

Dans chaque unité de soins, ce document portant sur vos interlocuteurs est affiché :



## A PROPOS

L'AP-HP EST UN CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE À DIMENSION EUROPÉENNE MONDIALEMENT RECONNU. SES 39 HÔPITAUX ACCUEILLENT CHAQUE ANNÉE 7 MILLIONS DE PERSONNES MALADES : EN CONSULTATION, EN URGENCE, LORS D'HOSPITALISATIONS PROGRAMMÉES OU EN HOSPITALISATION À DOMICILE. ELLE ASSURE UN SERVICE PUBLIC DE SANTÉ POUR TOUS, 24H/24, ET C'EST POUR ELLE À LA FOIS UN DEVOIR ET UNE FIERTÉ. L'AP-HP EST LE PREMIER EMPLOYEUR D'ÎLE DE-FRANCE : 95 000 PERSONNES - MÉDECINS, CHERCHEURS, PARAMÉDICAUX, PERSONNELS ADMINISTRATIFS ET OUVRIERS - Y TRAVAILLENT.

[HTTP://WWW.APHP.FR](http://www.aphp.fr)

L'hôpital San Salvador est situé à Hyères, dans un parc de 22 hectares, face à la mer.

Il est membre de la Fédération Polyhandicap et Multihandicap de l'AP-HP créée en 2010, regroupant les hôpitaux de Berck, La Roche Guyon, Hendaye et San Salvador.

L'hôpital compte 334 lits et places autorisées :

- 150 lits et places d'hôpitaux de jour sont consacrés à une activité sanitaire de rééducation et de réadaptation, pédiatrique et adulte, spécialisée dans les affections du système nerveux et les situations de polyhandicap.
- 184 places médico-sociales se répartissent entre une Maison d'Accueil Spécialisée dans le polyhandicap (MAS) et un Etablissement pour Enfants et Adolescents Polyhandicapés (EEAP).

Il accueille des patients avec des poly-pathologies lourdes et complexes (locked-in syndrom, SLA, SEP, post AVC, patients trachéo-ventilés, Etats végétatifs chroniques (EVC) ou pauci-relationnel...).

Les séjours sont de durée variable mais assez souvent au long cours compte tenu des besoins physiques et cognitifs des personnes soignées ou accompagnées.

Directeur : Hervé NARDIAS  
Directrice coordonnatrice des soins : Patricia CHARLES

Hôpital San Salvador  
4312 Route de l'Almanarre - BP 30080  
83407 HYERES CEDEX  
Tél. : 04 94 38 08 00 - Fax : 04 94 38 09 35  
Internet : <https://hopital-sansalvador.aphp.fr/>



# LES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET LES ASSOCIATIONS

## EN SMR

Service Communication - Édition septembre 2025

HÔPITAL  
SAN SALVADOR  
HYÈRES

2025



# Des relations à part entière

Les patients sont pris en charge par des équipes pluriprofessionnelles et pluridisciplinaires le plus souvent en séjour de longue durée.

La spécificité de nos prises en charge génère par l'investissement des proches et des professionnels une charge émotionnelle forte.

Une relation sur du long terme doit être établie, et la juste mesure tant du côté des soignants que des familles est parfois délicate à trouver.

C'est à la fois une richesse, car ces séjours longs permettent d'établir du lien, et à la fois une difficulté, parce que l'implication de chacun est forte.

# Des valeurs partagées par tous les professionnels

Ce sont d'abord les valeurs du service public renforcées par celles, humaines, du respect du patient et de ses droits.

Les droits fondamentaux de la personne soignée sont incontournables.

La dimension psychosociale de la prise en charge des patients accueillis nous rappelle sans cesse l'obligation de respect et un attachement fort aux principes suivants :

- Respect de la dignité de la personne
- Principe de non discrimination
- Droit au respect de la vie privée
- Principe de la liberté d'aller et venir
- Droit à la confidentialité
- Information du patient et de sa famille autour du projet de soins personnalisé

# Une organisation structurée

**Le responsable des Relations avec les Usagers et les Associations contribue à l'information des usagers et de leur entourage sur leurs droits. Il répond aux questions des professionnels dans ce domaine.**

**Il veille à l'application des règles de bonnes pratiques de l'AP-HP (accès au dossier médical, personnes de confiance,...) et s'occupe notamment de la gestion et du traitement des plaintes et des réclamations.**

**Par ailleurs, il réalise des enquêtes et des audits en lien avec les spécificités de l'établissement (enquête sur les chambres parentales, audit observationnel sur l'information donnée aux usagers, etc.) dans une logique d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge.**

**Enfin, il a une part active dans le suivi et la gestion administrative des associations de bénévoles intervenant sur le site. Le cadre socio-éducatif coordonne, lui, l'action des bénévoles.**

## Relations Usagers - Associations à San Salvador

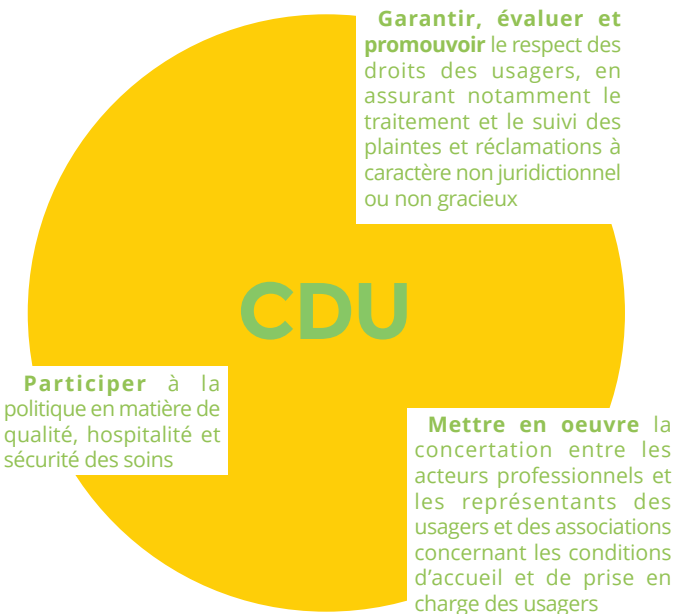
*Hervé Nardias, directeur de l'hôpital*  
Secrétariat de direction :  
04 94 38 01 49  
nathalie.dumur@aphp.fr

*Nathalie Picquet, directrice du Numérique, de la Qualité – Relations avec les usagers et de la Communication*  
04 94 38 08 99  
nathalie.picquet@aphp.fr

# Une instance spécifique

**A l'hôpital San Salvador, comme dans tous les établissements de santé, une Commission Des Usagers (CDU) est instituée et se réunit quatre fois par an.**

**Elle doit remplir une triple mission :**



**4 représentants des usagers y siègent (2 titulaires et 2 suppléants).**

**Un rapport annuel est établi et transmis au Siègne de l'AP-HP et à l'Agence Régionale de Santé.**

**Les associations de bénévoles et les représentants des usagers peuvent proposer un projet exprimant leurs attentes et leurs propositions en CDU.**