



**VOTRE PARCOURS**

# LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à être pris(e) en charge par le **Centre de Cancérologie Hôpital Européen, CARE**. L'Hôpital Européen est un établissement à but non lucratif géré par la Fondation Ambroise Paré, reconnue d'utilité publique depuis 1875. La direction, le personnel et les équipes médicales vous souhaitent la bienvenue. Engagé dans une politique d'amélioration continue de la qualité, notre établissement est porteur de valeurs fortes pour vous offrir une prise en charge humaniste et des soins d'excellence à toutes les étapes de votre prise en charge.

Le livret d'accueil, réalisé pour vous et pour vos proches, exprime la volonté de l'hôpital d'aller à votre rencontre, de vous informer sur votre prise en charge, de vous guider dans votre démarche afin que votre séjour se déroule dans des conditions optimales.

# SOMMAIRE

---

## INFORMATIONS UTILES

VOS INTERLOCUTEURS.....	6
CARE, Centre de Cancérologie Hôpital Européen.....	8

---

## VOTRE PRISE EN CHARGE

DIAGNOSTIC ET ANNONCE DE LA MALADIE.....	12
---	----

LES DIFFÉRENTS TRAITEMENTS.....	14
---------------------------------	----

LES VOIES D'ADMINISTRATION.....	15
---------------------------------	----

LES SUIVIS MÉDICAUX SPÉCIFIQUES ASSOCIÉS AUX TRAITEMENTS.....	16
---	----

VOTRE HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE.....	17
24 à 48h avant	

Le jour de votre hospitalisation	
Votre accueil administratif	
Votre accueil soignant	
Consultation avec votre oncologue	
Les services à votre disposition	

LES SOINS DE SUPPORT.....	20
---------------------------	----

Le service diététique	
La socio-esthétique	
L'acupuncture auriculaire	
L'ostéopathie	
La prise en charge psychologique	
Le service social	
L'activité physique adaptée	

L'ÉQUIPE MOBILE - ACCOMPAGNEMENT ET DOULEURS CANCÉREUSES (EMAD).....	28
--	----

LA RECHERCHE CLINIQUE.....	29
----------------------------	----

## VOTRE SUIVI À DOMICILE

VOTRE DOSSIER DE SORTIE.....	32
------------------------------	----

VOTRE TRANSPORT.....	33
----------------------	----

VOTRE ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE.....	33
---	----

VOTRE SUIVI À DOMICILE.....	34
-----------------------------	----

## VOS DROITS ET DEVOIRS

LES RÈGLES DE VIE.....	38
------------------------	----

INFORMATIONS MÉDICALES ET PARTICIPATION AUX DÉCISIONS THÉRAPEUTIQUES.....	41
---	----

ACCÈS AUX INFORMATIONS VOUS CONCERNANT.....	43
--	----

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS.....	45
---	----

---

## **QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET INSTANCES**

LA POLITIQUE QUALITÉ GESTION DES RISQUES.....	48
VIGILANCES ET INSTANCES.....	51

## **NOTRE OFFRE DE SOINS**

CAPACITÉ D'ACCUEIL.....	56
LES DIFFÉRENTS MODES DE PRISE EN CHARGE .....	57
DES ACTIVITÉS MÉDICALES DÉVELOPPÉES AUTOUR DE PÔLES D'EXCELLENCE .....	60
DES SECTEURS INTERVENTIONNELS MODERNES ET UN PLATEAU TECHNIQUE EXHAUSTIF .....	62

---

<b>LA FONDATION AMBROISE PARÉ .....</b>	<b>64</b>
---	-----------



# INFORMATIONS UTILES

- > VOS INTERLOCUTEURS..... 6
- > CARE ..... 8



## VOS INTERLOCUTEURS

**L'UNITE DE COORDINATION DU CENTRE DE CANCÉROLOGIE :  
L'UNITÉ EST OUVERTE DE LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 17H.**

*En dehors des horaires d'ouverture de l'unité de Coordination du parcours de soins appelez votre médecin traitant, ou prenez contact avec les services d'urgences (pompiers 18 ou le SAMU 15).*

- **RESPONSABLE DES SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT**
- **COORDINATEURS DES SOINS EN CHIMIOTHÉRAPIE**
- **IDE\* SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT**
- **SECRÉTAIRES MÉDICALES**

\* IDE= Infirmier-ière Diplômée d'Etat

**L'UNITÉ AMBULATOIRE DE CHIMIOTHÉRAPIE A4 :**  
**LE SERVICE EST OUVERT DU LUNDI AU VENDREDI DE 7H00 À 19H**  
**(FERMETURE LES JOURS FÉRIÉS)**

	<b>DU LUNDI AU JEUDI</b>	<b>LE VENDREDI</b>
ACCUEIL ADMINISTRATIF	<b>7h-17h00</b>	<b>7h-16h30</b>



## **VOS NUMÉROS**

<b>BUREAU DES ENTRÉES</b> .....	<b>04 13 427 104</b>
<b>COORDINATEURS</b> .....	<b>04 13 428 018 / 04 13 428 262</b>
<b>SECRÉTARIAT MÉDICAL / PRISE DE RENDEZ-VOUS</b> .....	<b>04 13 427 095</b>
<b>SOINS DE SUPPORT</b> .....	<b>04 13 427 406</b>
<b>TÉLÉSURVEILLANCE</b> .....	<b>04 13 427 849</b>



## **VOS NUMÉROS DES SERVICES D'URGENCE**

**18**  
LES POMPIERS

**15**  
LE SAMU

**112**  
NUMÉRO EUROPÉEN  
D'APPEL SECOURS



# CARE CENTRE DE CANCÉROLOGIE HÔPITAL EUROPÉEN

L'HÔPITAL EUROPÉEN, OÙ VOUS AVEZ CHOISI D'ÊTRE PRIS EN CHARGE, EST UN ACTEUR DE RÉFÉRENCE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE CANCER (PRÉVENTION, DÉPISTAGE, TRAITEMENTS, ACCOMPAGNEMENT, SUIVI APRÈS CANCER, ...).

**Depuis de nombreuses années, l'Hôpital Européen est un établissement de santé autorisé à l'activité de traitement du cancer** et fait partie du 3C12 (Centre de Coordination en Cancérologie). Il suit les directives du Dispositif Spécifique Régional de Cancérologie (DSRC) « ONCOPACA-Corse » dictées par l'Institut National du Cancer (INCa)\*.

L'activité de cancérologie représente près d'un tiers de l'activité de l'établissement. Ainsi, cette spécialité est coordonnée, au sein de l'établissement, par le **Centre de Cancérologie Hôpital Européen - CARE**.

Vous serez suivi, tout au long de votre parcours de soins, par votre médecin référent ainsi que par une **équipe pluridisciplinaire** constituée de médecins spécialistes, de soignants et autres professionnels des soins de support (psychologue, diététicienne, ...).

Ces acteurs, à votre écoute, vous accompagnent, dès le début de votre parcours, afin de coordonner au mieux votre prise en charge à l'hôpital, en ville avec votre médecin traitant et à domicile avec les équipes soignantes.

*\* Les Traitements suivent les référentiels de traitement préconisés par les sociétés savantes et l'INCa.*

---

## L'ÉQUIPE

---





# VOTRE PRISE EN CHARGE

- > DIAGNOSTIC ET ANNONCE  
DE LA MALADIE ..... 12
- > LES DIFFÉRENTS TRAITEMENTS ..... 14
- > LES VOIES D'ADMINISTRATION ..... 15
- > LES SUIVIS MÉDICAUX SPÉCIFIQUES  
ASSOCIÉS AUX TRAITEMENTS ..... 16
- > VOTRE HOSPITALISATION  
EN AMBULATOIRE ..... 17
- > LES SOINS DE SUPPORT ..... 20
- > L'ÉQUIPE MOBILE -  
ACCOMPAGNEMENT ET DOULEURS  
CANCÉREUSES (EMAD) ..... 28
- > LA RECHERCHE CLINIQUE ..... 29



# DIAGNOSTIC ET ANNONCE DE LA MALADIE

LE DISPOSITIF D'ANNONCE PRÉVOIT LES MODALITÉS DE VOTRE PRISE EN CHARGE. DEPUIS L'ORGANISATION DE L'ANNONCE DE LA PATHOLOGIE JUSQU'À LA RENCONTRE AVEC CHAQUE ACTEUR DE VOTRE SUIVI.

## 1<sup>ER</sup> TEMPS

**La consultation d'annonce médicale correspond à la première étape de votre prise en charge.**

Lors de ce rendez-vous, le médecin référent vous présente les différents traitements qui peuvent vous concerner et vous propose un Programme Personnalisé de Soins (PPS).

Afin de valider le traitement envisagé, le médecin pourra vous adresser à un ou plusieurs spécialistes (onco-cardiologue, anesthésiste, onco-gériatre, spécialiste en médecine interne...).

### À SAVOIR



Votre médecin traitant est régulièrement informé de votre prise en charge par votre médecin référent.



---

## 2<sup>ND</sup> TEMPS

---

### **La deuxième étape de ce dispositif est le temps d'accompagnement soignant.**

Suite à la consultation médicale, vous serez accueilli(e) pour un temps d'échange, au sein de l'unité de coordination du parcours de soins par l'infirmier(e) d'annonce.

### **VOUS RENCONTREZ SYSTÉMATIQUEMENT :**

---

→ **Un(e) infirmier(e)** qui reprendra, avec vous, les termes de l'annonce et de votre pathologie. À cette occasion, une évaluation de vos besoins en soins de support sera effectuée. Votre Parcours de Soins vous sera présenté sous forme d'un Programme Personnalisé de Soins (PPS). Véritable feuille de route, ce document précise la durée et le calendrier prévisionnel des différentes étapes de votre prise en charge. L'ensemble des soins à venir vous sera expliqué lors de cette consultation.

### **VOUS RENCONTREZ EN FONCTION DE VOS BESOINS :**

---

- Un(e) psychologue.
- Une assistante sociale.
- Un(e) diététicien(ne).
- Un ostéopathe.
- Un auriculothérapeute.
- Une socio-esthéticienne.
- Une sexologue.
- Une équipe mobile dédiée aux Soins Palliatifs.
- Un conseiller en aromathérapie.
- Un médecin spécialiste de la douleur.
- Un médecin onco-généticien.
- Une équipe spécialisée en vue d'une évaluation onco-gériatrique.
- Un(e) pharmacien(ne) pour la conciliation médicamenteuse en cancérologie, destinée aux patients bénéficiant d'une prescription de thérapies orales.

*Parlez-en avec votre médecin ou au personnel soignant.*

# LES DIFFÉRENTS TRAITEMENTS

## LA CHIMIOTHÉRAPIE

La chimiothérapie va agir sur toutes les cellules de l'organisme, saines ou atteintes qui se développent rapidement. L'objectif est de détruire ces cellules « anormales » ou d'empêcher qu'elles se multiplient.

## LA CHIMIOTHÉRAPIE ORALE

Sous forme de comprimé, cette chimiothérapie est à prendre au domicile. Ce type de prise supprime les contraintes des perfusions et s'adapte plus facilement aux activités de la vie quotidienne. Votre oncologue assure un suivi par consultation régulière.

## LA CHIRURGIE

La chirurgie est un des traitements qui peut vous être proposé. La chirurgie, peut être associée à d'autres traitements tels que la chimiothérapie, la radiothérapie, etc.

## L'HORMONOTHÉRAPIE

Certains cancers du sein ou de la prostate sont hormono-sensibles. C'est-à-dire sensible à certaines hormones naturellement produites par l'organisme et qui stimulent leur croissance.

L'hormonothérapie est un traitement qui consiste à bloquer les actions stimulantes des hormones sur les cellules cancéreuses.

## L'IMMUNOTHÉRAPIE

L'immunothérapie ne vise pas directement le tumeur. L'objectif est d'agir sur le système immunitaire du patient afin de le rendre plus performant. L'immunothérapie va stimuler le système immunitaire pour le rendre plus efficace ou pour rendre les cellules cancéreuses plus reconnaissables par notre système immunitaire.

## L'INCLUSION DANS UN ESSAI THÉRAPEUTIQUE

Participation possible aux essais du CLIP<sup>2</sup> ( cf Recherche Clinique - p29).

## LA RADIOTHÉRAPIE

La radiothérapie est un traitement loco-régional par rayonnements permettant de détruire les cellules cancéreuses à distance et de bloquer leurs multiplications. Il s'effectue en dehors de l'Hôpital Européen.

## LA RADIOLOGIE INTERVENTIONNELLE ONCOLOGIQUE

La radiologie interventionnelle oncologique concerne les actes médicaux mini invasifs ayant pour but le diagnostic et/ou le traitement d'une pathologie tumorale. Ils sont réalisés sous guidage et/ou sous contrôle d'un moyen d'imagerie (RX, ultrasons, scanner, IRM).

## LES THÉRAPIES CIBLÉES

Les thérapies ciblées ont pour objectifs de bloquer ou d'empêcher la croissance de la tumeur. Ce traitement va interférer au niveau moléculaire pour empêcher le développement en agissant sur les facteurs de croissance, sur certains récepteurs ou sur certains éléments présents dans la cellule cancéreuse pour bloquer son développement.

## INSTILLATIONS INTRA-VESECALES

Ce traitement consiste à injecter un produit dans la vessie par le biais d'une sonde lorsqu'il a été révélé des lésions cancéreuses de la muqueuse vésicale.

### À SAVOIR

**En raison de l'efficacité des traitements administrés, des effets indésirables peuvent survenir de quelques heures à quelques jours après votre retour à domicile, ils sont variables selon le produit et selon votre sensibilité.**

**La meilleure solution est toujours d'en parler avec votre médecin traitant, votre oncologue, votre chirurgien et/ou votre infirmier(e) d'annonce. N'hésitez pas à contacter l'équipe de coordination qui vous a pris en charge.**

# LES VOIES D'ADMINISTRATIONS

## LE PICC LINE

Le PICC-Line est un cathéter veineux central à insertion périphérique. C'est un cathéter souple mis en place dans une veine périphérique dont l'extrémité est introduite jusqu'à la veine cave supérieure.

La pose est effectuée sous anesthésie locale. Le cathéter est fixé à la peau par un pansement stabilisateur collant et recouvert avec un pansement occlusif. La réfection du pansement est un soin délicat qui doit être effectué de manière régulière.

**Toute douleur, rougeur, œdème ou écoulement au niveau de la zone d'insertion du PICC-Line est à signaler dès que possible.**

## LE PORT-A-CATH : PAC ou Chambre Implantable

Le port-à-cath est un dispositif constitué d'un cathéter relié à une chambre mise sous la peau lors d'une intervention chirurgicale en ambulatoire sous anesthésie.

Il s'agit d'une voie centrale permettant l'injection des thérapeutiques.

**Toute douleur, rougeur ou œdème au niveau du PAC est à signaler dès que possible.**

## LA VOIE VEINEUSE PÉRIPHÉRIQUE

Selon la nature de votre traitement, une voie veineuse périphérique temporaire pourra vous être posée par l'infirmier(e) lors de votre venue dans le service.

La pose d'une voie veineuse périphérique consiste en l'introduction d'un cathéter dans une veine. Ce dispositif **vous sera retiré avant la sortie de l'hôpital**, même en cas de soins à domicile.

**Toute douleur, rougeur ou œdème pendant la perfusion est à signaler dès que possible.**

## LA VOIE ORALE

Selon la nature de votre traitement il pourra vous être proposé de prendre des médicaments par la bouche. Il s'agit de la voie d'administration la plus classique et la plus simple.

**Une surveillance de votre état général ainsi que des consignes vous seront données pour votre domicile.**

## LA VOIE SOUS CUTANÉE

Selon sa nature, votre traitement peut vous être administré en perfusion par voie sous cutanée. Ce dispositif vous sera retiré avant votre sortie du service de soins.

### À SAVOIR



Vous pourrez bénéficier d'un ou plusieurs traitements parmi ceux listés ci-avant.



Quel que soit le ou les traitements dont vous bénéficierez, l'arrêt du tabac est préconisé.

# LES SUIVIS MÉDICAUX SPÉCIFIQUES ASSOCIÉS AUX TRAITEMENTS

DANS LE CADRE DE VOTRE PARCOURS DE SOINS, CERTAINES CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES PEUVENT ÊTRE PROPOSÉES EN COMPLÉMENT DES TRAITEMENTS. ELLES VISENT À ANTICIPER, PRÉVENIR OU MIEUX PRENDRE EN CHARGE LES EFFETS SECONDAIRES LIÉS À CERTAINES THÉRAPEUTIQUES. DEUX DISPOSITIFS INNOVANTS SONT MIS EN PLACE À L'HÔPITAL EUROPÉEN :

## IMMUN'HELP

### DISPOSITIF DE GESTION DES TOXICITÉS IMMUNO-INDUITES

Initié en 2015 à l'Hôpital Européen, IMMUN'HELP est **un dispositif original et multidisciplinaire de gestion des effets secondaires liés aux immunothérapies.**

L'immunothérapie, en stimulant le système immunitaire pour lutter contre les cellules cancéreuses, peut parfois entraîner des réactions auto-immunes affectant différents organes. Dans certains cas, un avis médical rapide et multidisciplinaire est nécessaire.

IMMUN'HELP permet :

- une prise en charge rapide, centralisée et spécialisée des toxicités immuno-induites,
- une coordination efficace entre oncologues et spécialistes d'organes,
- une amélioration du confort et de la sécurité des patients traités par immunothérapie.

## ONCO-CARDIOLOGIE

### CONSULTATION SPÉCIALISÉE DE CARDIOLOGIE ONCOLOGIQUE

Certains traitements anticancéreux peuvent avoir un impact sur le système cardiovasculaire. La consultation d'onco-cardiologie permet d'**évaluer l'état de votre cœur avant le début du traitement, d'identifier d'éventuels facteurs de risque et de proposer un suivi personnalisé** si nécessaire pendant ou après les traitements.

- Ce suivi vise à prévenir les complications cardiaques et à adapter les traitements oncologiques en toute sécurité pour les patients les plus fragiles.

# VOTRE HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE

VOTRE HOSPITALISATION POURRA DURER QUELQUES HEURES OU LA JOURNÉE EN FONCTION DE LA LONGUEUR DE VOTRE PROTOCOLE DE SOINS. NOUS VOUS CONSEILLONS DE PLANIFIER AU MOINS UNE DEMI-JOURNÉE DE PRÉSENCE DANS LE SERVICE ET DE NE PAS PRÉVOIR D'AUTRE RENDEZ-VOUS CE JOUR-LÀ.



## 24 À 48H AVANT

Une prise de sang est généralement prescrite par votre médecin. Si tel est le cas, il est impératif de la faire 48H avant votre rendez-vous à l'hôpital de jour, pour que le laboratoire puisse transmettre les résultats à l'établissement.

En fonction des résultats, l'infirmier coordinateur du service pourra éventuellement vous appeler pour reporter votre RDV de chimiothérapie à la demande de votre médecin oncologue.

**Ce report ne revêt pas un caractère de gravité.** Vous nécessitez juste d'un peu plus de temps pour stabiliser vos résultats sanguins entre deux cures.



## LE JOUR DE VOTRE HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE

- ✓ Pensez à prendre votre traitement habituel et ne venez pas à jeun.
- ✓ Pensez à porter une tenue vestimentaire adaptée pour recevoir votre traitement (chemise ou vêtement échanté)

PRÉSENTEZ-VOUS AU SERVICE D'ADMINISTRATION DÉDIÉ :  
**PORTE A4 / 3<sup>ÈME</sup> ÉTAGE**

- Accès par les ascenseurs 1 (derrière l'accueil principal)
- Accès par les escaliers (à droite de l'entrée principale) *adressez-vous à nos hôtesse d'accueil.*

## — VOTRE ACCUEIL ADMINISTRATIF —

Pour valider votre admission, vous devez systématiquement apporter à l'hôpital :



→ **Une pièce d'identité** (CNI ou passeport ou carte de séjour). La vérification de votre identité est primordiale pour garantir votre sécurité à l'hôpital. (identitovigilance)



→ **L'attestation de tiers-payant** ou L'attestation Complémentaire Santé Solidaire (CSS), si vous en bénéficiez.



→ **Votre carte Vitale** et/ou votre attestation CPAM ou une carte Européenne d'assurance maladie.



→ **Vos résultats de laboratoire.**

### ATTENTION



AFIN D'ÉVITER UNE ATTENTE INUTILE, VEILLEZ À RESPECTER VOTRE HORAIRE DE CONVOCATION. LE FAIT D'ARRIVER EN AVANCE NE VOUS PERMETTRA PAS D'AVANCER VOTRE RDV.

## — VOTRE ACCUEIL SOIGNANT —

Dès votre admission, vous êtes pris(e) en charge par un(e) infirmier(e).

En fonction de votre protocole de soins et sur décision médicale, vous serez installé(e) en chambre individuelle ou en chambre double.

- Un entretien infirmier est réalisé.
- L'infirmier(e) vous donne l'ensemble des informations et consignes relatives à votre hospitalisation.
- L'infirmier(e) complète votre dossier en vue de votre prise en charge et effectue les soins inhérents à votre traitement, comme la prise des paramètres vitaux et la pose d'un patch anesthésiant sur votre chambre implantable.

L'infirmier(e) reste votre interlocuteur privilégié pendant toute la durée de votre hospitalisation et assure une surveillance continue de vos soins.

### À SAVOIR



Conformément aux **Règles d'Identitovigilance** et afin de garantir la sécurité de la prise en charge, un **bracelet d'identification** sera posé à votre poignet et comportera les éléments d'identité. Il permettra à tous les acteurs de la prise en charge et ce, à toutes les étapes, d'effectuer les vérifications nécessaires. Il vous sera ôté par l'infirmier(e) au moment de votre départ du service.



## CONSULTATION AVEC VOTRE ONCOLOGUE

Muni de vos résultats d'exams et/ou de laboratoire, vous rencontrez votre oncologue en consultation dans le service (en chambre ou dans le bureau médical).

Profitez de votre consultation pour poser toutes les questions qui vous préoccupent et demander les ordonnances dont vous avez besoin.

**N'hésitez pas à écrire par avance la liste de vos questions et de vos éventuels effets secondaires pour mieux vous en souvenir au moment de la consultation.**



## LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION



**WIFI**  
GRATUIT ET ILLIMITÉ



**REPAS**  
OU COLLATION  
SELON LA DURÉE DES  
SOINS



**TV**  
GRATUITE

# LES SOINS DE SUPPORT

DÈS LE DÉBUT DE VOTRE TRAITEMENT, VOUS SEREZ ACCOMPAGNÉ(E) PAR UN(E) INFIRMIER(E) EN SOINS DE SUPPORT.

VOUS POUVEZ LUI PARLER DE VOTRE MALADIE, DES TRAITEMENTS ET DE LEURS EFFETS SECONDAIRES. L'INFIRMIER(E) DE SOINS DE SUPPORT EST LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, RÉPONDRE À VOS QUESTIONS ET VOUS ORIENTER VERS LES PROFESSIONNELS OU BÉNÉVOLES.

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE POUR VOUS ACCOMPAGNER :

- Médecins oncologues, auriculothérapeute...
- Infirmières stomathérapeutes
- Psychiatre, kinésithérapeute, algologue, IDE, ostéopathe
- Psychologues
- Assistantes Sociales
- Equipe Mobile en Soins Palliatifs (EMAD)
- Socio-Esthéticienne
- Diététiciennes
- Les représentants des principaux cultes pourront vous rendre visite sur simple demande
- Éducateurs sportifs

## UN PROGRAMME D'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE À VOTRE DISPOSITION :

L'établissement a mis en place un **Programme d'Activité Physique Adaptée**. Ainsi, vous pouvez accéder gratuitement à des activités sportives collectives et adaptées à votre état de santé. Parlez-en au personnel ou aux médecins pour intégrer ce programme.

## NOUS VOUS ACCOMPAGNONS

Une équipe pluridisciplinaire est à votre écoute, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous facilitions votre parcours de soins.

CONTACT

**SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT** : [soinsdesupport@hopital-europeen.fr](mailto:soinsdesupport@hopital-europeen.fr)



## LE SERVICE DIÉTÉTIQUE

Maintenir son poids et le plaisir de manger est essentiel dans la prise en charge de la maladie. Une alimentation adaptée à vos besoins est un soin à part entière et aide votre organisme à mieux tolérer les traitements. Un suivi rigoureux est nécessaire, il est assuré au quotidien par l'unité de diététique.

Les diététiciennes vous accompagnent tout au long de votre parcours de soin pour adapter au mieux votre alimentation pendant l'hospitalisation en fonction des problématiques rencontrées (chirurgie, effets secondaires aux traitements..).

### L'ÉQUIPE :

L'équipe est composée d'une cadre diététicienne, de diététiciennes et d'aides-diététiciennes.

### IL VOUS EST PROPOSÉ :

Une consultation diététique en chambre lors de votre 1<sup>ère</sup> cure de chimiothérapie pour la prévention des effets secondaires et une évaluation en cas de dénutrition.

Si besoin, un suivi lors de votre hospitalisation sur prescription médicale.

À la fin de vos traitements et ce jusqu'à un an après la fin, vous avez la possibilité d'intégrer le « parcours post-care » : vous pourrez ainsi bénéficier notamment d'un bilan diététique et de consultations de suivi, n'hésitez pas à en parler aux soignants afin que ce parcours vous soit prescrit.

### SERVICE RESTAURATION

Pour votre confort, l'Hôpital Européen vous propose une prestation de restauration sur mesure et un service restauration haut de gamme. Les menus élaborés par les diététiciennes sont personnalisés en fonction du régime alimentaire, des allergies et textures pour chaque patient. Les aides-diététiciennes en étroite collaboration avec les diététiciennes, sont chargées lors de votre 1<sup>ère</sup> cure de chimiothérapie, de passer vous voir afin de faire vos choix de repas en fonction de votre pathologie (dénutrition, diabète, ...)

# LA SOCIO-ESTHÉTIQUE

CONTACT



## SOINS DE SUPPORT :

socioesthéticienne  
@hopital-europeen.fr

**La socio-esthétique est axée sur les soins du corps (massages, manucure, maquillage correcteur, etc...). Proposée à l'Hôpital Européen, elle apporte une réponse personnalisée aux patients atteints de pathologies cancéreuses.**

Cette prise en charge personnalisée s'adapte aux attentes des patients. C'est un temps d'écoute privilégié autour du rapport au corps, des effets secondaires de la maladie et des traitements.

## FINALITÉ DES SOINS SOCIO-ESTHÉTIQUES

- Se réapproprier son corps et retrouver le goût de prendre soin de soi.
- Favoriser l'acceptation des traitements en amoindrissant les effets secondaires et le stress.
- Influencer positivement les relations sociales et familiales.
- Améliorer l'aspect de la peau et en restaurer l'apparence par des techniques esthétiques et des produits adaptés.

Les soins prodigués aux patients résultent d'une prise globale dispensée par une équipe pluridisciplinaire et à la demande du patient ou des professionnels du service.

## LES SOINS PROPOSÉS : L'UTILE PAR L'AGRÉABLE

**La séance de soins, prise en charge par l'hôpital, est une parenthèse, une bulle de détente.**

La socio-esthéticienne peut vous proposer une prise en charge en cabine ou en chambre en séance individuelle :

- Soins du visage, du corps, des pieds et des mains.
- Conseils en produits cosmétiques.
- Conseils sur les prothèses mammaires externes.
- Conseils capillaires.
- Maquillage correcteur et cours d'auto-maquillage.
- Epilation du visage sur prescription médicale.
- Massage des membres supérieurs et inférieurs.

# — L'ACUPUNCTURE AURICULAIRE —



CONSULTATION

**TOUS LES JEUDIS  
APRÈS-MIDI**  
Dr Emmanuel SAGUI

Prise de rendez-vous  
04 13 427 239

## QU'EST-CE QUE L'AURICULOTHÉRAPIE ?

Pratiquée de manière empirique depuis des siècles en Europe, l'auriculothérapie, ou stimulation auriculaire non invasive, est un moyen de traiter certaines maladies en agissant « vigoureusement » sur des zones précises de l'oreille par divers moyens (aiguille, « clous », froid ou chaleur..).

Depuis les années 2000, la neuromodulation auriculaire est enseignée aux médecins dans le cadre d'un diplôme interuniversitaire (Paris, Strasbourg) et a fait l'objet de plusieurs réunions de travail sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé.

## QUELLES INDICATIONS ?

- L'auriculothérapie est efficace dans la prise en charge de douleurs, qu'elles soient neurologiques ou non, les syndromes anxieux, les troubles fonctionnels intestinaux, le sevrage tabagique etc...
- En soins de support, l'auriculothérapie est une aide précieuse pour limiter les effets secondaires de certains traitements.
- Un diagnostic précis est indispensable avant une séance d'auriculothérapie. Enfin, il faut garder à l'esprit que certaines pathologies chroniques ne sont pas accessibles à ce type de traitement.

## EN PRATIQUE :

Après avoir posé un diagnostic, le médecin stimulera l'oreille par le moyen le plus approprié :

- petites aiguilles de 3 mm appliquées dans la peau du pavillon qui restent en place quelques jours ;
- stimulation laser de basse intensité totalement indolore.

**Une seule séance peut être suffisante pour certaines pathologies aiguës. Si d'autres séances sont nécessaires, elles sont espacées d'environ un mois.**

# L'OSTÉOPATHIE

## CONTACT

Marie PLAISANT  
Unité d'hospitalisation  
et consultation externe

Julie PRÉVOST  
Unité ambulatoire  
de chimiothérapie



## L'OSTÉOPATHIE, UN SOUTIEN PRÉCIEUX EN ONCOLOGIE. QUELS BÉNÉFICES ?

**Améliorez votre qualité de vie grâce à l'ostéopathie, un soin complémentaire pour soulager les douleurs cancéreuses et les effets secondaires des traitements.**

L'ostéopathie est une thérapie manuelle douce, elle permet notamment de :

- Soulager les douleurs articulaires, musculaires, cicatricielles et abdominales
- Réduire les effets secondaires des traitements anticancéreux tels que les troubles du transit, l'inconfort abdominal, la gêne respiratoire
- Améliorer votre mobilité (articulaire et musculaire) et votre autonomie
- Diminuer le stress, l'anxiété et les troubles du sommeil
- Atténuer certains troubles digestifs ou respiratoires
- Optimiser votre récupération après une chirurgie et les traitements

## UNE PRISE EN CHARGE COMPLÉMENTAIRE :

Bien que l'ostéopathie ne remplace pas les traitements médicaux, elle contribue à votre bien-être.

Elle s'intègre ainsi dans votre prise en charge globale, personnalisée et pluridisciplinaire, aux côtés d'autres soins de support et permet un soutien dans votre parcours de soin. Il est essentiel qu'elle soit pratiquée en concertation avec l'équipe médicale et après avis du médecin référent.

# LA PRISE EN CHARGE PSYCHOLOGIQUE

**À l'Hôpital Européen, les psychologues interviennent dans tous les services et proposent des prises en charge ponctuelles ou des suivis, afin d'aider les patients et leurs proches à traverser l'épreuve de la maladie.**

Il s'agit d'un accompagnement favorisant la dimension humaine de la relation de soin : comment donner du sens à la maladie ou au parcours de soin, s'approprier les changements en lien avec cette nouvelle réalité, comment parler du cancer à ses proches, que dire dans son milieu professionnel, comment intégrer la maladie à son existence, etc., sont autant de questionnements qui peuvent être accompagnés par ces professionnels de la sphère psychique qui prennent en compte les dimensions psychologiques, comportementales, familiales et sociales de la personne et de ses proches.

Soutenir les personnes atteintes de cancer au cours des différentes étapes de leur maladie, et accompagner leurs proches, c'est prendre en charge la souffrance psychique sous toutes ses formes : anxiété, sentiments dépressifs, idées noires, repli sur soi, irritabilité, agitation inhabituelle, troubles du sommeil ou de l'alimentation, etc.

Les demandes d'accompagnement psychologique peuvent émaner du patient lui-même, de ses proches, de l'ensemble du personnel ainsi que de l'équipe soignante de proximité, dont le médecin traitant. Au cours de votre parcours, elles sont comprises dans le forfait hospitalier.

**Si vous êtes suivi à l'Hôpital Européen, vous pouvez rencontrer une psychologue en Hôpital de jour ou en Hospitalisation conventionnelle. N'hésitez pas à les contacter ou à demander une consultation aux équipes qui s'occupent de vous.**

## CONTACTS PSYCHOLOGUES

**LUNDI AU VENDREDI - HOPITAL DE JOUR**

04 13 42 83 77

**HOSPITALISATIONS CONVENTIONNELLES  
ET CONSULTATIONS EXTERNES**

04 13 427 102

## CONTACT PSYCHIATRE

**CONSULTATIONS EXTERNES**

04 13 427 427

# LE SERVICE SOCIAL



CONTACT

**LE SECRÉTARIAT  
DU LUNDI AU VENDREDI  
DE 8H À 12H  
ET DE 13H À 16H**

04 13 427 247

**LE SERVICE SOCIAL DE L'HÔPITAL EST UN LIEN IMPORTANT ENTRE LE PATIENT, LE CORPS MÉDICAL ET L'ADMINISTRATION.**

Il a un rôle d'interface et de service « ressource » dans la prise en charge du patient.

Ces activités sont menées dans le cadre du respect du secret professionnel et en référence au code de déontologie.

**LES ASSISTANTES SOCIALES VOUS ACCUEILLENT SUR RENDEZ-VOUS :**

**DU LUNDI AU VENDREDI DE 9H À 12H ET DE 13H À 16H**

**SECRÉTARIAT 04 13 427 247 (DE 8H30 À 16H30)**

[servicesocial.interne@hopital-europeen.fr](mailto:servicesocial.interne@hopital-europeen.fr)

L'équipe du service social répond à vos questions et vous accompagne dans vos démarches concernant :

- Vos droits
- L'accès aux différents dispositifs de droit commun
- Les démarches administratives en rapport avec votre santé
- Les formalités d'entrée et sortie d'hospitalisation

# — L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE —



## CONTACT

Anne MICHEL  
04 13 427 406

soinsdesupport  
@hopital-europeen.fr

Les recommandations internationales préconisent, à ce jour, en appoint des traitements classiques de chirurgie, chimiothérapie, radiothérapie, la pratique d'une activité physique régulière.

Pour vous permettre de suivre ces recommandations et favoriser votre prise en charge, l'Hôpital Européen Marseille a mis en place à votre intention un **programme d'Activité Physique Adaptée**.

Vous serez individuellement coaché(e) par un professionnel d'APA (Activité Physique Adaptée), diplômé et formé à l'Education Thérapeutique du Patient. Votre âge, votre niveau de condition physique, vos besoins et vos attentes seront pris en compte pour vous proposer un programme personnalisé.

Tout cela dans une atmosphère décontractée et conviviale, qui respecte votre sécurité.

## OBJECTIFS ET BIENFAITS

- Diminuer le risque de récurrence en devenant acteur de sa propre santé.
- Améliorer la qualité de vie.
- Lutter contre les effets secondaires des traitements que continuent à éprouver les bénéficiaires.
- Reprendre confiance en soi, positiver son image et créer des liens sociaux.
- Récupérer les capacités physiques et le bien être mental.
- Maintenir et développer la fonctionnalité articulaire, musculaire et cardiovasculaire.

## L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE (APA)

L'APA est tout mouvement corporel qui produit une augmentation marquée de la dépense énergétique par rapport à la dépense de repos des personnes qui, en raison de leur état physique, mental, ou social, ne peuvent pratiquer une activité physique dans des conditions habituelles.



# L'ÉQUIPE MOBILE

## ACCOMPAGNEMENT ET DOULEURS CANCÉREUSES (EMAD)

### UNE MISSION D'ACCOMPAGNEMENT ET DE SOUTIEN

L'EMAD intervient auprès des patients et des équipes soignantes pour :

- Soulager les symptômes pénibles : douleurs, anxiété, perte d'autonomie, troubles nutritionnels...
- Apporter un soutien aux patients comme à leurs proches.

L'EMAD est sollicitée par votre médecin référent : n'hésitez pas à lui en parler si vous vous sentez concerné.

### LES LITS IDENTIFIÉS SOINS PALLIATIFS (LISP)

L'Hôpital Européen dispose d'un agrément pour 16 lits LISP. Ils offrent : une chambre particulière, des horaires de visite adaptés, la possibilité d'un lit accompagnant, et une prise en charge personnalisée centrée sur le confort.

### UNE PRISE EN CHARGE ADAPTÉE AUX SOUHAITS DES PATIENTS

La prise en charge ambulatoire est privilégiée, en lien avec les équipes à domicile.

Selon les besoins, les patients peuvent être reçus :

- en consultation externe avec un médecin de l'EMAD,
- en Hôpital de jour de Soins Palliatifs, où ils bénéficient d'un suivi pluridisciplinaire (équipe de soins palliatifs, oncologue ou médecin référent, diététicienne, psychologue).

Ils peuvent également rencontrer, selon leur situation, le service social, l'ostéopathe, la socio-esthéticienne ou encore des bénévoles d'accompagnement. Une psychologue est disponible pour écouter et soutenir les proches dans ces moments difficiles.

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

L'Hôpital Européen propose des consultations spécifiques avec un médecin de l'EMAD pour :

- Exprimer à l'avance ses souhaits concernant la fin de vie, si la personne ne pouvait plus les formuler.
- Définir le niveau d'engagement thérapeutique, quelle que soit la pathologie.
- Souligner l'importance de désigner une personne de confiance.

### CONTACTS

**SECRETARIAT** | 04 13 427 481

**INFIRMIÈRE** | 04 13 427 077

**INFIRMIÈRE** | 04 13 427 477



## — LA 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 CNIL\* et du RGPD\* :

- Seules les données strictement nécessaires et pertinentes sont utilisées.
- Ces études sont 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 totalement anonymisés.

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 à la réutilisation de vos données de santé ou d'échantillons biologiques, sans justifier votre refus.

Vous pouvez 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.

\* CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - RGPD : Règlement Général européen sur la Protection des Données.

### À SAVOIR

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

→ **Par mail :** [DPO@hopital-europeen.fr](mailto:DPO@hopital-europeen.fr)

→ **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 notre site internet

[www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr) rubrique « Recherche » Nos études sur données ».



# VOTRE SUIVI À DOMICILE

- > VOTRE DOSSIER DE SORTIE.....32
- > VOTRE TRANSPORT.....33
- > VOTRE ACCOMPAGNEMENT  
À DOMICILE .....33
- > VOTRE SUIVI À DOMICILE .....34

# VOTRE SUIVI À DOMICILE

VOTRE SORTIE NE PEUT ÊTRE AUTORISÉE QUE PAR VOTRE MÉDECIN  
ONCOLOGUE RÉFÉRENT

## — VOTRE DOSSIER DE SORTIE —

L'INFIRMIER(E) VOUS REMET :



**VOTRE  
RENDEZ-VOUS**

POUR LA PROCHAINE CURE  
OU CONSULTATION



**VOS  
ORDONNANCES**



**UNE  
DOCUMENTATION**

CONCERNANT VOTRE  
DISPOSITIF DE DIFFUSION DE  
CHIMIOTHÉRAPIE À DOMICILE  
(SELON VOTRE PROTOCOLE)

### **VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ !**

C'est pourquoi nous vous encourageons à répondre au questionnaire de satisfaction e-Satis qui vous sera adressé par la Haute Autorité de Santé environ 2 semaines après votre sortie.

Pour cela assurez-vous de nous avoir laissé votre adresse mail !

Vous contribuez, en participant à cette démarche, à faire évoluer la qualité des soins et de la prise en charge. Merci par avance !

## VOTRE TRANSPORT

Votre médecin décide si votre état de santé nécessite ou non une prise en charge pour votre transport : voiture personnelle (possibilité de remboursement parking, péage), taxi conventionné seul ou partagé, VSL, ambulance. Le cas échéant, il remplit, signe et vous transmet une prescription de transport.

### ATTENTION

IL S'AGIT D'UNE PRESCRIPTION MÉDICALE AU MÊME TITRE QU'UNE ORDONNANCE. PAR CONSÉQUENT, SEUL VOTRE MÉDECIN EST HABILITÉ À PRESCRIRE PUIS SIGNER LA PRESCRIPTION DE TRANSPORT.

## VOTRE ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE

Les interventions de professionnels de santé à domicile peuvent être assurées par :

→ des infirmiers libéraux.

ou par l'intermédiaire :

→ d'une structure d'hospitalisation à domicile.

→ d'un prestataire de santé.

Vous avez une totale liberté de choix et il existe un grand nombre de structures agréées.

### À SAVOIR

L'Hôpital Européen Marseille a des partenariats avec plusieurs d'entre elles qui respectent notre choix de qualité. Ces structures peuvent vous mettre en relation avec des infirmiers libéraux dans des délais très rapides (si vous n'avez pas d'infirmier attiré, elles peuvent vous en proposer) et s'occuper des demandes administratives nécessaires.

**Votre médecin traitant**, avec qui nous assurons le relais, est au centre de votre prise en charge. Au sein de l'Hôpital Européen Marseille, vous disposez d'**un médecin spécialiste référent**. C'est lui qui vous proposera **les modalités du suivi à domicile**.



## — VOTRE SUIVI À DOMICILE —

LA TÉLÉSURVEILLANCE PERMET DE SUIVRE À DISTANCE (DE VOTRE DOMICILE), À L'AIDE DE QUESTIONNAIRES, VOS SYMPTÔMES ET ÉVENTUELS EFFETS INDÉSIRABLES.

L'application *Résilience* permet ainsi de maintenir un lien constant et de vous accompagner au mieux dans votre maladie.

- La plateforme de télésurveillance de *Résilience* est un dispositif médical de classe IIa, réglementé et certifié CE. Ce dispositif est pris en charge directement par la Sécurité Sociale car il s'agit d'une prescription médicale.
- L'application *Résilience* a été conçue en collaboration avec l'Association Francophone des Soins Oncologiques de Support (AFSOS) et en partenariat avec plus de 30 experts (oncologues, nutritionnistes, sexologues, etc ...).



## COMMENT ÇA FONCTIONNE ?

Vous bénéficiez donc d'un parcours de soins humanisé, personnalisé et mieux coordonné.

**Vous recevrez chaque semaine** (ou de manière bimensuelle ou mensuelle) **un bilan de santé à remplir sur votre téléphone portable ou sur votre adresse mail.**

En fonction de l'importance des effets secondaires, **l'infirmier de télésurveillance évaluera par téléphone votre état clinique, le transmettra au médecin** qui proposera des solutions adaptées à vos problématiques de santé.

### BON À SAVOIR

Horaires de présence de l'infirmier de télésurveillance  
dans le service de chimiothérapie ambulatoire :  
**DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 16H30, HORS WE ET JOURS FÉRIÉS.**

### À NOTER

**LA SOLUTION DE TÉLÉSURVEILLANCE NE SE SUBSTITUE PAS AU SERVICE DES URGENCES.  
POUR TOUTE URGENCE MÉDICALE À DOMICILE : CONTACTEZ LE 15.**



# VOS DROITS ET DEVOIRS

- > LES RÈGLES DE VIE .....38
- > INFORMATIONS MÉDICALES  
ET PARTICIPATION AUX DÉCISIONS  
THÉRAPEUTIQUES.....41
- > ACCÈS AUX INFORMATIONS  
VOUS CONCERNANT .....43
- > PLAINTES, RÉCLAMATIONS,  
OBSERVATIONS  
OU PROPOSITIONS .....45



# LES RÈGLES DE VIE

TOUT PATIENT A DES DROITS MAIS ÉGALEMENT DES DEVOIRS À L'ÉGARD DE LA STRUCTURE ET DU PERSONNEL QUI L'ACCUEILLEN ET QUI Y TRAVAILLE. L'HÔPITAL A POUR MISSION D'OFFRIR À SES USAGERS DES SOINS DE QUALITÉ ET L'ENSEMBLE DU PERSONNEL S'Y EMPLOIE. CELA NÉCESSITE AUSSI, DE LA PART DES PATIENTS, LE RESPECT DES OBLIGATIONS INHÉRENTES AUX RÈGLES DE VIE EN COLLECTIVITÉ.

# LES INTERDITS



## SORTIE DE L'HÔPITAL

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous recommandons aux patients qui portent des dispositifs invasifs tels que sondes, cathéters, drains, redons, perfusions... et des appareils roulants, DE NE PAS SORTIR DE L'ÉTABLISSEMENT.



## STOP LA VIOLENCE À L'HÔPITAL

L'Hôpital Européen engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera ces méfaits au sein de notre établissement :

### VIOLENCES VERBALES ET INCIVILITES

5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.

### VIOLENCES PHYSIQUES

Jusqu'à 15 ans de réclusion criminelle.

### DESTRUCTION, DEGRADATION OU DETERIORATION D'UN BIEN

5 ans d'emprisonnement et 75 000 € d'amende.



## HÔPITAL SANS TABAC

Pour répondre aux normes de sécurité et à la réglementation en vigueur, il est formellement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital. L'utilisation de la cigarette électronique est également prohibée.



## CAPTATION D'IMAGES

Il est interdit de procéder à la captation d'images et de son au sein de l'Hôpital Européen.



## DÉGRADATIONS DU MATÉRIEL

Les patients doivent respecter le bon état des locaux, du matériel et du mobilier mis à leur disposition. Toute dégradation pourra faire l'objet de poursuites et dédommagement.



## ANIMAUX

Par mesure d'hygiène et en accord avec le code de la santé publique, les animaux, à l'exception des chiens guides et d'assistance, sont formellement interdits dans l'enceinte de l'hôpital.



## APPAREILS ÉLECTRIQUES

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



## ASCENSEURS

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



### LES POURBOIRES

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



### DENRÉES ALIMENTAIRES

Les visiteurs doivent s'abstenir de remettre aux patients des denrées ou boissons (même non alcoolisées) sauf accord exprès du médecin en charge du patient. Les réfrigérateurs des chambres sont utilisés en concertation avec le personnel.



### DÉTENTIONS ILLICITES

La détention et l'introduction d'armes blanches ou à feu, de substances illicites ou de toute autre matière dangereuse est prohibée.



### ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Pour des règles d'hygiène et pour la protection des enfants de moins de 15 ans, l'hôpital interdit les visites en unité d'hospitalisation.

## LES RECOMMANDATIONS



### ABSENCES DE VOTRE CHAMBRE

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



### ENVIRONNEMENT

Pour votre confort et votre sécurité, il convient de respecter le bâtiment, les installations, et les équipements mis à votre disposition.



### HYGIÈNE

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs 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.



### NUISANCE EN SERVICE

L'hôpital est un lieu de soins et de convalescence qui nécessite du calme. Afin de le préserver, usez avec discrétion des appareils de radio, de télévision et des téléphones portables. Evitez les visites en groupe, afin de respecter et permettre le repos des autres patients.



## OBJETS DE VALEUR

L'hôpital est un lieu ouvert et, en tant que tel, des vols\* peuvent s'y produire. Il est conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre hospitalisation et de ne garder aucun objet de valeur (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires). Néanmoins, un coffre personnel est à votre disposition dans l'armoire de votre chambre. Il vous est vivement conseillé d'y déposer tous vos objets de valeur.

*\* L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol d'argent ou d'objets de valeur conservés par les patients lors de leur séjour. L'hôpital n'est responsable que des objets et valeurs dont la garde lui a été officiellement confiée au coffre de l'établissement.*



## RESPECT

Durant votre séjour, le personnel ainsi que les autres patients doivent être traités avec respect et courtoisie.



## TENUE VESTIMENTAIRE

Pour votre confort, veillez à vous revêtir d'une tenue confortable et correcte lors de vos déplacements dans l'hôpital.



## SÉCURITÉ INCENDIE

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de garder votre calme et de suivre les indications du personnel.

# — INFORMATIONS MÉDICALES — ET PARTICIPATION AUX DÉCISIONS THÉRAPEUTIQUES

## LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ (Article L 1111-2,3,4 CSP)

Vous avez le droit à une information claire et adaptée de la part des équipes soignantes et des médecins. 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. A l'issue de cet entretien, le médecin vous remettra des formulaires de consentement à signer et à communiquer aux soignants lors de votre admission.

L'information porte sur les différentes investigations ou traitements proposés, leur utilité, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves normalement prévisibles ainsi que leurs coûts. Il existe cependant des dérogations légales à l'obligation d'information : l'urgence vitale ou l'impossibilité d'informer, votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic doit aussi être respectée, sauf en cas de risque de transmission à des tiers.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L1111-6 du CSP)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance. Celle-ci peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée dans le cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer. La personne de confiance rend compte de votre volonté.

Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante.

→ **Pour en savoir plus**, vous pouvez consulter notre site internet [www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr) rubrique « Ma vie à l'hôpital > Mes droits et devoirs ».

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Article L. 1111-11 du CSP)

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour en fin de vie et dans l'incapacité de s'exprimer.

Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. Elles seront consultées par les médecins pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

Sans limite de temps, les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Sachez les rendre accessibles, si vous en avez rédigées, au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez-lui leur existence ainsi que les coordonnées de la personne qui les détient.

Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante.

Une cellule directives anticipées dédiée à une information approfondie ainsi qu'une aide à la rédaction des directives anticipées peut venir vous rencontrer.

Il existe au sein de l'Hôpital Européen des consultations externes dédiées aux directives anticipées/ personne de confiance et loi Claeys Leonetti accessible sur simple demande à votre équipe soignante ou directement via Doctolib.

→ **Pour en savoir plus**, vous pouvez consulter notre site internet [www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr) rubrique « Ma vie à l'hôpital > Mes droits et devoirs ».

### REFUS DE SOINS

(Article L1111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Si vous maintenez votre décision, après information par le médecin de l'ensemble des risques et conséquences de votre refus, il vous sera demandé de signer un document qui sera intégré dans votre dossier.

# — ACCÈS AUX INFORMATIONS — VOUS CONCERNANT

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Lors de votre prise en charge médicale à l'Hôpital Européen, vous nous confiez des données personnelles que nous collectons et conservons dans notre système d'information.

Chaque traitement de vos données personnelles a un objectif défini, tel que la constitution de votre dossier administratif et médical, la gestion de votre prise en charge, la facturation des soins, le recouvrement des frais d'hospitalisation, l'organisation des services, l'évaluation de la qualité des soins ou encore l'analyse de l'activité de l'établissement.

Seuls les professionnels habilités accèdent et traitent tout ou partie de vos données personnelles. Vos données sont conservées pour une durée limitée définie en fonction de chaque traitement de données personnelles. Dans les limites prévues par la loi, vous disposez sur vos données de droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité.



→ **Pour en savoir plus, consultez notre site internet** [www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr) rubrique « Vos droits et devoirs > Protection des données personnelles »

→ **ou contactez le Délégué à la Protection des Données** par voie postale à l'adresse de l'hôpital ou via notre formulaire en ligne en flashant le QR code.

## INFORMATIONS SUR LE PARTAGE DE VOS DONNÉES DE SANTÉ

### PARTAGE À DES FINS DE DIAGNOSTIC ET DE TRAITEMENT

Votre prise en charge est effectuée par votre médecin référent, accompagné d'une équipe pluridisciplinaire médicale et soignante qui partagera vos données de santé au sein de votre dossier médical.

Cette équipe médicale pourra se composer d'anesthésistes, radiologues, et autres spécialistes. Dans un objectif de meilleur suivi pour de meilleurs résultats, ce partage d'informations est nécessaire pour diagnostiquer, puis traiter, la ou les pathologies pour lesquelles vous êtes pris(e) en charge.

→ A ce titre, si vous êtes atteint d'une pathologie cancéreuse, votre prise en charge diagnostique et thérapeutique sera obligatoirement discutée au cours d'une ou plusieurs Réunions de Concertation Pluridisciplinaire (RCP). Les examens diagnostiques et les traitements préconisés lors de ces réunions donneront lieu à un partage d'informations sur votre pathologie cancéreuse et sur toutes autres données de santé pouvant influencer sur ceux-ci, par exemple si vous avez des problèmes cardio-vasculaires. Ces examens et traitements pouvant aussi être réalisés en dehors de l'Hôpital Européen, par exemple : examen de TEP-Scanner ou Scintigraphie, traitement par Radiothérapie ou Curiethérapie.

→ Partage des registres à des fins de santé publique et d'épidémiologie et de recherche.

Un registre est une structure qui réalise « un recueil continu et exhaustif de données nominatives intéressant un ou plusieurs événements de santé dans une population géographiquement définie, à des fins de recherche et de santé publique, par une équipe ayant les compétences appropriées ». Les registres des cancers constituent à présent un dispositif indispensable à la surveillance de la pathologie mais aussi à l'observation et à l'évaluation des prises en charge.

- Dans une démarche de Santé Publique à fins d'enquêtes épidémiologiques, l'Agence Régionale de Santé PACA, en lien avec l'Institut de Veille Sanitaire, a souhaité établir

un registre des cancers pour certaines pathologies cancéreuses : étude REVELA concernant les cancers du rein ou de vessie ou les leucémies aigües.

- De la même manière l'Observatoire Régional de Santé de la Corse, à fins d'enquêtes épidémiologiques, constitue un registre « Tous cancers » pour tout patient résidant spécifiquement en Corse.

Ces registres, aux données nominatives et définies par territoire, rassemblent tous les renseignements sur la nature du cancer. Les statistiques et résultats de ces enquêtes sont anonymes.

Mis en place et coordonnés par les organismes de santé, ces registres ont obtenu les autorisations de la CNIL. Vous disposez, conformément à la loi du 6 Janvier 1978, d'un droit d'accès de rectifications ou d'opposition à cette transmission. Votre participation est facultative, vous pouvez refuser de participer ou cesser de participer, ceci n'a aucune influence sur vos relations avec les soignants et sur les soins qui vous seront délivrés. Ces droits peuvent être exercés par l'intermédiaire du médecin qui vous suit ou auprès du directeur de l'établissement.

### VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL (Articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du CSP)

Conformément à la réglementation, le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernière hospitalisation ou dernière consultation dans l'établissement.

Vous pouvez consulter et/ou demander une copie de votre dossier médical par écrit, sur justificatifs. La copie papier est payante, la copie numérique envoyée par messagerie sécurisée est gratuite.

#### PAR COURRIER

Hôpital Européen Marseille  
Département de l'Information Médicale  
6 rue Désirée Clary - 13003 Marseille

Cette copie sera mise à votre disposition après un délai maximal de 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.



#### MON ESPACE SANTE

Afin de participer efficacement à votre prise en charge, le professionnel de santé ou l'équipe de soins qui vous prend en charge a besoin d'accéder aux données de santé stockées dans votre compte «Mon espace santé» et d'y déposer les documents utiles à la prévention, la continuité et la coordination de vos soins, qui pourront être consultés par les autres professionnels autorisés qui vous prennent en charge dans le cadre de cet épisode de soins.

Vous pouvez vous opposer à la consultation de votre compte Mon espace santé et/ou, en invoquant un motif légitime, à son alimentation mais cela pourrait avoir des conséquences sur la qualité de votre prise en charge.

→ **Vous avez la possibilité de gérer la confidentialité de vos données** (par exemple masquer un ou tous vos documents, bloquer des professionnels de santé, ou clôturer complètement votre espace santé) sur le site internet [www.monespacesante.fr](http://www.monespacesante.fr).



→ **Pour plus d'informations sur vos droits**, vous pouvez consulter la foire aux questions (FAQ) de Mon espace santé disponible sur [www.monespacesante.fr/questions-frequentes](http://www.monespacesante.fr/questions-frequentes) ou contacter le support *Mon espace santé* par téléphone au 34 22.

## TÉLÉSANTÉ ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Dans notre engagement continu pour améliorer la qualité et l'efficacité des soins, notre établissement peut utiliser des technologies avancées telles que des dispositifs médicaux numériques. Ces outils nous permettent d'analyser les données de santé, d'optimiser les traitements, et d'assurer un suivi personnalisé, même à distance.

# — PLAINTES, RÉCLAMATIONS, — OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

## VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS (Article R 1112-79 à R. 1112-94 du CSP)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

---

### Si vous préférez, vous pouvez lui écrire :

Responsable chargé des relations avec les usagers  
Direction Hôpital Européen  
6, rue Désirée Clary - 13003 Marseille  
[relation-usagers@hopital-europeen.fr](mailto:relation-usagers@hopital-europeen.fr)

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants titulaires des usagers. Vous pouvez consulter la liste des membres de la CDU sur notre site Internet ou sur les portfolios situés dans les salles d'attente.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

Par ailleurs, elle est en charge de proposer des recommandations destinées à améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie sur les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions reçues par l'établissement : c'est pourquoi, il est important de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la composition et les missions de la CDU ainsi que les différentes voies de recours, une fiche informative est à votre disposition sur notre site Internet et sur les portfolios situés dans nos salles d'attente.



# QUALITÉ, GESTION DES RISQUES ET INSTANCES

- > LA POLITIQUE QUALITÉ  
GESTION DES RISQUES..... 48
- > VIGILANCES ET INSTANCES..... 51



# LA POLITIQUE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

LA POLITIQUE QUALITÉ DE L'HÔPITAL EUROPÉEN EST UNE COMPOSANTE ESSENTIELLE DE SON PROJET D'ÉTABLISSEMENT. ELLE EST PORTÉE PAR UNE DÉMARCHE GLOBALE, COLLECTIVE, ORGANISÉE ET SUIVIE DE LA GESTION DE LA QUALITÉ ET DES RISQUES.

## CETTE POLITIQUE REPOSE SUR CINQ AXES CENTRAUX

**1**

### L'ANCRAGE DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

DANS TOUTES LES APPROCHES DES PROCESSUS HOSPITALIERS.

**2**

### LA MAÎTRISE DES RISQUES HOSPITALIERS

POUR PÉRENNISER UNE CULTURE FORTE DE SÉCURITÉ.

**3**

### L'ANALYSE DES PRATIQUES POUR AMÉLIORER

LE SERVICE MÉDICAL RENDU ET LA PERFORMANCE HOSPITALIÈRE.

**4**

### L'IMPLICATION ET LA PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES USAGERS

DANS LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ.

**5**

### LA POURSUITE DE NOTRE ENGAGEMENT

DANS LA POLITIQUE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE.

## LE COMITÉ QUALITÉ - RISQUE - SÉCURITÉ DES SOINS

COORDONNE, EN LIEN AVEC LES INSTANCES, LA POLITIQUE QUALITÉ,  
L'ÉVALUATION DES SOINS ET LA GESTION DES RISQUES.

AFIN DE PROMOUVOIR LE DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE QUALITÉ,  
L'HÔPITAL S'EST DOTÉ DE MOYENS :

- **Une direction qualité.**
- **Des documents supports** (procédures, protocoles, imprimés...) et une **Gestion Electronique Documentaire.**
- **Des supports de communication** : intranet, revue interne, livrets d'information, newsletter permettent d'informer les professionnels sur le suivi de notre politique qualité/évaluation/gestion des risques et sur l'avancement de notre programme qualité.

- **Des comités dédiés constitués en groupes de travail pluri professionnels** impliqués dans la démarche qualité et gestion des risques pour l'ensemble des processus hospitaliers.
- **La fiche de déclaration des événements indésirables** permettant de déclarer tout incident ou dysfonctionnement, en vue de l'analyser et mettre en place des actions d'amélioration.
- **Les tableaux de bord et les indicateurs** sont réalisés par services et sont suivis par les instances concernées et diffusés aux professionnels. Ils visent la satisfaction des patients, le risque infectieux, les plaintes et les réclamations, la prise en charge des escarres, la prise en charge de la douleur, la prise en charge nutritionnelle mais aussi les indicateurs obligatoires IQSS.
- **La formation** permet à l'ensemble des professionnels de disposer des prérequis indispensables à la démarche qualité gestion des risques.

### LES INDICATEURS

Dans le cadre d'une approche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, l'Hôpital Européen conformément aux dispositions réglementaires procède au suivi des indicateurs de qualité et de sécurité des soins et des indicateurs de lutte contre les infections nosocomiales.

**+ d'infos sur le site de l'Haute Autorité de Santé onglet « Qualiscope ».**

### L'ÉVALUATION DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES (EPP)

Elle s'inscrit dans une dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. De nombreux projets sont suivis et permettent, grâce à l'analyse des résultats obtenus, la mise en place d'actions d'amélioration contribuant ainsi à l'amélioration continue de nos pratiques professionnelles.

### LES ANALYSES PROFONDES DES CAUSES

Les Comités de Retour d'Expérience (CREX), les Revues de Morbidité - Mortalité (RMM) et les Revues médicamenteuses sont en place. Ils permettent l'analyse approfondie des événements inattendus afin d'identifier les actions de prévention à mettre en place.

### LA CERTIFICATION

La certification des établissements de santé est une démarche conduite par la Haute Autorité de Santé qui mesure le niveau de qualité et de sécurité de tous les établissements de santé. **L'Hôpital Européen a été certifié avec mention « Haute Qualité des Soins » en mars 2023, reconnaissant un niveau de qualité et de sécurité optimal.**

**Pour consulter le rapport, rendez-vous sur : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ou sur notre site internet [www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr) rubrique « Hôpital > Démarche Qualité > Gestion des Risques et Relations avec les Usagers - La certification »**





# VIGILANCES ET INSTANCES

## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La lutte contre les infections nosocomiales est une de nos priorités. Elle est coordonnée par l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène sur la base d'un programme qui comporte des actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation. Des indicateurs, recueillis périodiquement, permettent de situer l'établissement au regard de la politique de lutte contre les infections nosocomiales.

Le tableau des résultats de l'établissement est affiché au niveau du bureau des admissions de votre étage, n'hésitez pas à demander à notre personnel si vous souhaitez en obtenir un exemplaire.

**Vous pouvez également le consulter sur notre chaine de télévision interne (chaine 111) ou sur notre site internet.**

CONSEILS POUR LUTTER CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

**VOUS ÊTES PATIENT**

→ AU QUOTIDIEN,  
L'HYGIÈNE DES MAINS

- Des mains propres diminuent les risques d'infections.
- Utilisez la solution hydro-alcoolique installée dans votre chambre aussi souvent que vous le souhaitez. Surtout en entrant et en sortant de la chambre. Incitez vos visiteurs à faire de même.

→ SI VOUS DEVEZ SUBIR  
UN GESTE CHIRURGICAL

- Suivez les recommandations données pour effectuer la préparation préopératoire et en particulier la douche préopératoire.
- Si besoin d'une dépilation de la zone opératoire à la demande de votre chirurgien, suivez les consignes des soignants : ne pas utiliser de rasoir mais une tondeuse ou une crème.

→ PENDANT VOTRE SÉJOUR

- Vous ne devez pas manipuler les dispositifs invasifs tels que les perfusions cathéters, sondes, drains ou redons. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, vous ne devez pas sortir de l'hôpital avec ces dispositifs. Vous devez avoir une bonne hygiène corporelle. Après être allé aux toilettes, il est indispensable de se laver les mains. Si cela est possible, prenez une douche chaque jour.

**VOUS ÊTES VISITEUR**

LES PARENTS ET AMIS SONT LES BIENVENUS. NOUS SAVONS QUE LEUR PRÉSENCE EST UN RÉCONFORT. TOUTEFOIS, ILS PEUVENT ÊTRE UN VECTEUR D'INFECTION.

Pour cette raison, il est nécessaire de respecter certaines mesures :

- Si vous présentez une maladie des voies respiratoires ou toute autre maladie transmissible, il est préférable de ne pas entrer dans les secteurs de soins.
- Afin d'éviter la transmission de germes manuportés, vous devez utiliser les solutions hydro alcooliques qui sont à votre disposition dans chaque chambre avant et après la visite.



Dans tous les cas, respectez les consignes qui vous sont données par le personnel soignant.

**LE COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE (CSTH)** décide des règles qui sont mises en œuvre pour une bonne sécurité transfusionnelle. Il contribue, par ses études et ses propositions, à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés.

**LE COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)** a un rôle de conseil pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades, et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Il prépare un programme d'action annuel en matière d'alimentation et de nutrition (action de dépistage de la malnutrition, mise en place d'outils de surveillance de l'alimentation...).

**LE COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)** coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Il favorise la mise en place d'une organisation permettant de garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse.

**LE COMITÉ DES DONNÉES INDIVIDUELLES ET INFORMATIONS MÉDICALES (CODIM)** a pour mission de veiller au respect de gestion des règles d'accès au dossier patient informatisé.

**LE COMITÉ D'IDENTITOVIGILANCE** est en charge d'élaborer la politique d'identitovigilance afin de garantir la sécurité de votre prise en charge et prévenir les erreurs d'identité.

**LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)** coordonne la prise en charge de votre douleur.

**LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)** permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers. Elle joue un rôle essentiel dans la mise en œuvre des mesures contribuant à améliorer votre accueil et celui de vos proches ainsi que votre prise en charge ( cf page 45).

**LE COMITÉ ÉTHIQUE - DROIT DES PATIENTS** est en charge de coordonner : la participation pluridisciplinaire aux questions éthiques, la formation des professionnels sur les droits des patients, la sensibilisation des professionnels aux situations de maltraitance.

**LA CELLULE D'ACCUEIL DES PERSONNES MALTRAITÉES** est à votre disposition pour vous écouter, vous soutenir (accompagnement psychologique), vous fournir une aide dans les différentes démarches juridiques, sociales et administratives (la liste des référents est affichée dans les portfolios installés dans les salles d'attente).

**LE COMITÉ DE BLOC** veille au respect des règles inhérentes au bloc opératoire (circuit, programmation, bonnes pratiques).

**LA COMMISSION DES URGENCES** participe à la politique d'accueil et de prise en charge des patients aux urgences.



# NOTRE OFFRE DE SOINS

- > CAPACITÉ D'ACCUEIL ..... 56
- > LES DIFFÉRENTS MODES DE PRISE  
EN CHARGE ..... 57
- > DES ACTIVITÉS MÉDICALES  
DÉVELOPPÉES AUTOUR DE PÔLES  
D'EXCELLENCE ..... 60
- > DES SECTEURS INTERVENTIONNELS  
MODERNES ET UN PLATEAU  
TECHNIQUE EXHAUSTIF ..... 62



# CAPACITÉ D'ACCUEIL

AVEC UNE CAPACITÉ D'ACCUEIL DE 660 LITS ET PLACES AU CENTRE DU QUARTIER D'EUROMÉDITERRANÉE, PLUS DE 1 400 SALARIÉS ET 350 MÉDECINS LIBÉRAUX, L'HÔPITAL EUROPÉEN S'APPUIE SUR UN PROJET MÉDICAL AMBITIEUX RÉGULIÈREMENT RÉVISÉ ET ADAPTÉ À LA POLITIQUE DE SANTÉ ET AUX ATTENTES DES USAGERS.

STRUCTURÉE AUTOUR DE PÔLES D'EXCELLENCE, L'OFFRE DE SOINS DE L'HÔPITAL EUROPÉEN EST COMPLÉTÉE PAR UN PLATEAU TECHNIQUE MODERNE EN CONSTANTE ÉVOLUTION.

# LES DIFFÉRENTS MODES DE PRISE EN CHARGE



## HOSPITALISATION AMBULATOIRE

Situés aux 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étages côté rue Désirée Clary, les secteurs d'hospitalisation ambulatoire accueillent les patients dans un environnement confortable.. L'accueil au sein du secteur ambulatoire est effectué par un secrétariat dédié. Dès son arrivée, le patient est pris en charge par nos équipes administratives, paramédicales et médicales et pour garantir la qualité et la sécurité de la prise en charge.



## HOSPITALISATION DE COURT SÉJOUR

L'hospitalisation complète est organisée en petites unités, de 28 à 35 lits, réparties sur 3 étages.



## HOSPITALISATION DE MOYEN SÉJOUR

Le CSSR Valmante - Hôpital Européen est géré par l'UGECAM PACA CORSE, organisme de l'Assurance Maladie. Il est installé au sein de l'Hôpital Européen et propose des prises en charge spécialisées de rééducation pour les pathologies neurologiques et orthopédiques - traumatologiques.



## LA PRISE EN CHARGE AUX URGENCES

Le service des urgences accueille 7jours/7 et 24heures/24 toute personne adulte qui s'y présente en situation d'urgence ou qui lui est adressée par un médecin traitant, le centre 15, etc...

Sous la responsabilité d'un médecin spécialiste, le service assure l'accueil, l'observation, les soins et la surveillance du patient jusqu'à son orientation (retour à domicile, hospitalisation, transfert inter hospitalier, etc...).

Le médecin urgentiste peut recourir au plateau technique (scanner, IRM, etc...) et organiser, en concertation avec le spécialiste et l'anesthésiste, une intervention chirurgicale urgente dans les meilleurs délais.

**Un service SOS MAIN ouvert 7j/7 et 24h/24 permet la prise en charge de tout patient se présentant pour une urgence de la main.**



### LA PRISE EN CHARGE CARDIOLOGIQUE

L'Hôpital Européen dispose d'un pôle de prise en charge cardiologique avec des services d'hospitalisations dédiées (Unité de Soins Intensifs Cardiaques et lits d'hospitalisation) et un équipement permettant des activités de diagnostic et de traitement.

**Une permanence cardiologique est assurée 7jours/7 et 24heures/24.**



### LE SALON DES FAMILLES

Un salon privé, lieu de détente et de convivialité, est à la disposition des familles suivies par l'Equipe Mobile Accompagnement Douleur.



### ACCOMPAGNEMENT BÉNÉVOLE

Des associations interviennent auprès des patients pour leur offrir un soutien et apporter un autre regard que celui des soignants. Ces interventions favorisent le lien social avec l'extérieur.



### CONSULTATION DE SUIVI DE DEUIL

Une psychologue est disponible pour être à l'écoute et soutenir les proches dans ces moments difficiles. Vous pouvez solliciter un membre du service d'hospitalisation pour la contacter.



### PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ÂGÉES

Une équipe mobile dédiée à la prise en charge des personnes âgées intervient de manière transversale dès lors que les services d'hospitalisation en font la demande.



### PRISE EN CHARGE DES PERSONNES DÉMUNIES

Nos assistantes sociales sont à votre disposition pour vous apporter toutes les informations et l'aide dont vous pourriez avoir besoin. Le service social est en contact avec des associations et des réseaux de santé. Un livret d'information sur vos droits sociaux est à votre disposition, n'hésitez pas à le réclamer.



### LA PASS (Permanence d'Accès aux Soins de Santé)

L'équipe de notre Permanence d'Accès aux Soins de Santé accueille les personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie ou de leurs difficultés financières, et assure une prise en charge médicale et sociale.



## PRISE EN CHARGE DES PERSONNES ATTEINTES D'UN HANDICAP

Un agent est à votre disposition, n'hésitez pas à informer les équipes d'une quelconque difficulté.

Les personnes malentendantes peuvent activer l'option « sous-titres » sur leur télévision depuis le manipulateur (option à sélectionner depuis l'écran de démarrage de la télévision).



## PRISE EN CHARGE DES PERSONNES PRÉSENTANT DES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION

En cas de nécessité, vous pourrez vous faire assister d'un interprète. La liste du personnel habilité est disponible à chaque accueil.



## PRISE EN CHARGE DES PATHOLOGIES CHRONIQUES PROGRAMME D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

L'éducation thérapeutique a pour but d'aider le patient à maintenir et améliorer sa qualité de vie en favorisant sa compréhension de la maladie, la collaboration et la responsabilisation dans la prise en charge et l'acquisition de compétences « d'auto soins » ainsi que d'adaptation.

Elle consiste à établir un diagnostic éducatif et un programme d'objectifs à atteindre en identifiant les facteurs facilitants et limitants et en procurant toute l'aide nécessaire à la réussite de ces objectifs.

Les proches peuvent être associés à cette démarche si le patient y consent.

La prise en charge éducative se fait grâce à un travail d'équipe et en étroite collaboration avec le médecin référent qui est impliqué au premier plan dans le suivi de la démarche.

L'établissement dispose de programmes qui intègrent une évaluation (et éventuellement un réajustement) de l'intégration des connaissances acquises par le patient.



## VIOLENCES FAMILIALES

Une cellule d'accueil des victimes de violences familiales (violences sur conjoint, ascendant ou descendant) est en place, parlez-en avec les équipes.



# DES ACTIVITÉS MÉDICALES DÉVELOPPÉES AUTOUR DE PÔLES D'EXCELLENCE

PRENDRE RENDEZ-VOUS POUR UNE CONSULTATION

PAR TÉLÉPHONE

**04 13 427 427**

SUR NOTRE SITE

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

PAR MAIL

[rdv@hopital-europeen.fr](mailto:rdv@hopital-europeen.fr)

À L'HÔPITAL

du lundi au vendredi de 8h à 18h

## L'HÔPITAL EUROPÉEN A ORGANISÉ SON OFFRE DE SOINS PAR PÔLE D'EXCELLENCE :

- **Le Pôle cancérologie** : oncologie médicale, chimiothérapie.
- **Le Pôle cardio vasculaire et thoracique** : cardiologie médicale et interventionnelle, chirurgie thoracique, chirurgie vasculaire.
- **Le Pôle digestif, viscéral, gastro-entérologie.**
- **Le Pôle gynécologique et mammaire.**
- **Le Pôle imagerie médicale** : IRM, scanner, radiologie conventionnelle, imagerie de la femme.
- **Le Pôle interventionnel** : radiologie interventionnelle, scanner interventionnel, coronarographie.
- **Le Pôle médecine** : hématologie, infectiologie, endocrinologie, pneumologie, médecine interne et service d'investigation médicale aiguë.
- **Le Pôle ostéo articulaire et neurologique** : chirurgie orthopédique, chirurgie du rachis, rhumatologie, neurologie médicale, médecine du sport, chirurgie de la main (SOS Main).
- **Le Pôle soins critiques** : urgences, réanimation, surveillance médicale continue, soins intensifs cardiaques.
- **Le Pôle tête et cou** : ORL et chirurgie cervico-faciale, ophtalmologie, stomatologie et chirurgie maxillo-faciale, chirurgie buccale, implantologie, chirurgie endocrine.
- **Le Pôle urologie et néphrologie** : urologie, chirurgie urologique, néphrologie.

## NOS PARCOURS URGENCES

L'Hôpital Européen a mis en place plusieurs **parcours urgence pour la prise en charge rapide de patients présentant un cancer ou une suspicion de cancer détecté lors d'une consultation chez leur médecin** ou à la suite d'un examen d'imagerie.

Ces parcours ont été mis en place afin de fluidifier la prise en charge.

### À SAVOIR



Chaque parcours possède un secrétariat dédié mis à disposition des médecins de ville pour la prise de rendez-vous.  
Pour en savoir plus, vous pouvez flasher ce QR code.



# DES SECTEURS INTERVENTIONNELS MODERNES ET UN PLATEAU TECHNIQUE EXHAUSTIF



## BLOCS OPÉRATOIRES ET SALLE DE RÉVEIL

- L'Hôpital Européen possède un bloc opératoire central de 27 salles dont :
  - 2 salles dédiées à la cardiologie interventionnelle.
  - 2 salles dédiées à la radiologie interventionnelle.
  - 3 salles dédiées à la chirurgie robot-assistée.
- Le bloc endoscopique est doté de 6 salles.
- 2 salles de Surveillance Post Interventionnelle jouxtent ces secteurs de façon à assurer une surveillance post-opératoire qualitative et optimale de la douleur avant le retour en chambre.



## LA RÉANIMATION ET LE SERVICE DE SURVEILLANCE MÉDICALE ET CONTINUE

- Le service de réanimation comporte 20 boxes. Il est situé au premier étage de l'Hôpital Européen. Il prend en charge les patients présentant une défaillance d'un ou plusieurs organes vitaux.
- La Surveillance Médicale Continue, comprenant 11 chambres, assure la prise en charge des patients risquant de développer une défaillance d'organe ou le suivi post-opératoire des patients ayant subi une chirurgie lourde.
- Le Service de Rééducation Post Réanimation, comprenant 12 chambres, a pour objectif de permettre le sevrage des patients sous assistance ventilatoire et leur verticalisation.



## LE SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE

Disposant d'un équipement de dernière génération, aussi bien en imagerie en coupe, conventionnelle qu'interventionnelle et d'une équipe de professionnels formés aux nouvelles pratiques, le service d'imagerie médicale de l'Hôpital Européen fait partie des plus performants de la ville.

**Avec 4 scanners, 4 IRM, un service de radiologie conventionnelle et un centre de radiologie dédié à la femme**, notre établissement propose une offre complète d'examen d'imagerie médicale.

- La radiologie interventionnelle, occupe également une part importante de notre activité.
- Le service de radiologie réalise 24h/24 des actes d'imagerie médicale diagnostics et interventionnels pour les patients hospitalisés ou admis au service des urgences.

### À SAVOIR

LES PATIENTS EXTERNES SONT ACCUEILLIS, EN SEMAINE  
SUR RENDEZ-VOUS DE 7H À 20H.



## LE LABORATOIRE

Installé dans les murs de l'Hôpital Européen, le laboratoire Biogroup - Alphabio met sa technologie et la compétence de son personnel au service des patients.

**SOUTENIR LA FONDATION AMBROISE PARÉ,**  
(FONDATION RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE DEPUIS 1875),  
C'EST AIDER L'HÔPITAL EUROPÉEN, ÉTABLISSEMENT DE SOINS  
À BUT NON LUCRATIF, À SE DÉVELOPPER ET CONCRÉTISER SES  
PROJETS EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ AUX SOINS.





Fondation  
**AMBROISE PARÉ**

1846

NOUS ÉLABORONS CHAQUE ANNÉE, UN PROGRAMME D'INVESTISSEMENT  
AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SOINS ET DES CONDITIONS D'ACCUEIL.  
GRÂCE A VOTRE GÉNÉROSITÉ, CERTAINS DE CES PROJETS ONT PU SE CONCRÉTISER.

## ACCOMPAGNER

L'HÔPITAL EUROPÉEN DANS SON DÉVELOPPEMENT  
ET DANS LA CONCRÉTISATION DE SES PROJETS.

## INNOVER

CULTIVER ET CONTRIBUER À LA RECHERCHE CLINIQUE.

## SOUTENIR

NOS ÉQUIPES ET LEUR OFFRIR UN ENVIRONNEMENT  
DE TRAVAIL QUALITATIF ET AGRÉABLE.

### LES AVANTAGES FISCAUX

→ **Pour les particuliers, les dons bénéficient d'une réduction fiscale<sup>(1)</sup> égale à 66% de la somme versée<sup>(2)</sup>.**

**Par exemple :** Votre don : 50 € / Réduction d'impôts 33 € / Coût réel pour vous : 17 €.

→ **Pour les personnes qui souhaitent faire un don et qui relèvent de l'ISF<sup>(3)</sup>, il est possible d'imputer sur la cotisation ISF 75% du montant du don en numéraire dans la limite de 50 000 €.**

**Par exemple :** Votre don : 100 € / Réduction d'impôts 75 € / Coût réel pour vous : 25 €.

→ **Les dons bénéficient d'une réduction d'impôt sur le revenu égale à 66% de leur montant, dans la limite de 20% du revenu net imposable.**

(1) La réduction fiscale prévue à l'article 200 du code Général des impôts. (2) Dans la limite de 20% du revenu imposable annuel, l'excédent étant reporté sur les 5 années suivantes. «Conformément à la loi TEPA n°2007-1223 du 31 août 2007». (3) Conformément à la loi TEPA n°2007-1223 du 21 août 2007.





# CARE

CENTRE DE CANCÉROLOGIE HÔPITAL EUROPÉEN



6 rue Désirée Clary 13003 Marseille  
Tel. 04 13 427 000  
[www.hopital-europeen.fr](http://www.hopital-europeen.fr)

