

Centre de
gérontologie
d'Aix-en-Provence

 HOSPITALITÉ
Saint-Thomas de Villeneuve

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

Bienvenue

AU CENTRE DE GÉRONTOLOGIE D'AIX-EN-PROVENCE





Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous amène à recourir aux services du Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve. La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans notre établissement.

Chaque membre de notre équipe est mobilisé pour vous accompagner tout au long de votre séjour et vous apporter des soins personnalisés de qualité, dans le respect des valeurs qui sont les nôtres : accueil, attention aux plus fragiles, respect de la vie, service et collaboration.

Ce livret d'accueil est destiné à faciliter votre séjour au Centre de gérontologie, vous aider dans vos démarches, répondre à vos questions et vous rappeler vos droits. Vous pouvez également, à tout moment, solliciter nos équipes pour obtenir une information qui vous manquerait.

La recherche constante de qualité et de sécurité est notre priorité. Vous pouvez nous aider dans cette démarche d'amélioration continue en remplissant le questionnaire de satisfaction annexé à ce livret.

Nous vous remercions de votre confiance.

La direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel

Votre parcours au Centre de gérontologie



Votre entrée p. 7-12

Les formalités d'admission, vos droits, la vérification de votre identité...



Votre séjour p. 13-24

Les équipes qui vous accompagnent, votre parcours de soin, les services proposés...



Votre sortie p. 25-30

Votre sortie est décidée par le médecin. Retrouvez les modalités pratiques



Nos engagements p. 31-35

A chaque étape de votre parcours, nos équipes sont attentives au respect de vos droits



Les Établissements de Provence

EN CHIFFRES



3

établissements



315

lits et places



3000

personnes
accompagnées
en 2022



280

salariés

NOTRE HISTOIRE, NOS VALEURS

Le Centre de gérontologie d'Aix fait partie des Établissements de Provence de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve, avec la Maison de Lambesc et l'Ehpad la Bastide du Figuier. Ces trois structures autonomes défendent la même mission : aller vers toutes les fragilités.

Jusqu'en janvier 1998, l'établissement d'Aix-en-Provence ne comprenait qu'une maison de retraite de 60 lits. A la fermeture de la clinique mitoyenne, la congrégation, propriétaire des locaux, a décidé de mettre à la disposition de la population une offre de soins pour répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées. Ainsi, après une importante restructuration architecturale, le secteur sanitaire ouvre ses portes. Il comprend alors un service de médecine gériatrique de 19 lits (30 actuellement), une unité de soins palliatifs de 10 lits qui a depuis été doublée ainsi qu'un hôpital de jour.

“ Prendre soin,
c'est d'abord créer un lien

En 2005, l'établissement de Lambesc est rattaché à celui d'Aix-en-Provence. En 2012, les Etablissements de Provence rejoignent le groupe Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve dont le siège se trouve à Lamballe, en Bretagne. En 2020, ils récupèrent la gestion de la Bastide du Figuier à travers un groupement de coopération sociale ou médico-sociale (GCSMS).

Les Etablissements de Provence comptent aujourd'hui près de 300 salariés qui continuent avec l'aide des religieuses, de « faire fleurir l'hospitalité ». Tous sont animés par la conviction que « prendre soin, c'est d'abord créer un lien ».

NOS ACTIVITÉS

Les Établissements de Provence de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve bénéficient d'une expertise dans le champ médico-social et sanitaire. Ils proposent un accompagnement individualisé aux personnes âgées dépendantes, malades ou en fin de vie.



> Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence

Secteur sanitaire

- **1 service de médecine gériatrique** accueille en court séjour jusqu'à 30 patients atteints d'affections aiguës.
- **1 Unité de soins palliatifs (USP)** accompagne jusqu'à 20 patients atteints d'une maladie grave, évolutive ou terminale.
- **1 équipe territoriale de soins palliatifs (ETSP)** intervenant au domicile, dans le cadre du réseau départemental de soins palliatifs RESP 13.
- **1 hôpital de jour** propose une évaluation multidisciplinaire, complémentaire de la prise en charge du médecin traitant. Des actes transfusionnels peuvent être effectués.

- **1 équipe mobile gériatrique extra-hospitalière (EMG)**, fruit d'un partenariat avec l'hôpital Aix-Pertuis, réalise des évaluations gériatriques au domicile.

Consultations

Mémoire
Oncogériatriques

Secteur médico-social

- L'Ehpad accueille **114 résidents**. L'établissement dispose d'1 Unité d'hébergement renforcé (UHR) et d'un Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA).

> La Maison de Lambesc

- La Maison de Lambesc accueille **98 résidents**, dont 12 en Unité d'hébergement renforcé (UHR) et 13 en Unité de vie Alzheimer (UVA). Elle dispose également d'un Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA).

> La Bastide du Figuier

- L'Ehpad La Bastide du Figuier, à Aix-en-Provence, accueille **45 résidents**.

Plateau technique sur site

Scanner
Radiologie
Echographie

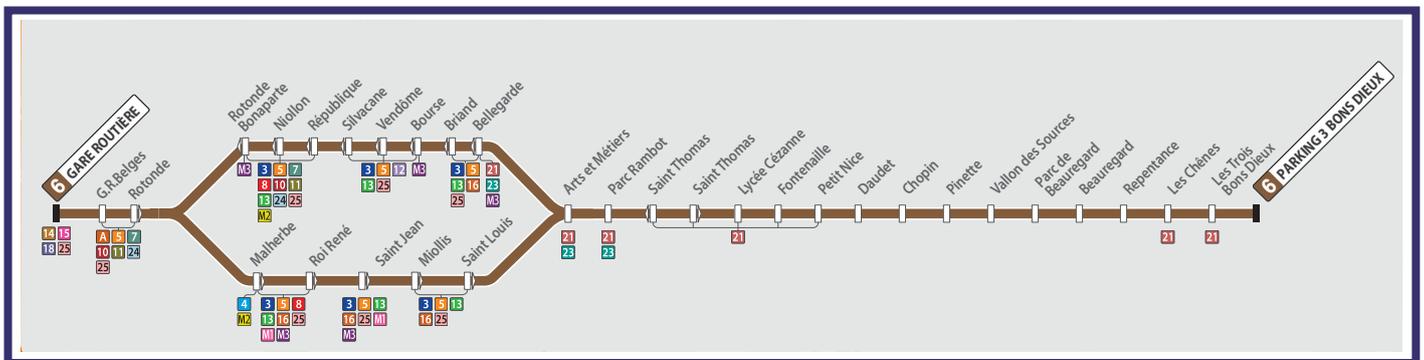
POUR ACCÉDER AU CENTRE DE GÉRONTOLOGIE D'AIX-EN-PROVENCE

Plan d'accès



Transports en commun

> Pour vous rendre au Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence en utilisant les transports en commun, prenez la ligne 6 jusqu'à l'arrêt «Saint-Thomas».





Votre entrée

LES FORMALITÉS D'ADMISSION	p. 9
VOS FRAIS D'HOSPITALISATION	p. 9
VOS DROITS	p. 10



BIEN IDENTIFIÉ = BIEN SOIGNÉ

La sécurité de votre prise en charge passe par la fiabilité de votre identification. Lors de votre admission, un justificatif d'identité vous sera demandé. Tout au long de votre séjour, avant tout acte ou soin, votre identité vous sera régulièrement demandée afin d'éviter toute erreur d'identification. Un bracelet d'identification vous sera proposé.

Vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée ?

Vous pouvez demander au personnel du bureau des admissions ou au cadre de santé du service que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement. Aucune information sur votre présence ou votre état de santé ne sera alors communiquée à quelque personne qui en ferait la demande, y compris vos proches.

Cette demande peut être limitée si vous le souhaitez à quelques personnes. A vous d'en informer le personnel du bureau.

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de **8h30 à 18h30**. Le samedi de **10h à 13h** et de **14h à 18h**. Le dimanche et les jours fériés, l'accueil se fait par l'entrée Ehpad de **10h à 12h** et de **13h à 18h**.

L'admission permet de constituer votre dossier administratif et d'assurer la création de votre identité, garant de la sécurité de votre prise en charge. Ces formalités permettront également la prise en charge financière de votre hospitalisation.

Le bureau des admissions vous accueille **du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 17h**.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Dès votre arrivée, présentez-vous (vous-même ou l'un de vos proches) au bureau des admissions: nos agents vous guideront dans vos démarches.

Les personnes sous tutelle doivent être accompagnées d'un responsable légal (parent, tuteur).

VOS FRAIS D'HOSPITALISATION : QUE FAUT-IL PAYER?

La facturation du séjour comprend l'ensemble des prestations fournies par l'établissement : hébergement, repas, soins et examens médicaux, paramédicaux et de rééducation, examens complémentaires (radiologie, biologie...), médicaments.

Ces frais sont principalement pris en charge par l'Assurance Maladie.

Au moment de votre sortie, il vous restera néanmoins à régler :

- **Le montant du ticket modérateur**, c'est-à-dire la partie des dépenses de santé qui reste à votre charge après le remboursement de l'Assurance Maladie, soit 20% des frais d'hospitalisation. Certaines affections de longue durée (ALD) ouvrent droit à une prise en charge à 100%.
- **Le forfait hospitalier**, qui représente votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien entraînés par votre hospitalisation. Il est dû pour chaque journée d'hospitalisation, y compris le jour de sortie. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Vous pouvez en être exonéré dans certaines situations (plus d'informations sur www.ameli.fr).
- Les éventuels **suppléments pour confort personnel**, comme une chambre individuelle, le téléphone, la télévision, etc..

Toutefois, si vous bénéficiez d'une complémentaire santé, ces frais peuvent être remboursés en partie ou en totalité. **Renseignez-vous auprès de votre organisme pour savoir si votre contrat le prévoit.**

Papiers à présenter :



- Une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, titre de séjour ou carte de résident pour les ressortissants étrangers)
- Votre carte vitale (ou attestation d'ouverture de vos droits à l'assurance maladie ou attestation AME ou attestation CMU)
- Votre carte de complémentaire santé (si vous en avez une)

Si vous ne bénéficiez pas de complémentaire santé et que vos ressources sont insuffisantes pour régler les frais d'hospitalisation qui restent à votre charge, vous pouvez déposer une demande de couverture maladie universelle (CMU) complémentaire auprès de votre caisse d'Assurance Maladie ou déposer une demande de prise en charge au titre de l'action sanitaire et sociale de votre caisse d'Assurance Maladie. **N'hésitez pas à solliciter l'assistante sociale de l'établissement.**

Un document récapitulatif des tarifs pratiqués est affiché dans l'établissement.

LES INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE ÉTAT DE SANTÉ



Apportez les documents médicaux récents en votre possession :

- Ordonnances de traitement en cours (afin de poursuivre votre traitement et d'éviter toute interaction médicamenteuse)
- Résultats d'analyses, radios, électrocardiogrammes, etc.

→ VOS MÉDICAMENTS

Remettez à l'infirmière les médicaments que vous prenez. Ils vous seront restitués en fin de séjour, sauf avis médical contraire.

Pendant votre séjour, l'équipe soignante vous fournira les médicaments prescrits en interne par votre médecin référent

→ POUR ACCÉDER À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Les données (administratives, sociales et médicales) vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'établissement. Ces données sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez à tout moment y accéder, retirer votre consentement, demander l'effacement ou la rectification de vos données. Pour en savoir plus, référez-vous au « Règlement européen sur la Protection des Données » (RGPD), en p. 32.

→ VOUS SOUHAITEZ ACCÉDER À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Vous pouvez avoir accès aux informations médicales vous concernant. La demande doit être adressée par courrier au directeur de l'établissement, accompagné d'un justificatif d'identité (photocopie de la carte d'identité ou du passeport). La consultation peut se faire gratuitement sur place ou par envoi de copies (les frais de copie et d'envoi sont à votre charge). Votre

dossier vous sera transmis au plus tard dans les huit jours suivant la réception de votre demande complète. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Sauf en cas de pathologie particulière, votre dossier médical est conservé 20 ans par l'établissement dans des conditions qui garantissent sa confidentialité et son intégrité. Ce délai commence à courir à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe dans l'établissement.

En cas de décès, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date de décès.

→ VOUS POUVEZ DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Durant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin traitant), qui sera consultée sur les décisions médicales et soignantes à prendre au cas où vous seriez dans l'incapacité de les exprimer vous-même. Si vous le souhaitez, cette personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Cette désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Cette désignation est un droit qui vous est offert, elle ne constitue pas une obligation.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (tutelle,...) pour les actes relatifs à la personne, la désignation de la personne de confiance est soumise à l'autorisation du Conseil de familles, s'il est constitué ou du juge des tutelles.

MAJEURS PROTÉGÉS

La personne protégée participe à la prise de décisions concernant sa santé en donnant son consentement libre et éclairé après avoir reçu les informations et préconisations requises qui devront être adaptées à ses facultés de discernement.

Dans le cadre d'une **tutelle**, le tuteur bénéficie d'un droit à l'information sur l'état de santé du majeur. Ces informations vont lui permettre d'assister le patient dans son choix et, si la situation l'exige, d'autoriser l'acte proposé.

La personne sous **sauvegarde de justice** ou **curatelle**, conserve le pouvoir de prendre, seule ou assistée, la décision qui la concerne, le représentant légal ne pouvant se substituer à elle.

En cas d'urgence ou si l'état de santé du majeur protégé rend nécessaire une intervention thérapeutique, le médecin sera en mesure de prodiguer les soins appropriés. De même, si le refus d'un traitement par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du majeur sous tutelle, le médecin délivrera les soins indispensables.

La personne protégée, à l'exception du majeur sous tutelle, a la possibilité de désigner la **personne de confiance** de son choix; quant au majeur sous tutelle, le juge des tutelles a la possibilité de confirmer la mission de la personne de confiance désignée antérieurement à la mise sous protection tutélaire.

→ VOUS SEREZ SOLLICITÉ(E) POUR DÉSIGNER UNE PERSONNE À PRÉVENIR

La personne à prévenir a un rôle différent de la personne de confiance. C'est la personne qui sera contactée par l'équipe médicale ou soignante en cas d'événement particulier au cours de votre séjour.

La personne de confiance et la personne à prévenir peuvent être les mêmes ou non.

→ UN ACTE IMPORTANT : LA TRANSMISSION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées indiquent vos souhaits relatifs aux soins à vous prodiguer, à limiter ou à arrêter, dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Ainsi, si vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin devra les rechercher le plus tôt possible afin d'en prendre connaissance et de les respecter. Il est donc important d'informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation afin qu'elles soient facilement accessibles.

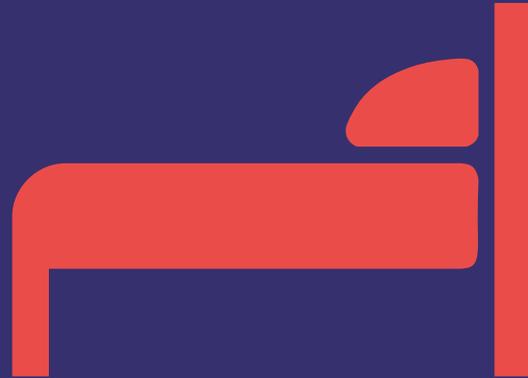


Elles sont valables sans limitation de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Elles s'imposeront au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale, pendant le temps nécessaire à l'évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision d'application des directives anticipées

est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches. Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur un formulaire ou sur papier libre, à dater et signer. Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire, vous pouvez demander à deux témoins, dont votre personne de confiance lorsqu'elle est désignée, de le faire pour vous et d'attester que le document est l'expression de votre volonté libre et éclairée.





Votre séjour

ILS VOUS ACCOMPAGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR	p. 14
VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE DÉ GÉRONTOLOGIE	p. 18
VOTRE PARCOURS DE SOINS	p. 22

ILS VOUS ACCOMPAGNENT ET VOUS

Dès votre installation dans votre chambre, votre santé et votre confort sont confiés à une équipe de professionnels attentifs et compétents.



LE CADRE DE SANTÉ

est responsable du personnel paramédical et de l'organisation des soins. N'hésitez pas à le solliciter si vous avez des interrogations ou des observations à transmettre.

LES KINÉSITHÉRAPEUTES

interviennent sur prescription médicale pour de la rééducation, l'aide à la mobilisation.



LES AIDES-SOIGNANTS

collaborent, avec l'infirmier, aux soins qui répondent à vos besoins essentiels: repas, hygiène corporelle, confort, et prennent soin de votre environnement.



LES AGENTS DE SERVICE

sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de soins et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort, notamment en matière de restauration.



LES BRANCARDIERS

déplacent et accompagnent les patients hospitalisés à l'intérieur de l'établissement.

L'AGENT FUNÉRAIRE

assure la prise en charge post-mortem, s'occupe de l'accueil des familles et fait le lien avec les pompes funèbres.



LES MÉDECINS

sont responsables de votre prise en charge médicale. Ils vous renseignent sur le diagnostic, les examens et les traitements prescrits, ils assurent la relation avec votre médecin traitant et prévoient les conditions de votre sortie, le moment venu.

Les médecins sont à votre écoute pour répondre à vos questions, lors de leurs visites. Vous pouvez demander à les voir en particulier. Les membres de votre famille peuvent, de même, demander à être reçus.

LES INFIRMIERS



dispensent les soins dont ceux prescrits par les médecins, et exercent une surveillance constante, 24h/24. Ils peuvent vous donner des conseils en matière de prévention et d'éducation à la santé.



LES AGENTS DE L'ACCUEIL ET DU BUREAU DES ADMISSIONS

vous renseignent et vous indiquent la localisation des différents services de l'établissement où vous devez vous présenter. Ils vous aident dans vos formalités d'entrée et de sortie.

SOIGNENT PENDANT VOTRE SÉJOUR

LES PHARMACIENS ET PRÉPARATEURS EN PHARMACIE



assurent la sécurisation du circuit du médicament et la bonne délivrance des médicaments et matériels au sein de l'établissement.



LES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

évaluent, avec vous et votre entourage, les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie si cela est nécessaire : retour à domicile (aide-ménagère, portage de repas, infirmière...) ou dans une autre structure. Ils peuvent vous aider dans vos démarches administratives, vous assister dans votre choix d'une structure de vie adaptée à vos besoins, en fonction de votre état de dépendance. Ils vous informent sur les aides existantes auxquelles vous pouvez prétendre. Pour toute question d'ordre social, adressez-vous au cadre de service.



LES PSYCHOLOGUES

sont à votre écoute et à celle de votre famille. Ils vous permettent de vous exprimer librement sur votre maladie.

LES SECRÉTAIRES MÉDICALES



gèrent les plannings de consultations, assurent la tenue des dossiers médicaux et coordonnent les échanges entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.

LES RELIGIEUSES



interviennent dans l'établissement et collaborent au fonctionnement de certains services. Par leur présence et la qualité de leur accueil, elles y témoignent de leur mission. Elles participent à la prise en charge, en veillant au confort matériel et relationnel du malade.

UNE BIOGRAPHE HOSPITALIÈRE



propose aux patients de l'unité de soins palliatifs qui le souhaitent d'écrire leur récit de vie dans un livre qui leur est remis gracieusement.

LE PERSONNEL DE RESTAURATION



a pour mission de servir des repas équilibrés et adaptés, ayant été fabriqués dans des conditions d'hygiène et de sécurité respectant la législation en vigueur aux patients et aux personnels de l'hôpital.

LES AGENTS DU SERVICE TECHNIQUE



s'occupent de la maintenance des installations et de l'entretien des locaux.



IDENTIFIER LES PROFESSIONNELS

Chacun d'entre eux porte son prénom et sa fonction sur sa tenue professionnelle.

	MÉDECIN
	CADRE DE SANTÉ
	PERSONNEL PHARMACIE
	PÔLE DE RÉADAPTATION
	INFIRMIER
	AIDE-SOIGNANT
	AGENT DE SERVICE LOGISTIQUE

ÉGALEMENT À VOTRE SERVICE

En dehors du personnel de l'hôpital, des **BÉNÉVOLES** d'associations peuvent vous apporter un soutien et vous accompagner au quotidien. Vous pouvez obtenir les renseignements sur les associations intervenant dans notre établissement et leurs coordonnées auprès du cadre de santé du service.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS indépendants de l'hôpital et membres d'une association agréée, sont présents dans l'établissement pour faire entendre la voix des usagers (patients, familles) et veiller au respect de leurs droits. Ils facilitent l'expression des usagers, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers et portent leur parole dans les différentes instances de décision. Vous pouvez, à tout moment, contacter un représentant des usagers pour vous informer sur vos droits ou demander une assistance dans le cadre d'une réclamation.

Mail: cdu.aix@hstv.fr

Pour plus d'informations, nous tenons à votre disposition un dépliant «Droits des usagers».

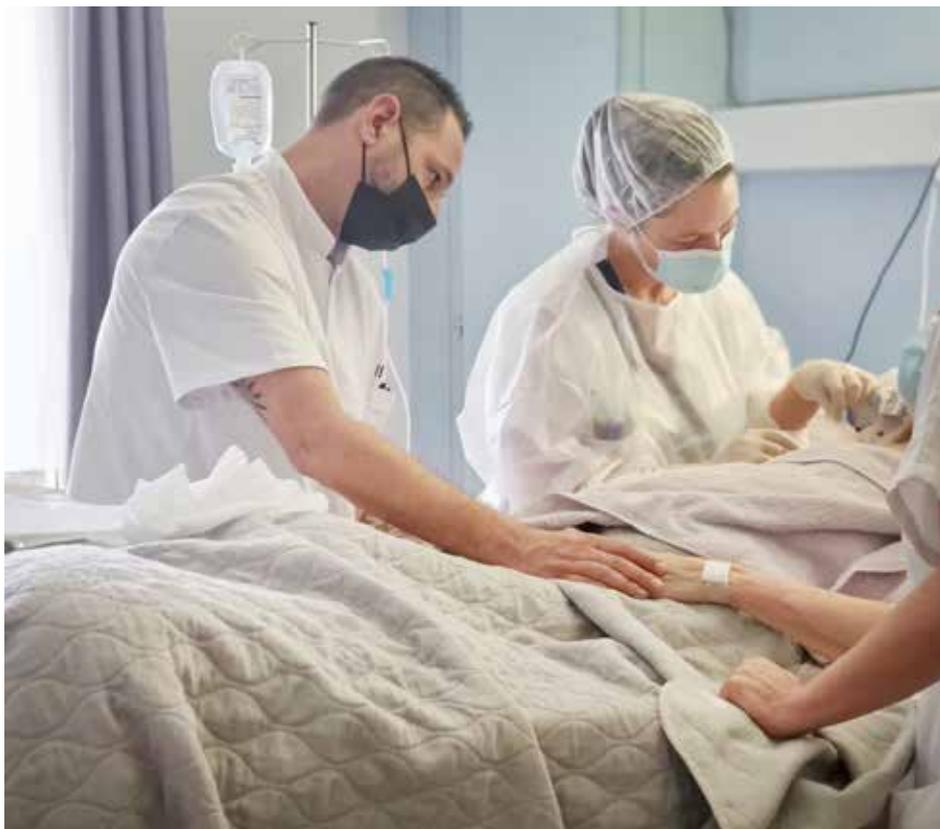


VOUS SOUHAITEZ FORMULER UNE RÉCLAMATION

- > Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre de santé du service.
- > Si cette démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement en précisant les difficultés que vous avez rencontrées.
- > Une analyse sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée qui vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Il pourra vous être proposé d'être mis en relation avec un médiateur médical et/ou non médical et d'être accompagné par un représentant des usagers ou par toute autre personne de votre choix.

- > Votre réclamation sera analysée par la Commission des usagers (CDU) afin d'améliorer la prise en charge au sein de l'établissement.



VOUS AVEZ MAL : PARLONS-EN !

Tout le monde n'a pas la même réaction face à la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité afin d'adapter votre traitement le plus précisément possible.

Au Centre de gériologie d'Aix-en-Provence, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) évalue les traitements appropriés à chaque situation. Vous trouverez la charte de lutte contre la douleur de l'établissement en p. 34 de ce livret.

CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Tout acte médical et tout traitement doivent faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de votre part. A cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou personnel soignant, doit vous informer des conséquences des choix et des risques éventuels des soins proposés.

En fonction de l'information donnée, vous déciderez de votre consentement aux actes médicaux et aux traitements proposés.

Cas particuliers :

- Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.
- Le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

VOTRE VIE QUOTIDIENNE AU CENTRE DE GÉRONTOLOGIE D'AIX

VOTRE CHAMBRE



Le Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence dispose de chambres à un ou deux lit(s). Lors de votre admission dans l'établissement, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Nous ferons notre possible pour vous donner satisfaction, dans la mesure des disponibilités et moyennant un supplément, non remboursé par l'Assurance Maladie.

Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si celle-ci prend en charge les chambres particulières.

- Des appels-malades vous permettent d'appeler l'infirmier ou l'aide-soignant par pression sur le bouton d'appel.

- Ne laissez pas d'objet de valeur ou de sommes d'argent dans votre chambre en votre absence.

- Laissez à votre domicile ou à vos proches ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation. Sinon confiez vos objets au bureau des admissions du Centre de gérontologie après avoir réalisé un inventaire. Ils seront alors déposés dans un coffre.

Si votre sortie est programmée un samedi, un dimanche ou un jour férié, prenez vos précautions pour les récupérer avant votre départ. Renseignez-vous auprès du personnel du service.



L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou détériorations des biens que vous auriez gardés auprès de vous.

VOTRE VALISE

N'oubliez pas de vous munir de quelques affaires personnelles (linge personnel et nécessaire de toilette). La liste des effets personnels nécessaires à votre hospitalisation est disponible auprès des soignants

A noter: l'entretien du linge n'est pas effectué dans le service.



TÉLÉPHONE

Un téléphone est disponible dans la plupart des chambres. Vous pouvez demander l'ouverture d'une ligne téléphonique personnelle dans votre chambre auprès de l'accueil. Votre entourage peut vous joindre au numéro que l'on vous a attribué.

Pour appeler votre correspondant extérieur, composez le 0, puis le numéro de téléphone que vous souhaitez obtenir. En cas de difficulté, le standard ou le personnel peuvent vous aider. Le règlement s'effectue à la sortie auprès de l'accueil.

L'utilisation des téléphones portables est admise dans l'enceinte de l'établissement, dans le respect de la collectivité.



TÉLÉVISION

Votre chambre est équipée d'un poste de télévision avec télécommande. Son usage, à votre charge, doit se faire dans le respect des autres patients, afin de préserver leur repos.

Le raccordement doit être demandé auprès de l'accueil. Après

règlement, la télévision pourra être activée dans votre chambre. Le tarif journalier est disponible auprès de l'accueil.

Un téléviseur est à la disposition de tous dans le salon des familles.

INTERNET

La connexion WIFI est accessible dans tout l'établissement.

Renseignez-vous auprès de l'accueil pour obtenir le code d'accès.

REPAS

En fonction de votre état de santé, de l'avis médical donné, de vos aversions ou habitudes alimentaires recueillies par les agents hôteliers, un repas adapté vous sera servi par l'équipe de restauration.

VISITES

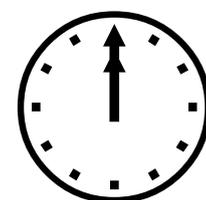
Nous savons que les visites de vos parents et amis vous sont un précieux réconfort. Aussi, nous nous sommes efforcés de les permettre à des heures favorables et cependant compatibles avec les nécessités du travail des équipes médicales et paramédicales, et des soins qui doivent vous être assurés.

Les visites peuvent être restreintes par le médecin ou le cadre de santé du service, en cas de contre-indication médicale, de nécessité de service, ou si les conditions sanitaires ne le permettent pas. Vous avez également tout droit de refuser la visite de personnes que vous ne désireriez pas recevoir. En fonction des attentes et des besoins du patient, la visite des proches peut être autorisée en dehors de ces horaires. Il faut dans ce cas s'adresser à un membre de l'équipe soignante.

Ces conditions peuvent être amenées à évoluer en fonction du contexte sanitaire de l'établissement. Nous vous préviendrons et un affichage approprié sera déployé si tel est le cas.

ACCOMPAGNANT

Si le médecin le juge possible ou souhaitable, un membre de votre famille peut être autorisé, exceptionnellement, à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous et/ou à prendre ses repas dans votre chambre. Les tarifs sont disponibles auprès du cadre de santé de votre service ou au bureau des admissions.



LES REPAS

Petit-déjeuner: 7h45

Déjeuner: 12h

Dîner: 18h

LES VISITES

**Elles sont autorisées
tous les jours.**

En service de médecine
gériatrique: **de 14h à 18h**

En unité de soins
palliatifs: **horaires libres**

IL EST DEMANDÉ À VOS VISITEURS DE :

- Éviter les visites trop longues ou en groupe qui vous fatiguent ainsi que vos voisins, et perturbent le fonctionnement des services
- Éviter d'amener de jeunes enfants, pour lesquels un hôpital présente des risques sanitaires
- Ne vous apporter de produit consommable qu'avec l'autorisation du cadre de santé de service, et de manière limitée
- Veiller à la discrétion dans votre chambre et dans les couloirs
- Comprendre notre démarche si, pour des raisons de services, de soins ou d'horaires, nous leur demandons de se retirer
- Limiter le nombre de personnes présentes afin de ne pas vous fatiguer et respecter votre voisin.



SORTIE TEMPORAIRE

Sur avis favorable du médecin et après autorisation de la direction, il vous est possible, en cours d'hospitalisation, de sortir de l'établissement, quelques heures ou plus, sans qu'une absence puisse dépasser 48 heures.

LES AUTRES SERVICES PROPOSÉS

- **Parking.** Un parking visiteurs est accessible par la rue Fontenaille.
- **Restauration rapide.** Des distributeurs de boissons et friandises payants sont à votre disposition aux deux points d'accueil (accueil général et accueil Ehpad).
- **Parc.** Les cours et jardins sont accessibles aux patients et aux visiteurs.
- **Interprètes.** Une liste de personnes est disponible auprès de l'équipe soignante.

CHAMBRE MORTUAIRE

Lors d'un décès, le corps du défunt est amené à la chambre mortuaire de l'établissement, sauf transport à résidence ou vers une chambre funéraire. Il y demeurera jusqu'au jour des obsèques. L'accès à la chambre mortuaire s'effectue au niveau de l'accueil central, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h30 à 17h. Le week-end, l'accès s'effectue entre 14h et 17h. Les familles doivent se rapprocher des équipes soignantes.

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR MIEUX VIVRE ENSEMBLE

Le Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence est un lieu de vie collective. Pour la tranquillité de tous et la sécurité des soins, il convient de respecter certaines règles.



> **Bruit :** pour préserver le repos de vos voisins, veillez à user avec discrétion de votre télévision, radio ou téléphone.

> **Respect mutuel entre usagers et professionnels :** la plus grande courtoisie à l'égard des autres patients et de l'ensemble du personnel est exigée.



> **Hygiène :** en raison des spécificités médicales de chaque service et pour éviter notamment les infections nosocomiales, il importe de respecter les mesures d'hygiène définies par le cadre de santé et les médecins. Des flacons de solution hydroalcoolique sont à votre disposition et à celle des visiteurs. En fonction du contexte sanitaire, les mesures d'hygiène peuvent être renforcées.

VIDÉOSURVEILLANCE



Pour votre sécurité, l'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance selon la loi 95-73 du 21 janvier 1995.

CULTES ET AUMÔNERIE

L'aumônerie catholique est un service de l'établissement de santé. Les aumôniers et les membres d'aumônerie ont la charge d'assurer le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les patients qui en font la demande par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille. C'est un service d'Eglise dont la mission est :

- **d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent,**
- **d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'espérance.**

La présence d'un service d'aumônerie est celle d'une équipe. L'aumônier est envoyé en mission par l'Evêque et reconnu par l'établissement.

Dans une attitude d'ouverture, l'équipe d'aumônerie entretient des relations de fraternité avec les représentants des autres cultes. L'équipe sera attentive aux désirs des patients et, si besoin, leur proposera de les mettre en relation avec les représentants de la religion de leur choix. Pour signaler une demande, vous pouvez vous adresser à l'accueil ou aux soignants.



LES MESSES

- A 11 h 15 à la petite chapelle (du lundi au samedi)
- A 10 h 45 à la grande chapelle (les dimanches et jours fériés).

> **Sécurité** : si vous constatez un défaut de fonctionnement dans votre chambre (panne électrique, fuite d'eau...), nous vous remercions de le signaler au personnel de votre service. L'ensemble du personnel est formé à la sécurité des personnes en cas d'incendie. Veuillez suivre les instructions qui vous seront données ainsi que les consignes de sécurité affichées dans le service.

> **Tabac, alcool, substances illicites** : pour votre sécurité, votre santé et celle des autres, il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de l'établissement. Il est également interdit d'introduire et de consommer de l'alcool et des substances illicites dans l'enceinte de l'établissement.



Comme nous l'exigeons de nos professionnels envers les patients, nous vous demandons :

- d'adopter avec eux une attitude bienveillante,
- de vous exprimer avec courtoisie,
- d'éviter les comportements bruyants, agressifs ou menaçants.

Nous vous demandons par ailleurs :

- de respecter l'environnement et le matériel mis à disposition.
- en cas d'attente, nous comptons sur votre compréhension afin de donner la priorité aux patients qui nécessitent une prise en charge plus rapide ou urgente.

VOTRE PARCOURS DE SOINS

ACCUEIL :
04 42 17 11 11

SECRETARIAT MÉDICAL :
04 42 17 17 43

LES SERVICES D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Nous hospitalisons dans notre établissement les patients admis via les urgences, vus en consultation à l'hôpital de jour ou adressés par les médecins traitants.

- **Unité de médecine gériatrique**

L'unité de médecine gériatrique accueille en hospitalisation de courte durée jusqu'à 30 patients de plus de 60 ans atteints d'affections aiguës ou dans le cadre de bilans gérontologiques (dénutrition, chutes à répétition, troubles neurologiques, troubles de la mémoire).



Chaque patient bénéficie ainsi d'un projet de soins individualisé dont les conclusions sont transmises par courrier au médecin correspondant.

Une permanence médicale, paramédicale et administrative est assurée 24h/24h.

- **Unité de soins palliatifs**

Le service doté de 20 lits accueille et accompagne des patients en soins palliatifs.

Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.

Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au patient en tant que personne, à sa famille



et à ses proches. La formation et le soutien des soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.

La démarche de la médecine palliative apporte à chacun une prise en charge éthique et adaptée dont l'objectif principal est le confort.

LES SERVICES D'HOSPITALISATION DE JOUR

● Hôpital de jour

L'hôpital de jour complète la prise en charge du médecin traitant car il permet une évaluation multidisciplinaire particulièrement utile lorsqu'une expertise s'impose.

Parmi les bilans proposés: évaluation gériatrique standard (EGS) ; perte d'autonomie, préparation à l'entrée en EHPAD, fragilité du maintien à domicile... ; troubles de la mémoire, troubles cognitifs et/ou du comportement, géronto-psychiatrie ; troubles de la marche, troubles de l'équilibre, bilan de chutes ; évaluation nutritionnelle.

L'hôpital de jour propose aussi des actes transfusionnels.

Les patients sont admis sur rendez-vous exclusivement. Ils sont adressés par leur médecin généraliste ou spécialiste, par les équipes de consultation mémoire, de consultation gérontologique, ou au cours d'une hospitalisation.



PRENDRE RENDEZ-VOUS EN
HÔPITAL DE JOUR :

Par téléphone :
04 42 17 17 75

LES SERVICES DE LIAISON

● L'Équipe Mobile Gériatrique extra-hospitalière (EMG EH)

L'Équipe Mobile Gériatrique Extra-Hospitalière (EMG EH) est le fruit d'un partenariat entre le Centre de gérontologie Saint-Thomas de Villeneuve et le Centre hospitalier intercommunal du Pays d'Aix (CHIAP).

L'EMG EH réalise des évaluations gériatriques multidisciplinaires au domicile (domicile personnel ou EHPAD). Elle s'adresse aux patients de plus de 75 ans, résidant à maximum 20min en voiture du centre d'Aix (plus Pertuis intra-muros), à l'exclusion des situations d'urgences médicales et pour qui l'intervention à domicile est plus pertinente qu'un parcours ambulatoire conventionnel.

Téléphone : 04 42 17 18 74 | **Courriel :** emg@hstv.fr

● L'Équipe territoriale de soins palliatifs (ETSP)

L'établissement est doté d'une équipe territoriale de soins palliatifs (ETSP) portée par la cellule de Coordination et de régulation RéSP 13. L'ETSP intervient pour des conseils ou un soutien auprès du malade, de ses proches, du médecin traitant, des aidants professionnels médicaux (infirmiers, services de soins à domicile, hospitalisation à domicile...) ou de professionnels de soutien social.

L'intervention de l'ETSP est gratuite et s'ajoute aux aides de soins et aides sociales habituelles et s'adresse aux personnes nécessitant des soins adaptés, relevant des soins palliatifs. La demande de prise en charge peut se faire soit en sortie de l'hospitalisation de tout établissement de soins, par le médecin traitant s'il le juge nécessaire, ou par le médecin coordonnateur si le patient vit en EHPAD. Le Centre de gérontologie héberge le RéSP 13 qui régule et oriente les demandes de soutien et d'accompagnement vers les 5 équipes mobiles, lesquelles se répartissent le territoire départemental des Bouches-du-Rhône.

N° unique RéSP13 : 04 42 99 08 04 | **Courriel :** resp13@wanadoo.fr

Pharmacie à usage intérieur (PUI)

La PUI (Pharmacie à Usage Intérieur) est chargée d'assurer la gestion, l'approvisionnement aux services, la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

Elle s'assure du bon usage de ces derniers. Elle veille à la qualité et à la sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient.



LE PLATEAU TECHNIQUE

Imagerie médicale

Le Centre de gérontologie accueille sur son site un plateau technique avec imagerie conventionnelle (radiographies, échographies) et scanner.

Laboratoire de biologie médicale

Nous proposons aux patients hospitalisés, la prise en charge de l'ensemble des examens de biologie médicale, en hématologie, immunologie, sérologie, biochimie et microbiologie dans le cadre d'une convention avec le Laboratoire Synlab Provence situé au sein de l'Hôpital privé de Provence (HPP).

LE PLATEAU DE CONSULTATIONS EXTERNES

Consultations oncogériatriques

Les consultations oncogériatriques s'adressent aux professionnels de santé (médecin oncologue, spécialiste d'organe, radiothérapeute, généraliste). Elles permettent une évaluation globale du patient et sont une aide à la décision thérapeutique en s'appuyant sur les attentes du patient, son état cognitif, fonctionnel, nutritionnel, environnemental et thymique.

Prendre rendez-vous:

- Secrétariat médical: 04 42 17 17 75

Consultations mémoire

La consultation mémoire, réalisée par un médecin gériatre, s'adresse aux personnes âgées présentant des troubles cognitifs. Elle pourra éventuellement être suivie d'une évaluation complémentaire en hospitalisation de jour.

Prendre rendez-vous:

- Secrétariat médical : 04 42 17 17 75



Votre sortie

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES	p. 26
LE TRANSPORT SANITAIRE	p. 26
LA SUITE DES SOINS	p. 26

Votre médecin référent décide de votre jour de sortie. Il vous remet :

- Une ou des ordonnance(s) médicamenteuse(s) et/ou de soins
- Une ou des dates de rendez-vous ultérieur(s)
- Un bon de transport si nécessaire.

Il adresse à votre médecin traitant un compte-rendu de votre hospitalisation. L'équipe soignante vous restitue les documents que vous avez remis à l'entrée (ordonnances de traitement en cours, résultats d'analyses, radios...) et vous donne l'ensemble des informations nécessaires à votre sortie (retour à domicile ou dans une autre structure).

N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions ou sur les gestes de prévention à adopter.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



Avant de sortir, il vous reste à effectuer quelques formalités administratives au bureau des admissions notamment vérifier que votre dossier est complet, acquitter les frais de séjour qui restent à votre charge et récupérer les éventuels objets déposés au moment de votre entrée.

Un bulletin de situation vous sera délivré. Il vous sera également demandé par les organismes susceptibles de couvrir certaines prestations.

TRANSPORT SANITAIRE



En fonction de votre état de santé, votre sortie peut s'effectuer par les moyens ordinaires (voiture, transport en commun, taxi...) ou, sur prescription médicale, par les moyens sanitaires (taxi conventionné ou véhicule sanitaire léger si vous pouvez voyager assis, ambulance sinon). Selon les situations, la prise en charge des transports sanitaires prescrits relève de l'établissement de santé ou de l'Assurance Maladie.

Hormis les cas de prise en charge par l'établissement, le choix de la société de transport vous appartient. Une concertation avec l'équipe soignante est nécessaire pour une bonne coordination.

LA SUITE DES SOINS



Si vous rentrez à domicile et que vous avez une ordonnance pour un traitement ou des soins nécessitant du matériel, nous vous conseillons de vous organiser avec vos proches pour les obtenir en temps utiles.

Si vous devez poursuivre les soins dans un centre de rééducation, un lieu de convalescence ou être accueilli en EHPAD, renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant votre sortie, sur les structures existantes et leurs modalités d'accueil. Vous pouvez solliciter

l'aide et les conseils de nos assistants sociaux.

En cas de sortie contre avis médical, vous serez informé des risques possibles concernant votre état de santé et il vous sera demandé de signer une décharge.

Retrouvez toutes les informations
sur notre site internet :

aix-lambesc.hstv.fr



Votre avis nous intéresse !

Soucieux d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins, nous mesurons régulièrement la satisfaction de nos usagers.

Vous trouverez en annexe de ce livret un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire est un outil important pour le Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence afin d'orienter sa politique d'amélioration continue de la qualité. Nous vous remercions de le renseigner et le remettre au cadre de santé ou à un membre de l'équipe. Si ce questionnaire ne vous a pas été remis, vous pouvez le demander au cadre de santé du service.

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés en Commission des Usagers.



Vous souhaitez soutenir les équipes et les projets du Centre de gérontologie ?

FAITES UN DON

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir de pourboires ni autres dons en nature. Mais vous pouvez faire un don au Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence de l'Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve.

Grâce à votre générosité, nous continuerons d'améliorer la qualité de nos services.

Merci !

Comment donner ?

Il suffit d'adresser un chèque libellé à l'ordre de: HSTV Aix à l'adresse suivante: 40, Cours des Arts et Métiers 13 100 Aix-en-Provence

N'oubliez pas de demander un reçu fiscal.

Pour tout renseignement complémentaire, adressez-vous à l'accueil général.





Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	p. 30
LES CHARTES EN VIGUEUR	p. 32

Outre notre engagement à faire vivre les valeurs de l'Hospitalité que sont l'accueil, l'attention aux plus fragiles, le respect de la vie, le service et la collaboration, le Centre de gérontologie d'Aix-en-Provence s'est également engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

CERTIFICATION

Mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS), la certification est un dispositif d'évaluation externe obligatoire pour tout établissement de santé. Cette démarche est réévaluée tous les deux ans, avec une visite de certification par une équipe d'experts-visiteurs tous les quatre ans.

Cette procédure d'évaluation porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins.

Les résultats sont publiés sur le site QualiScope : www.scopesante.fr

INDICATEURS QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

La Haute Autorité de Santé développe, avec les professionnels, des indicateurs nationaux de qualité et de sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs participent à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et concernent notamment la tenue du dossier patient ou les infections associées aux soins. Les résultats sont affichés au sein de nos locaux ainsi que sur le site QualiScope.

COMEDIMS

La Commission des médicaments et des dispositifs médicaux (COMEDIMS) définit la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles, commune à l'ensemble des prescripteurs et utilisateurs.

IDENTITOVIGILANCE

La Cellule d'identitovigilance (CIV) est l'organe en charge de la mise en œuvre, au sein de l'établissement, de la politique relative à l'identification du patient.

LA COMMISSION DES USAGERS

La Commission des usagers (CDU) a pour principales missions de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés.

Elle examine les réclamations.



QUALITÉ ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

Le Centre de gériatrie, soucieux de la qualité alimentaire et nutritionnelle des repas servis à ses patients, a mis en place un Comité de liaison en alimentation et nutrition (CLAN) composé de médecins, de cadres de santé, de soignants, d'un diététicien, d'un représentant des usagers, du responsable de la restauration et du responsable de la logistique, de la direction des soins, de la responsable qualité-gestion des risques et du personnel de la restauration et du pôle logistique.

Les repas sont élaborés en liaison chaude et cuisinés selon des procédures garantissant, à tous les stades, une parfaite hygiène et un suivi diététique.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

L'établissement dispose d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) qui veille à la mise en place d'un programme annuel d'actions.

- promouvoir la formation des professionnels en matière de prévention du risque infectieux
- améliorer l'organisation des soins et les pratiques professionnelles
- mieux informer les patients sur le risque infectieux lié aux soins
- participer à des réseaux de surveillance
- suivre et transmettre aux autorités de tutelle des indicateurs comparables à l'échelon national.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Le Comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance (CSTH) est une sous-commission de la Commission médicale d'établissement (CME) chargée de veiller à la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance. Il est notamment chargé, sous la coordination du Correspondant Hémovigilant, des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement.



FIN DE VIE

Le Centre de gériatrie s'engage pour le respect de la fin de vie. Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

C'est l'une des priorités de notre établissement. L'ensemble de l'équipe soignante s'engage à prévenir, traiter ou soulager votre douleur et à tout mettre en œuvre pour que les soins et traitements soient réalisés dans le plus grand confort physique et psychologique.

Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été mis en place. Composé de professionnels médicaux et paramédicaux, il a pour mission de définir la stratégie en matière de lutte contre la douleur, de bâtir des protocoles de soins et de coordonner les actions d'évaluation de la douleur.

Vous trouverez dans ce livret (p.34) notre contrat d'engagement de la lutte contre la douleur.



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.

Retrouvez les autres chartes de l'établissement :



Charte Romain Jacob



Charte des établissements de santé de l'Hospitalité



Règlement RGPD

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

❖ CHOIX DE VIE

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

❖ CADRE DE VIE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

❖ VIE SOCIALE ET CULTURELLE

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

❖ PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

❖ PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

❖ VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

❖ LIBERTÉ D'EXPRESSION ET LIBERTÉ DE CONSCIENCE

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

❖ PRÉSERVATION DE L'AUTONOMIE

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

❖ ACCÈS AUX SOINS ET À LA COMPENSATION DES HANDICAPS

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

❖ QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

❖ RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

❖ LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

❖ EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE VULNÉRABLE

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

❖ L'INFORMATION

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

CHARTRE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La loi relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé du 4 mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne.

Article L1110-5 du Code de la santé publique :
« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ».

1 FORMER ET INFORMER

- > L'établissement s'engage à prendre en charge votre douleur et à former le personnel dans ce sens.
- > Il existe un référent douleur au sein de l'établissement.
- > Tout soignant s'engage à donner des informations à toute personne admise au sein de l'établissement de ses droits concernant la prise en charge de sa douleur.

2 ÉCOUTER ET ENTENDRE

- > Les soignants sont à votre écoute, ils vous encouragent à exprimer votre douleur et à communiquer les épisodes douloureux.
- > Votre douleur sera entendue.

3 PRÉVENIR

- > Nous mettons toute action en place afin d'anticiper votre douleur
- > Tout soignant, quelle que soit sa catégorie professionnelle, s'engage à prévenir toute douleur, induite par un soin ou un examen, en utilisant les moyens disponibles dans l'établissement.

4 IDENTIFIER ET CIBLER

- > Qu'elle soit verbalisée ou non votre douleur sera identifiée et prise en charge pour assurer votre bien-être.

5 ÉVALUER

- > Tout soignant s'engage à évaluer la douleur des patients/résidents, en utilisant des méthodes fiables (échelles adaptées aux caractéristiques de la personne soignée et protocolisées dans l'établissement).
- > Cette évaluation est réalisée systématiquement auprès de toutes les personnes soignées au sein de l'établissement et consignée impérativement dans le dossier patient informatisé (DPI).

6 PRENDRE EN CHARGE

- > Le médecin évaluera les thérapeutiques nécessaires, en tenant compte de vos antécédents, de vos allergies et des effets secondaires potentiels.
- > Une réévaluation sera faite par l'équipe soignante et médicale pour juger de l'efficacité du traitement.
- > Des examens complémentaires (bilan sanguin, radio...) pourront vous être proposés pour aider à préciser la cause de votre douleur.

7 SOULAGER

- > Tout soignant s'engage à soulager la personne soignée en mettant en œuvre les moyens qu'il a à sa disposition. A savoir les prescriptions médicales, les protocoles d'antalgiques et/ou les moyens de lutte contre la douleur relevant de son rôle propre.

8 ACCOMPAGNER

- > Toute personne mérite d'être soignée jusqu'à la fin de sa vie dans de justes proportions, en bénéficiant des techniques disponibles les plus efficaces mais sans subir des traitements inutiles ou disproportionnés.
- > Soins et assistance seront procurés à toute personne en fin de vie et à son entourage.

“ L’Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve



L’Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve est composée de 16 établissements sanitaires et médico-sociaux à but non lucratif (hôpitaux, cliniques, EHPAD, foyers de vie) situés en Bretagne, Pays de la Loire et Provence.

L’Hospitalité a été créée en 2010 par la Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve pour conforter et développer ses établissements dont certains existent depuis plus de 360 ans.

En savoir plus : www.hstv.fr

LES CHIFFRES



16

établissements



2 600

lits et places
(1/3 sanitaire et
2/3 médico-social)



50 000

personnes
accompagnées
chaque année
(hors consultations)



3 000

salariés

Prendre soin, c’est d’abord créer un lien

L’Hospitalité Saint-Thomas de Villeneuve accueille, soigne et accompagne toute personne fragilisée par la maladie, l’âge, le handicap ou l’addiction, quelles que soient son origine, sa situation sociale et ses préférences religieuses.

L’Hospitalité se met plus particulièrement au service des plus fragiles, dans le respect des valeurs portées par la Congrégation depuis plus de 360 ans. L’engagement de tous les professionnels dans la qualité des soins dispensés, dans l’écoute attentive portée aux demandes des patients et des résidents, ainsi que dans la mise en place et l’animation des instances représentatives des usagers et le développement de l’expérience usager, ont été plusieurs fois récompensés par un label « Droits des usagers de la santé » décerné par le ministère de la Santé, au niveau régional ou national.

N’hésitez pas à nous faire part de toute remarque ou suggestion sur votre prise en charge, que nous souhaitons sans cesse améliorer. Vous pouvez vous adresser aux cadres de santé ou écrire directement à la direction.

La Congrégation des Sœurs hospitalières de Saint-Thomas de Villeneuve a été fondée en 1661 par le Père Ange Le Proust, considéré comme le Saint-Vincent-de-Paul de Bretagne.

Les Sœurs de Saint-Thomas de Villeneuve sont hospitalières : elles ont fait le choix d’accueillir et de prendre soin de la personne malade, handicapée et/ou âgée. A cette vocation première se sont ajoutés l’enseignement et l’éducation des jeunes, ainsi que des missions à l’étranger. Dans leurs établissements, elles s’attachent à « faire fleurir l’hospitalité », selon l’esprit du fondateur, afin que chaque personne accueillie soit reconnue dans sa dignité et trouve la convivialité, le respect et l’environnement chaleureux dont elle a besoin.

En savoir plus : www.congregation-stv.org



Centre de
gériatrie
d'Aix-en-Provence



> 40, Cours des Arts et métiers
13100 Aix-en-Provence
04 42 17 11 11

aix-lambesc.hstv.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux

