et les soins de confort, nous vous demandons d'apporter (affaires neuves de préférence) :

- du savon ou du gel douche,
- un peigne ou une brosse à cheveux,
- une brosse à dents et du dentifrice ou le nécessaire à appareillage,
- de l'eau de Cologne ou de l'eau de toilette et du déodorant,
- des lingettes, de l'eau en spray pour se rafraîchir,
- Pour les hommes, le nécessaire de rasage.

### PAR MESURE D'HYGIÈNE,

Nous ne prenons pas de linge personnel (vêtements, serviettes, etc...).

En effet, nous fournissons à nos patients le linge de toilette ainsi que des blouses en tissu afin de respecter leur confort, l'hygiène et leur intimité.



### OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne conserver aucun objet de valeur à l'hôpital et de ne les ramener qu'au moment de la sortie (vêtements...). **Les affaires de valeur seront obligatoirement déposées au coffre de l'hôpital.** Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

## AVANT D'ENTRER DANS LE SERVICE

- Mettez des surchaussures Elles sont à votre disposition à côté de la banque d'accueil en salle d'attente.
- Lavez vous les mains.
- Frictionnez vos mains avec une Solution Hydro Alcolique (SHA). avant d'entrer dans le service et à votre sortie. Un lavabo ainsi que des distributeurs de SHA sont à votre disposition près de la salle d'attente.

### A noter

*En l'absence de circonstances particulières, les études ont démontré qu'il n'est pas nécessaire de porter une sur-blouse, des gants, un masque ou un calot lors des visites des familles en réanimation. Cependant, **dans certains cas, le personnel soignant peut vous demander de revêtir une tenue particulière, pour protéger le patient et/ou vous-même ; une information et des consignes vous seront données à ce sujet.***

## LES NOUVELLES MÉDICALES



### RENCONTRER LE MÉDECIN

**Vous pouvez rencontrer le médecin réanimateur sans rendez-vous, uniquement lors de la visite médicale à partir de 14h et jusqu'à 15h pour qu'il vous informe sur l'état de santé de votre proche.**

Si ce créneau horaire ne vous convient pas, vous pouvez fixer un rendez-vous avec le médecin, sur place ou téléphonique, auprès du secrétariat (04 13 427 155). C'est lors de cet entretien que le médecin vous tiendra informé des nouvelles médicales, des thérapeutiques engagées ainsi que du pronostic du patient.



### PRENDRE DES NOUVELLES PAR TÉLÉPHONE

**Nous sommes tenus au secret médical et à la discrétion professionnelle**, ainsi, nous ne pouvons pas donner d'information précise sur l'état de santé de votre proche par téléphone.

**Vous pouvez joindre, par téléphone, les infirmiers :**

**Le matin entre 6h et 7h - Le midi entre 11h et 12h - En fin de journée entre 17h et 18h.**

Pour éviter une multiplicité des appels, il est important qu'il n'y ait **qu'une seule personne référente par famille** à qui nous donnerons des nouvelles.



### Le saviez-vous ?

Tout patient peut déclarer un événement indésirable grave sur la plateforme de la Haute Autorité de Santé.

+ d'infos : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

# 3 | RECHERCHE CLINIQUE

L'Hôpital Européen Marseille procède à des études qui peuvent être réalisées à partir :

- des échantillons biologiques collectés auprès des patients,
- des données de santé collectées dans le cadre du soin et présentes dans le dossier médical du patient,
- d'enquêtes réalisées auprès des patients,
- du Système National des Données de Santé (SNDS).

**L'objectif de ces études est de contribuer à faire avancer la recherche scientifique et d'améliorer la connaissance des maladies.**



Conformément aux exigences réglementaires issues de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et du Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGPD) :

- Seules les données strictement nécessaires et pertinentes sont utilisées afin de répondre aux objectifs de chaque étude.
- Ces études sont toujours réalisées de façon confidentielle, sur des données codées « pseudo-anonymisées » de telle sorte que les partenaires (industriels ou institutionnels) participant à l'étude ne puissent pas vous identifier.
- Les résultats de chaque étude sont produits sous une forme qui ne permet pas de vous identifier (anonymisation totale).

**Sauf opposition de votre part, certaines de vos données de santé ainsi que certains de vos échantillons biologiques recueillis lors du soin, peuvent être réutilisés sous forme non nominative à des fins de recherche.**

Vous pouvez à tout moment vous opposer, sans justifier votre refus :

- à la réutilisation de vos données de santé, ou d'échantillons biologiques,
- à être recontacté pour participer à une recherche.

Vous pouvez également demander : l'accès à vos données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou bien une limitation du traitement de ces données.

**L'exercice de votre droit d'opposition sera sans conséquence sur votre prise en charge ou sur la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.**

Pour exercer vos droits, contactez le Délégué à la Protection des Données :

- par mail : [DPO@hopital-europeen.fr](mailto:DPO@hopital-europeen.fr)
- ou par voie postale : Hôpital Européen, Direction générale, à l'attention du Délégué à la protection des données  
6 rue Désirée Clary, 13003 Marseille.



Informations et liste des études en cours disponibles sur le site internet de l'Hôpital Européen, rubriques « Recherche clinique » - « Nos études sur données ».









# VENIR À L'Hôpital Européen

**MÉTRO** Ligne 2 - Sortir Désirée Clary  
à 30 mètres de l'entrée principale

**TRAMWAY** Ligne 2 - Station Euroméditerranée/  
Gantès relie l'hôpital depuis la gare de la  
Blancarde

**Bus N°70** Arrêt Hôpital Européen / Paris-Clary

**PARKING PUBLIC PAYANT** de 635 places

**ACCÈS IMMÉDIAT** aux autoroutes A55, A7,  
Tunnel Prado Carénage pour rejoindre l'A50

## Les numéros utiles

**Accueil standard :**

04 13 427 000

**Secrétariat Réanimation :**

04 13 427 155

**Prendre rendez-vous :**

04 13 427 427

**Urgences / SOS MAIN :**

04 13 427 264

**Consultations Anesthésie :**

04 13 427 243

**Imagerie Médicale :**

04 13 427 259

**Secrétariat Chirurgie Ambulatoire :**

04 13 427 142

**Secrétariat Endoscopies :**

04 13 427 138

**Secrétariat médecine ambulatoire :**

04 13 427 105

**Secrétariat Cancérologie / chimio :**

04 13 427 106

**Service social :**

04 13 427 249

**Laboratoire Alphabio :**

04 13 428 100

**Centre de soins de Suite et de  
réadaptation UGECAM :**

04 13 428 055

**Centre de dialyse DIAVERUM :**

04 13 428 278

Prendre un RDV  
de consultation

**04.13.427.427**

du lundi au vendredi de 8h à 18h

et sur internet

[www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr)



**Hôpital Européen**

MARSEILLE | L'humain au cœur de nos soins

6 rue Désirée Clary

13331 MARSEILLE Cedex 03



Fondation  
**AMBROISE PARÉ**

1846

[www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr)

