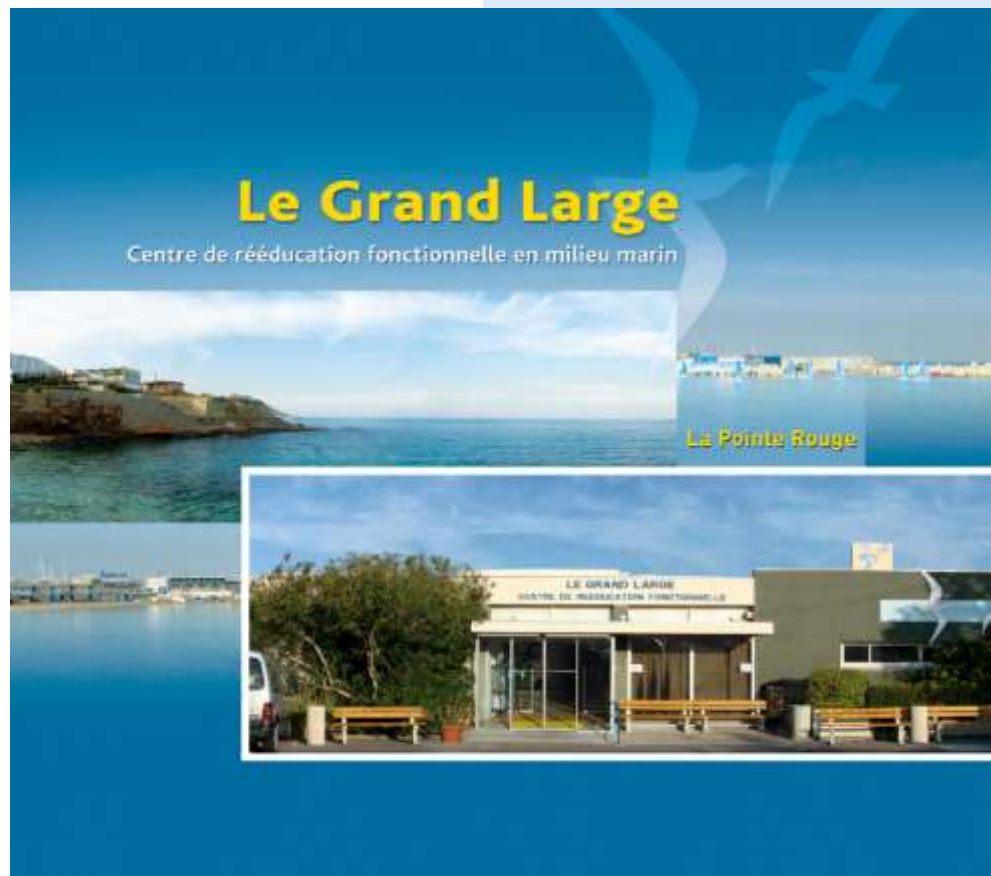




CRF Le Grand Large

Centre de Rééducation Fonctionnelle en Milieu Marin

Livret d'accueil du CRF Le Grand Large



Coordonnées :

42 Promenade du Grand Large

13008 MARSEILLE

Tél : 04 96 14 05 40

Fax : 04 96 14 05 49

Mail : info@centre-

reeducation-legrandlarge.com

<http://www.centre-reeducation-legrandlarge.com>

➤ Sommaire du livret d'accueil

Présentation de l'établissement	2
Votre admission	3
Services de soins	4
Besoin d'aide ? A qui vous adresser	10
Instances de l'établissement	12
Nos valeurs	14
Vos droits / Votre avis / Votre sécurité	16
Règlement intérieur	19
Charte de la personne hospitalisée	20
Moyens d'accès à l'établissement	21

Bienvenue au Centre de Rééducation Fonctionnelle Le Grand Large

La Direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement. Ce livret d'accueil est destiné à vous présenter le Centre et à faciliter votre séjour en vous exposant le fonctionnement de notre structure. Aussi nous vous recommandons de le conserver avec vous tout au long de votre séjour afin de pouvoir vous y reporter.

L'ensemble du personnel (médical, soignant, technique et administratif) collabore afin de vous proposer des **soins personnalisés** et une **prise en charge de qualité**.

Notre objectif est d'améliorer votre **état de santé** et votre **autonomie**. Nous restons à votre disposition pour vous aider tout au long de votre séjour, et notamment lors de vos premiers jours dans notre établissement.



M. Stanislas GENSOLLEN, Directeur d'Etablissement

➤ Présentation de l'établissement

Historique de l'établissement

Le Grand Large, Centre de Rééducation Fonctionnelle en Milieu Marin, accueille des patients **depuis 1975** et fonctionne en **hospitalisation de jour**.

Depuis sa création, le *CRF Le Grand Large* a connu de nombreuses évolutions. A ses débuts, le Centre recevait des patients relevant principalement de rhumatologie bénéficiant de traitements annuels. Aujourd'hui le Centre est spécialisé dans les **prises en charge des Affections de l'Appareil Locomoteur** et des **Affections du Système Nerveux**. Il répond pleinement aux conditions d'agrément et d'adéquation auxquelles sont soumis les établissements de soins de suite et réadaptation.

Nous nous attachons à une **évolution permanente** du service rendu, des moyens et des outils existants, permettant une **prise en charge de qualité, moderne et adaptée**. Nos patients sont accueillis dans un établissement **face à la mer**, d'environ 3.000m², dédiés à leur **prise en charge rééducative et/ou ré-adaptative personnalisée**.

Quelques chiffres :

- Année 2015 : 1250 entrées.
- Une équipe médicale de 6 Médecins.
- Une équipe paramédicale de 25 soignants.



Horaires d'ouverture

Le CRF Grand Large, fonctionne exclusivement en **hospitalisation de jour**. Notre Centre est ouvert en semaine du **Lundi au Vendredi**, de **8h00 à 16h30**.

Objectifs stratégiques

- **amélioration de la qualité du service médical rendu** en améliorant le plateau technique, la qualification du personnel ainsi que la mise en place d'une **prise en charge intensive pluridisciplinaire**.
- **amélioration de la coordination en amont** avec un **projet de soin** associant les différents acteurs (Médecins Rééducateur du Centre, Chirurgiens, Médecins Traitants, patients et/ou familles des patients). La **signature de conventions** avec les cliniques permet un **échange optimisé** des dossiers et des informations médicales des patients. L'organisation des **consultations des Chirurgiens** au sein du Centre, assure un **suivi régulier** et une meilleure réactivité dans la **progression du patient** durant sa rééducation.
- **amélioration de la coordination en aval** en intégrant les **réseaux** et/ou **associations de familles**.

Votre admission

Documents à fournir

Sur le plan administratif :

- Une **pièce d'identité** ou une **carte de séjour** en cours de validité
- Votre **carte VITALE** mise à jour ou une **attestation de sécurité sociale** en cours de validité
- Votre **attestation CMU** en cours de validité (si vous en êtes bénéficiaire)
- Votre **carte mutualiste** (si vous adhérez à une mutuelle)
- **Formulaire d'accident du travail** (en cas d'accident du travail)
- Une **caution** vous sera demandée et restituée dès réception de la prise en charge des frais de séjour par votre caisse
- Le **questionnaire de préadmission** et de **renseignements médicaux** complétés ou que vous remplirez le jour de votre admission

Sur le plan médical :

- Le **compte rendu d'hospitalisation** ou un courrier de votre spécialiste
- Les **examens médicaux** associés (radiographies, examens biologiques, etc.)
- Les coordonnées de votre **Médecin Traitant** et de vos **spécialistes**
- Votre **traitement** en cours
- Le nom et les coordonnées de la **personne à prévenir en cas d'urgence** et de la **personne de confiance**

Planning des soins : lors de votre premier jour de rééducation, un **classeur de soins** vous sera remis comprenant votre **planning** ainsi que les **fiches de suivi**, remplies par les soignants.

Absence : En cas d'absence, le patient doit prévenir l'**accueil du Centre** au 04.96.14.05.40.

Fournitures pour les soins

Le vestiaire fournit aux patients un **peignoir de bain** pour la Balnéothérapie ainsi qu'un **drap jetable** à mettre sur les tables de soins dans les services. Pour vos soins il vous sera nécessaire de vous munir de :

- une **tenue adaptée pour la rééducation** (pantalon fluide, chaussures confortables, etc.)
- une **serviette de bain**
- un **maillot de bain**
- un **bonnet de bain**
- une **paire de sandales de bain**

Transport

Le *CRF Le Grand Large* propose un transport de **taxi collectif** pour les patients ne pouvant prétendre à un transport en ambulance ou en VSL. Les **modalités de ramassage** vous seront communiquées en même temps que votre planning par le service Accueil / Admission. **En cas d'absence**, le patient doit prévenir le **standard des taxis** au 06.09.53.35.26.

Horaires du taxi collectif :

- Arrivée au Centre pour 8h30 ou 12h30.
- Départ du Centre à 12h00 ou 16h00.

En ce qui concerne les ambulances ou VSL, vous êtes **libre de choisir la compagnie**. Afin de réserver une VSL, vous pouvez contacter le **04.91.02.20.20 : plateforme Taxi Radio Marseille** qui vous donnera les contacts des chauffeurs conventionnés.

➤ Services de soins

Notre équipe

Vous pourrez identifier chacun des membres du personnel grâce au **badge** précisant **son nom et sa fonction**.

Equipe médicale et paramédicale :

- 6 Médecins Rééducateurs
- 1 Cadre de Santé
- 18 Masseurs-Kinésithérapeutes
- 3 Ergothérapeutes
- 4 Physiothérapeutes
- 1 Professeur APA
- 1 Orthophoniste
- 1 Psychologue
- 1 Assistante Sociale
- 1 Infirmière
- 1 Auxiliaire de vie
- 1 Brancardier

Equipe administrative et logistique :

- Direction (le Directeur et son Assistant)
- 5 Secrétaires Administratifs
- 2 Secrétaires Médicales
- 1 Assistante Qualité
- 2 Hommes d'Entretien
- 6 Employés Polyvalents

Localisation des services

Niveau 0 – Rez-de-chaussée :

- Salle d'attente
- Direction et Services administratifs (accueil, planning, admission, facturation, etc.)
- Service Médical (bureaux des Médecins Rééducateurs, Infirmerie et Secrétariat Médical).
- Vestiaire patients
- Orthophoniste / Psychologue / Assistante Sociale
- Balnéothérapie (baignoire et piscines)
- Cryothérapie Corps Entier (CCE)
- Service APA / Alter G / Isocinétisme / Equilibre
- Service de Biofeedback

Niveau -1 :

- Service de Kinésithérapie (Gymnase)
- Service d'Ergothérapie
- Service de Physiothérapie
- Salle de repos

Niveau +1 :

- Salle de restaurant
- Terrasse



Gymnase de Kinésithérapie (niveau -1)

Face à la mer, vous serez accueilli par 18 Kinésithérapeutes diplômés d'état, qui mettent à votre disposition leurs **compétences** en moyens et techniques afin d'atteindre les **objectifs thérapeutiques** fixés. Des **boxes de rééducation** sont à la disposition des patients permettant de **préserver l'intimité** en cas de nécessité.

La rééducation s'effectue :

- en **temps individuel** (30 minutes) en fonction du choix des techniques et des recommandations du Médecin Rééducateur.
- en **atelier** (30 minutes, exercices expliqués par les soignants, réalisés en autonomie).



Les Kinésithérapeutes sont aidés dans leur travail par :

- du matériel électrique : tables, verticalisateurs, appareil de levage, attelles motorisées, **arthromoteur**, les équipements du **service APA** (tapis roulant anti gravité et tapis classique, des vélos à résistance magnétique, appareils de renforcement musculaire, etc.).
- du matériel couplé à l'informatique permettant au patient de faire sa rééducation en s'intégrant dans un **espace virtuel**.

C'est le travail du Kinésithérapeute, qui, associé au vôtre, permettra à votre rééducation de se dérouler dans les **meilleures conditions d'efficacité et de rapidité**.



Service APA / ISOCINETISME / ALTER G (Niveau 0)

Le **service d'APA** (Activités Physiques Adaptées) comprend plusieurs **équipements** utilisés par les soignants (Kinésithérapeutes et Ergothérapeutes) afin d'assurer votre prise en charge :

- Equipements de renforcement musculaire : les soins se déroulent sur deux fois 15 min. Ils visent un **renforcement musculaire des membres lésés**, c'est une **phase active** de la rééducation : vélo, vélo elliptique, vélo couché, tapis de marche, presse et un appareil de renforcement musculaire par poulies (CYBEX).
- Equipements d'Equilibre : plateforme de posturologie, soins de bio rescue et de Wii (**rééducation de l'équilibre et de la stabilité**).
- Armeoboom : soins de rééducation visant à **améliorer la mobilité** et la **stabilité** de votre **épaule**.
- ALTER G : **tapis roulant anti-gravité** avec **allègement du poids du corps**. Soin de 15 minutes programmé sur prescription médicale.
- ISOCINETISME : **évaluation et/ou rééducation musculaire**. Soin de 30 minutes programmé sur prescription médicale.

Balnéothérapie en eau de mer (niveau 0)

Pourquoi utiliser de l'eau de mer chauffée à 33°C ?

- Un corps immergé dans l'eau de mer perd les deux tiers de sa masse, ce qui facilite la **mobilisation active des muscles atrophiés**.
- La température constante de 33°C est idéale pour faciliter le **relâchement des muscles contracturés** et atténuer ainsi certaines **douleurs articulaires**.
- En eau de mer chaude, l'**échange ionique** est facilité. Les **sels minéraux** et les **oligo-éléments** présents dans l'eau de mer sont en partie absorbés au niveau de la peau, participant aussi aux **bienfaits de la rééducation**.

Les Piscines :

Le Professeur d'APA et un Kinésithérapeute sont dédiés à la prise en charge de la rééducation en piscine et guideront votre rééducation dans des **ateliers spécifiques** à votre **pathologie**. Pour ce faire deux piscines sont mises à votre disposition :

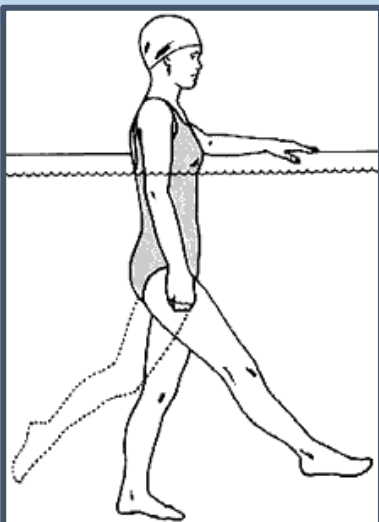
- un premier bassin de 6x4mètres, pouvant recevoir les patients atteints **d'affections du système nerveux** de toutes formes et de **maladies musculaires dégénératives génétiques**.
- un deuxième bassin de 13x5mètres accueillant davantage les patients relevant d'**affections de l'appareil locomoteur** et traumatologies ostéo-articulaires, opérées ou non, qui demandent des mouvements de **grandes amplitudes**.

Baignoire :

Les **bains bouillonnant** de traitement pour patient à handicap neurologique durent 15 minutes et permettent une **prise en charge individualisée** utilisant l'**effet thermique** de l'eau en immersion (bain chaud, bain froid).

Sécurité et hygiène :

L'eau de mer que nous utilisons, **régulièrement contrôlée** par les laboratoires de la ville de Marseille, est pompée à environ 10 mètres de profondeur et à environ 350 mètres du rivage. Vos **soins de Balnéothérapie** se dérouleront toujours **sous surveillance** de deux soignants présents dans l'espace piscine.



Service Cryothérapie Corps Entier (niveau 0)

L'**utilisation thérapeutique du froid** remonte à fort longtemps, en effet certains Aphorismes d'Hippocrate (460-377 av JC) vantent l'utilisation de la neige et de la glace pour **soulager les douleurs et réduire les œdèmes**. Nous pouvons également citer les **bénéfices des bains hivernaux** issus des traditions nordiques. Il semble que **froid et bonne santé** soient plus proches que ce que l'on pourrait bien penser !

Aujourd'hui, en France, la **Cryothérapie locale** est couramment utilisée en **Traumatologie** et en **Orthopédie**. A contrario, la **Cryothérapie Corps Entier (CCE)** ou Cryo-aérothérapie, n'a vu son utilisation réellement débutée dans un **cadre médical** que depuis **5 à 7 ans**.

Notre **Cryothérapie Corps Entier (CCE)** possède 3 chambres froides (Cf. figure ci-dessous) : **-10°C, -60°C, -110°C**, assurant une **acclimatation progressive** ; la **thérapie** consiste à **rester 2 à 3 minutes à -110°C**. Selon des **études scientifiques fiables** qui ont étudié les bénéfices de cet appareil, l'exposition corps entier est **fondamentale** car elle stimule le **système nerveux central**. Ainsi on note : un **effet analgésique**, une **action anti-inflammatoire**, une **prévention** et une **réduction des œdèmes**. Ces effets découlent de **phénomènes vasomoteurs**, de **neuro-conduction**, **biochimiques** et de **métabolisme cellulaire**.

Ce soin peut également être effectué en **traitement ambulatoire** dans notre Centre. Pensez à vous renseigner auprès de l'**Accueil** ou du **Secrétariat Médical**.



Service Electrothérapie (Niveau 0)

- Courants excito-moteurs : Les courants excito-moteurs sont des **courants de basse fréquence**. Ils permettent de solliciter les différentes **fibres musculaires** dans un but de **renforcement** ou de **réentraînement fonctionnel**. Le temps d'application de cette technique est d'environ **20 minutes**.

- Biofeedback : C'est un moyen d'**enregistrement d'activité musculaire** qui permet au patient, victime d'un déficit, de **retrouver le contrôle de sa mobilité**. Grâce à cet appareil, le patient voit ce que réalise **effectivement son muscle** en comparaison avec ce qu'il **devrait faire**. Ceci **facilite** considérablement la **progression**.

- Ultra sons : C'est une énergie vibratoire par **fiction moléculaire** ; l'effet est **thermique, antalgique, défibrosant, vasodilatateur**, donc **anti-inflammatoire**. On utilise cette technique pour les **douleurs ponctuelles**, les **tendinites**, les **contractures**, les **cicatrices fibrosées**.

Service Ergothérapie (niveau -1)

L'Ergothérapie est une **aide active** vers l'**autonomie**. L'ergothérapie vient du grec « *soin par le travail* » c'est à dire la **rééducation du geste** à travers l'activité. Elle s'exerce au sein d'une **équipe interdisciplinaire**, et sur **prescription médicale**. Elle intervient tout au long du processus de rééducation, réadaptation, et réinsertion des personnes en situation de **handicap**.

Objectifs de l'Ergothérapie :

L'Ergothérapie sollicite les **fonctions déficitaires** et les capacités résiduelles des personnes. Elle vise à maintenir, récupérer ou acquérir la **meilleure autonomie** individuelle, sociale et professionnelle. Elle a pour but de donner une **meilleure indépendance** dans l'activité de la vie quotidienne. L'évaluation par des bilans permettra de mettre en place une **rééducation motrice, sensitive, sensorielle** des **fonctions supérieures** afin de récupérer et **améliorer les fonctions déficitaires**.

Domaine d'intervention :

- **Rééducation fonctionnelle** : la motricité, la sensibilité, l'équilibre, etc. Mais également les **fonctions supérieures** (organisation du geste, attention, mémoire, etc.), les **activités de la vie quotidienne**, les **orthèses** et la **prophylaxie** (automatisation des gestes spécifiques pour personnes lombalgiques, hygiène articulaire dans la prise en charge des prothèses, etc.).
- **Réadaptation fonctionnelle** : conseils d'aménagement du domicile, conseils en aides techniques, conseils en aides humaines, etc.).
- **Réinsertion socioprofessionnelle** : intervention dans le cadre d'un **retour à l'emploi** (étude d'un poste de travail) et d'accès à des activités de loisir, etc. Prise en charge réalisée avec le concours de l'**Assistante Sociale** du *CRF Le Grand Large*.



Service Physiothérapie (Niveau -1)

- Pressothérapie : Ce soin d'environ 20 minutes permet, dans l'**insuffisance veineuse**, d'exercer des **pressions segmentaires** étagées sur un membre et ainsi de **lutter contre la stase** fréquente après des **traumatismes**, des **interventions chirurgicales**, des **ralentissements fonctionnels**.

- Drainage / Stimulation veineuse : Cette prise en charge d'environ 30 minutes peut se faire via la **Pressothérapie** (bottes gonflables par séquence) ou des **courants de basse fréquence** qui améliorent le **retour veineux** et favorise la **diminution de l'hydarthrose**.

- Courants antalgiques : Ce sont des **courants de basse fréquence** qui permettent de **diminuer la sensation douloureuse**. On distingue deux grands types, ceux que l'on applique directement sur la **région douloureuse** ou sur les trajets nerveux, et ceux qui stimulent les **centres endorphiniques** permettant au patient de sentir sa douleur diminuer.

Prise en charge par l'Orthophoniste (niveau 0)

L'Orthophoniste est un thérapeute qui est en charge de la **prévention**, de l'**évaluation**, du **traitement** des **troubles associés** à une **atteinte neurologique**. La communication englobe toutes les fonctions associées à la **compréhension** et à l'**expression du langage oral** et de l'**écrit** ainsi qu'à toutes les formes de **communication non verbale**.

Description des troubles :

La rééducation s'adresse aux **troubles de la parole** et du **langage**, qui sont les deux aspects les plus **complexes des fonctions cérébrales**. La rééducation s'adresse aussi aux **troubles de la déglutition** et de la **mémoire**.

Rôle :

L'Orthophoniste joue un rôle précis à divers stades afin de prévenir par l'**information**, la **formation** et le **dépistage**, une prise en charge appropriée du patient ; il peut être nécessaire d'y associer son **entourage**. L'Orthophoniste doit **évaluer** et **diagnostiquer** par un bilan, **toutes les fonctions** en tenant compte des besoins et de l'**environnement social** du patient.

La prise en charge intervient en prenant la forme d'une **thérapie directe ou indirecte**. Elle est constituée d'actes de rééducation, d'adaptation ou de réadaptation à la **vie sociale et professionnelle**, et de guidance. La rééducation a pour but d'amener le patient, suivant ses possibilités, à un **niveau optimal de communication** et de le faire accéder, ou de le maintenir, à un **niveau de vie autonome**.

Prise en charge par la Psychologue (niveau 0)

La Psychologue est une professionnelle formée à l'**écoute** et au **suivi des patients** présentant des **souffrances morales de toute nature**. La prise en charge de la Psychologue fait partie intégrante du **projet thérapeutique** du patient et plus spécifiquement encore des patients suivis pour **affections neurologiques dégénératives**. Elle assure le **soutien psychologique** et **soulage les maux** associés aux **différents handicaps** des patients du *CRF Le Grand Large* (acceptation de son état, mal vivre, maltraitance, problèmes éthiques, etc.). Elle est saisie sur demande des Médecins Rééducateurs du Centre.

Prise en charge par l'Assistante Sociale (niveau 0)

L'Assistante Sociale est une professionnelle en charge du **projet socioprofessionnel** du patient et de la mise en place des **aides nécessaires** de toute nature permettant un **retour au domicile adapté** des patients **souffrant d'un handicap**. Elle est saisie sur demande des Médecins Rééducateurs du Centre.

Restaurant (niveau +1)

Pour les patients devant suivre un **programme de rééducation** qui s'étale sur la **journée**, le restaurant leur propose un menu unique (**sauf prescription médicale particulière**) **inclus** dans le **prix de journée**. Le restaurant est ouvert de **12h00 à 13h00**. Le prix du menu pour les accompagnateurs et les visiteurs est de **8,20 euros**.

➤ Besoin d'aide ? A qui vous adresser

N'hésitez pas à **solliciter nos référents** qui sont à **votre écoute** qui pourront **vous aider** tout au long de votre séjour et répondre à vos interrogations (fonctionnement du Centre, formalités, organisation des soins, etc.).



M. ERCOLANO, Bruno
Cadre de Santé

« En tant que Cadre de Santé, je m'occupe de l'organisation et de la sécurité des soins dans l'établissement »



Mme ROCA, Nicole
Kinésithérapeute Coordinatrice

« Kinésithérapeute présente dans les services, mais également soutien du Cadre de Santé dans ses fonctions, vous pourrez me solliciter afin de répondre à vos interrogations sur l'organisation des soins »



M. SCHILLING, Alexandre
Agent Administratif / Accueil et Admissions

« Je suis à votre disposition pour vous accueillir tous les jours et pour vous renseigner sur vos éventuelles démarches administratives »

N'hésitez pas à **solliciter nos référents** qui sont à **vostra écoute** qui pourront **vous aider** tout au long de votre séjour et répondre à vos interrogations (fonctionnement du Centre, formalités, organisation des soins, etc.).



Mme ALBERTINI, Sandrine
Brancardièrre

« Je serais présente pour vous, le premier jour de soins, afin de vous expliquer le fonctionnement de l'établissement. En tant que Brancardièrre je serais à vos côtés pour vous aider si nécessaire (mobilité réduite) »



Mme DUBOUSQUET, Carole
Auxiliaire de Vie

« Au Centre, je me tiens à votre disposition pour vous aider dans les activités de vie quotidienne (aide à l'habillage, aide à la toilette et aide au repas) »

➤ Instances de l'établissement

Dans un souci permanent d'**amélioration de la qualité** et de la **prise en charge des patients**, notre établissement possède **six instances** chargées d'appliquer la **Politique Qualité** du Centre.

Commission Médicale d'Établissement (CME)

Cette Commission participe à la **Politique Médicale** de notre établissement ainsi qu'à l'**évaluation des soins**.

Composition de cette instance :

- Médecin Chef (Président CME)
- Gérant de l'Établissement
- Directeur d'Établissement
- 5 Médecins

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Ce Comité est chargé de la **lutte contre les Infections Nosocomiales**. Dans ce cadre, notre Centre est tenu d'effectuer un certain nombre de **contrôles**, de **vérifications** et de **mesures**.

Le Centre est membre du **Réseau Noso 13** : réseau **Inter-Clin régional**.

Composition de cette instance :

- Médecin Chef (Président CLIN)
- Directeur d'Établissement
- Cadre de Santé
- Assistant de Direction
- Infirmière
- Employé Polyvalent
- Assistante Qualité

Comité de Pilotage (COPIL)

Notre Centre a mis en place une politique de **démarche continue de la qualité**. Afin de structurer son organisation nous avons mis en place un COPIL, composé de responsables de service et d'instances.

La **mission principale** du COPIL est de gérer le **plan d'actions d'amélioration continue** de la **démarche qualité** et de gérer les visites de Certifications.

Composition de cette instance :

- Médecin Chef (Président COPIL)
- Directeur d'Établissement
- Médecin Rééducateur
- Cadre de Santé
- Assistant de Direction
- Infirmière
- 7 Paramédicaux
- Secrétaire Planning
- Secrétaire Médicale
- Assistante Qualité

Comité d'Éthique

Ce Comité a pour mission d'identifier les **problèmes éthiques** rencontrés et de **favoriser la réflexion**.

Composition de cette instance :

- Psychologue (Président Comité d'Éthique)
- Médecin Chef
- Cadre de Santé
- 6 Paramédicaux
- Membre extérieur

Commission des Relations avec les Usagers et Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Selon la loi du 4 Mars 2002 relative aux **droits des patients** et à la **qualité du système de santé**, cette commission est chargée de **veiller au respect des droits des usagers**, de **faciliter leur démarche**, de veiller à leur donner la possibilité d'**exprimer leurs griefs** auprès des différents responsables de l'établissement et de leur prise en charge ; ils doivent être informés des suites de leur demande.

Composition de cette instance :

- Médecin rééducateur (Président CRUQPC)
- Directeur d'Etablissement
- Assistant de Direction
- 2 Paramédicaux
- Secrétaire Accueil
- Secrétaire Médicale
- Assistante Qualité
- 2 Représentants des Usagers : M. DOMINICI et Mme COURTOIS, Membres de l'**Association des Paralysés de France (APF)**

Coordonnées des Représentants des Usagers :

Délégation APF des Bouches du Rhône

M. DOMINICI et Mme COURTOIS

279 avenue de la Capelette CS 30009

13359 Marseille Cedex 10

Téléphone : 04.91.79.99.99

Fax : 04.91.83.00.61

Mail : dd.13@apf.asso.fr

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Ce Comité participe à la **lutte contre la douleur**. Il existe des traitements et des techniques qui permettent de prendre en charge **efficacement la douleur**.

N'hésitez pas à demander à votre Médecin Rééducateur des explications afin de bénéficier du **traitement le plus adapté** à votre état de santé. **La douleur n'est pas une fatalité**. Elle n'existe pas sans raison. **On peut la prévenir et la traiter** si vous en parlez.

Composition de cette instance :

- Médecin Chef (Président CLUD)
- Médecin Rééducateur
- Infirmière
- 5 Paramédicaux
- Assistante Qualité

Comité de Liaison en Alimentation-Nutrition (CLAN)

Cette instance participe par ses avis ou propositions à l'**amélioration continue** de la **prise en charge nutritionnelle** des patients et à la qualité de l'ensemble de la **prestation alimentation-nutrition**.

Composition de cette instance :

- Médecin (Président CLAN)
- Directeur d'Etablissement
- Assistant de Direction
- Infirmière
- Auxiliaire de Vie
- Employé Polyvalent
- Assistante Qualité
- Chef Cuisinier
- 2 Représentants de la société prestataire

➤ Nos valeurs

Le CRF Le Grand Large a pris des engagements qui font partie de notre **Charte d'Établissement** :

➤ **Lutte contre les Infections Nosocomiales :**

Pour la personne : un dépistage systématique des **infections urinaires** pour tout patient entrant sur bandelettes réactives ; des protocoles de **lavage** des mains ; des distributeurs de gel désinfectant pour les mains ont été placés à l'entrée de chaque service.



Par ailleurs, dans ce cadre, le Centre donne à **chaque patient entrant un flacon de gel hydro-alcoolique** pour la **désinfection des mains** et une explication appropriée sur les **infections manuportées**.

Pour les matériaux : le nettoyage s'accompagne toujours de **désinfection**, les produits que nous employons sont au minimum bactéricides.

Les sols : bactéricides, fongicides et virucides

Les surfaces : bactéricides, fongicides et virucides

Les baignoires : bactéricides, fongicides et virucides

Les piscines : bactéricides, fongicides et virucides

La vaisselle et la cuisine : bactéricides et fongicides

Le CRF Le Grand Large et les patients participent de cette manière à une **démarche de Qualité de Santé Publique**.

➤ **Lutte contre la Douleur :**

Le **service de Physiothérapie / Electrothérapie** s'est donné comme objectif de prendre en charge la douleur et s'est adjoint un spécialiste chargé de la mise en place de ce service et de la formation du personnel soignant : Kinésithérapeutes et Physiothérapeutes.

➤ **Contrôle de l'hygiène des surfaces et des eaux :**

Les surfaces : **une fois par mois minimum** au sein du Centre et en cuisine.

Les eaux : **deux fois par mois** par des laboratoires agréés

Systématiquement en cas d'**alerte de pollution** ou d'infection déclarées.

Changement de l'eau de mer :

- des **piscines tous les vendredis** et **renouvellement permanent** tout au long de la journée,
- des **baignoires à chaque patient**.

La **Qualité de notre prestation** et la **satisfaction de nos patients** sont les **objectifs principaux** de notre **Projet d'Etablissement**. Les critères de notre **Charte Qualité** sont :

- Garantir une **prise en charge de qualité**
- **Organiser la pluridisciplinarité**
- **Lutter contre la Douleur**
- Garantir la **continuité des soins**
- **Anticiper, Prévenir et Maitriser le risque infectieux**
- **Améliorer les prestations fournies** grâce à la diffusion des bonnes pratiques et l'homogénéité des moyens
- Elaborer des projets d'actions et de **pratiques professionnelles de qualité** soumis à une politique systématique d'évaluation des résultats obtenus
- Développer l'**écoute du patient** et la prise en compte de ses aspirations
- Mettre en œuvre un **système d'information performant** (à la fois pour les patients, en interne et en externe)
- **Augmenter l'efficacité des soins** en s'appuyant sur un service médical rendu de qualité et **rigoureux**



Le CRF *Le Grand Large* possède un **engagement collectif** vis-à-vis de nos patients afin de renforcer la qualité de la prise en charge :

- Le CRF *Le Grand Large* garantit l'**accessibilité** pour tous au **système de soins**, la **durée d'hospitalisation** la plus adaptée à chacun, la **permanence des soins**, la **confidentialité**, la **sécurité**, la **satisfaction** et le **confort des patients**.
- Le CRF *Le Grand Large* s'engage à rechercher constamment la **qualité technique** et la **qualité des soins** par une **prise en charge globale du patient** en s'entourant d'un personnel compétent, comme le précise la charte du patient hospitalisé.
- Le CRF *Le Grand Large* s'engage à développer activement : la **qualité de l'accueil** et notamment l'**écoute du patient** et son information actualisée au fil du temps ; le respect de son **autonomie de décision**, de ses **croyances** et de son **intimité** ; l'**accueil**, l'**écoute** et le **respect de son entourage**.
- Le CRF *Le Grand Large* s'engage à mettre en œuvre une **organisation centrée autour du patient** afin de **simplifier les circuits** et **diminuer les attentes**, à favoriser la **coordination interservices**, et à poursuivre l'**amélioration continue de la démarche qualité**.

➤ Vos droits / Votre avis / Votre sécurité

Accès au dossier médical

Vous disposez du droit de **consulter votre dossier médical** selon l'Article L.1111-7 et R.1111-9 du Code de la Santé Publique. Votre **dossier médical** est conservé pendant **vingt ans** à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Cette demande de consultation doit être formulée par écrit et adressée au Directeur d'Établissement, M. Stanislas GENSOLLEN.

Vous recevrez une **réponse** dans un délai de :

- 8 jours à compter de la date de réception de la demande pour les dossiers ayant moins de 5 ans
- 2 mois pour les dossiers ayant plus de 5 ans (cette période de 5 ans courant à compter de la date à laquelle l'information a été constituée).

Nous vous informons que la **consultation du dossier médical** sur place est **gratuite**. La **réalisation de copies** est facturée ainsi que les **frais d'envois postaux en recommandé avec accusé de réception** (le cas échéant). Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels du Centre.

Informatique et libertés

L'établissement dans lequel vous êtes soigné dispose d'un équipement destiné à assurer la **gestion de ses dossiers médicaux**, ceci dans le **strict respect médical**. Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un **enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical**. (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)

Confidentialité / Secret professionnel

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil. Le nécessaire sera fait afin de préserver votre anonymat. Sachez que l'ensemble du personnel est soumis au **devoir de discrétion** et de **réserve** sur **toutes les informations** dont il a connaissance dans le cadre de son activité. Nous organisons la **conservation** et la **confidentialité des informations détenues**. Les **dossiers médicaux** sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du Président de la CME.

L'ensemble du personnel est soumis au **secret professionnel** : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la **confidentialité** parfaite des **informations médicales** vous concernant. Le **personnel paramédical** participe à cette information dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs **propres règles professionnelles**.

Liberté d'aller et venir

Les patients du *CRF Le Grand Large* peuvent librement circuler au sein de l'établissement (hors zones réservées aux membres du personnel et services de soins lorsqu'ils sont fermés).

La Personne de Confiance / Directives anticipées

Le *CRF Le Grand Large* vous demande de désigner une **personne de confiance** au sein de votre entourage le jour de votre **admission**. Cette dernière sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer **votre volonté** et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est **révocable** à tout moment. La personne de confiance peut, si le patient le souhaite, l'**accompagner dans ses démarches** et **assister aux entretiens médicaux** afin de l'**aider dans ses décisions**. (Selon la loi du 4 mars 2002 – Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Celle-ci peut également vous accompagner dans la **rédaction de vos directives anticipées** si vous souhaitez profiter de cette hospitalisation pour les préciser (cette **rédaction n'est pas obligatoire**). (Selon la loi du 22 avril 2005)

Plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

En application de l'Article 1112-91-94 du Code de la Santé Publique, si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Un **cahier de recueil des réclamations** et un **cahier de satisfaction** sont également à **votre disposition** à l'**accueil du Centre**. Ces deux cahiers sont analysés par la Direction du *CRF Le Grand Large* ainsi que lors des réunions de la CRUQPC.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer M. Bruno ERCOLANO, Cadre de Santé.

Si vous préférez, vous pouvez demander à rencontrer la Direction ou lui écrire au :
42, Promenade du Grand Large – 13008 Marseille
Ou téléphoner directement au 04.96.14.05.40.

Questionnaire de satisfaction :

L'**écoute de nos patients** est primordiale pour la **dynamique continue d'amélioration** de la qualité de notre prise en charge. Aussi, nous vous remercions de bien vouloir répondre au **questionnaire de satisfaction anonyme** qui vous sera remis le **dernier jour de vos soins** par le personnel de l'accueil. Vous pourrez le déposer dans la boîte aux lettres disposée en face des vestiaires des patients. Les quelques minutes que vous y consacrerez nous permettront d'**ajuster notre prise en charge, d'optimiser la qualité de nos soins** et de nos services.



Identitovigilance

L'**identification du patient** est un enjeu majeur pour la **sécurité de la mise en œuvre des soins**. Afin d'assurer une **identification fiable** des patients au sein de notre établissement, nous avons engagé des démarches pour **améliorer la qualité des informations recueillies**.

La **déclinaison de votre identité** avant chaque soin et le **port de votre bracelet** garantissent une **identification unique** et **suivie** tout au long de votre **parcours thérapeutique**.

Résultats de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (Année 2014)

Mots-clés	Intitulé	Description	Résultat	
Organisation, moyens, actions de lutte contre les infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.	82/100	A
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro alcooliques (ICSHA.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains.	88/100	A

Source : site Scope Santé

Résultats de la Certification V2010 des Etablissements de Santé

Le *CRF Le Grand Large* a été certifié par la **Haute Autorité de Santé** le 23/10/2012, sans recommandations, ni réserves.

Cette Certification reconnaît notre volonté de mettre en œuvre une **démarche d'amélioration continue de la qualité** pour vous permettre de **bénéficier des meilleurs soins**.



Règlement intérieur

Traitement / Suivi de la Rééducation

Vous devez effectuer le **traitement prescrit** et toute modification ou **arrêt du traitement** doit obligatoirement être **soumis à l'avis** d'un Médecin Rééducateur du Centre. Vous devez prendre **rendez-vous** au Secrétariat Médical, **toutes les 5 ou 6 séances**, pour votre **consultation de suivi** avec votre **Médecin Rééducateur**.

Rythme des séances de rééducation

Les consignes de l'**autorité de tutelle** sont « *les séances de rééducation en hospitalisation de jour doivent être quotidiennes, soit 5 séances par semaine* », sauf avis médical contraire.

Néanmoins, en cas de **nécessité médicale**, il est possible d'aménager le contenu et le **rythme des séances**. Des rythmes différents (**2 ou 3 séances par semaine**) sont alors applicables sur **demande express** du Médecin Rééducateur et si des places sont disponibles au **planning**.

Cycle deux fois/semaine : Mardi / Jeudi.

Cycle trois fois/semaine : Lundi / Mercredi / Vendredi

Assiduité et absence

Les soins sont **quotidiens** du lundi au vendredi. Aussi une **assiduité de votre part est attendue**. Pensez à **prévenir l'accueil** de toutes **absence exceptionnelle** quelques jours avant, ou au téléphone le jour même (04.96.14.05.40) à partir de 8h00.

Trois absences consécutives non justifiées entraînent une **déplanification des soins** (il en sera de même en cas d'**absences répétées**).

Dans tous les cas la **prise en charge** s'annule **60 jours** après la **dernière séance effectuée**. La décision d'annuler la prise en charge et de **clôre le dossier** revient à la **Commission d'Admission Médico Administrative**. C'est donc cette dernière qui préviendra par écrit le patient et les organismes de Tutelle.

Comportement dans l'établissement

Les patients doivent veiller à **respecter les procédures de l'établissement** (règles de fonctionnement, durée des soins, protocoles d'hygiène, etc.). Les patients doivent également veiller à ne **pas gêner**, par leur **comportement** ou leurs propos, les autres patients ou le **fonctionnement de l'établissement**. Selon les termes de la loi n° 76-616 du 9 juillet 1976 modifiée par le décret n° 92-478 du 29 mai 1992, il est strictement **interdit de fumer** dans **l'ensemble des locaux**.

Charte de la personne hospitalisée



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD18/SD1G/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

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

➤ Moyens d'accès à l'établissement



CRF Le Grand Large

La Pointe Rouge
42, Promenade du Grand Large
13008 MARSEILLE

Tél : 04.96.14.05.40

Fax : 04.96.14.05.49

Email : info@centre-reeducation-legrandlarge.com

Site : <http://www.centre-reeducation-legrandlarge.com>

N° FINESS : 130 78 73 69

N° SIREN : 072 806 581 00012

Parking Privé

Bus : Ligne 19, arrêt Montredon Pastré (5min à pied)

Ligne 19, arrêt Engalière (1min à pied)