

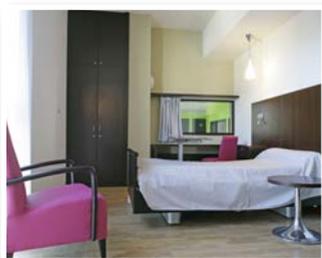


**Hôpitaux  
de Provence**

Groupement Hospitalier  
et Universitaire  
des Bouches-du-Rhône

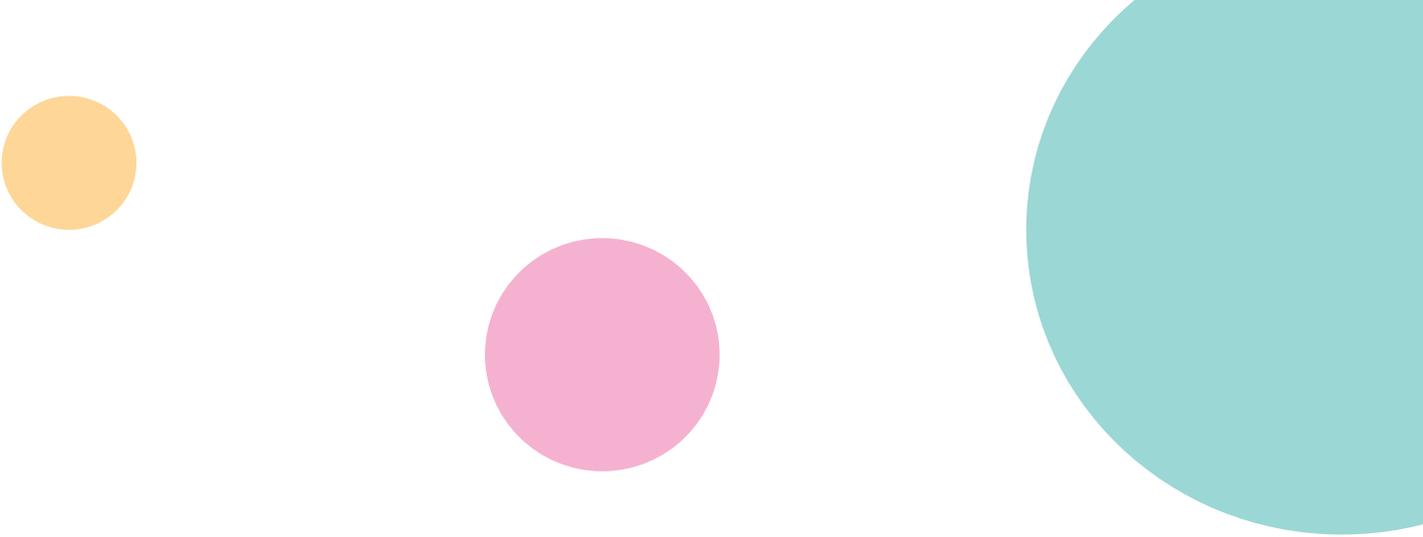
# LIVRET D'ACCUEIL

Centre Gérontologique Départemental



176, avenue de Montolivet  
BP 50058 - 13375 MARSEILLE Cedex 12  
Email : [cgd@cgd13.fr](mailto:cgd@cgd13.fr) - [www.cgd13.fr](http://www.cgd13.fr)





## FICHE D'IDENTITÉ DE L'ÉTABLISSEMENT

**D'une capacité totale de 600 lits et places, le Centre Gérontologique Départemental intervient dans le secteur du soin, de la prévention, de l'accompagnement, de la recherche et de l'enseignement. Il est également présent dans le maintien à domicile et dans le secteur hébergement des personnes âgées.**

Installé dans le 12<sup>e</sup> arrondissement de Marseille sur un domaine de 6 hectares, il est composé d'un hôpital qui compte 2 unités de court séjour et de moyen séjour gériatriques et Alzheimer, un pôle de consultations, trois unités de soins de longue durée, un accueil de jour Alzheimer et un plateau technique.

Trois pavillons constituent la partie Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). On y trouve des unités de vie comprenant deux secteurs spécialisés Alzheimer, un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA), une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR), un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et les bureaux d'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP).

Le bâtiment GARLABAN, à l'entrée, comprend la partie administrative, un Département de Recherche Médicale, un Hôpital de Jour, un service d'Hospitalisation A Domicile (HAD), un service de Répit à Domicile, un Pôle Infos Senior, un Réseau.

Un service d'EHPAD à Domicile est également proposé.

Un centre de formation, un Institut de Soins Infirmiers (IFSI) et un Institut d'Aides- Soignants (IFAS) se trouvent à l'entrée de l'établissement.

# SOMMAIRE



## HOPITAL

7-8

- Bienvenue
- Votre admission
- Votre sortie

## EHPAD/USLD

9-13

- Votre entrée
- Vos frais de séjour
- Une équipe hôtelière à votre service
- Une équipe de cuisiniers
- Une journée dans votre nouveau lieu de vie
- La vie au quotidien
- La vie sociale de votre nouveau lieu de vie
- Vous et votre famille au cœur du Projet de vie
- PASA/UHR

## EQUIPE ET PREVENTION

14-16

- Une équipe à votre écoute
- Equipe médicale et paramédicale
- Bien vous identifier
- Lutte contre les infections nosocomiales
- Lutte contre les interactions médicamenteuses
- Lutte contre la douleur

## INFOS PRATIQUES

17-18

- Chambre
- Repas
- Téléphone
- Trousseau
- Objets personnels et Dépôts de valeurs
- Télévision
- Consignes incendie
- Quelques rappels
- Boissons et en-cas
- Cafétéria

## INFORMATION MEDICALE

19-21

- L'information médicale : c'est quoi ?
- Quels sont ses supports ?
- Qui en est responsable ?
- Accès au dossier par le patient ou ses ayants droits :
- Que doit vous dire votre médecin ?

# SOMMAIRE



## INFORMATION MEDICALE

19-21

- Pouvez-vous refuser un acte de soins prescrit par le médecin ?
- Vos proches doivent-ils être informés de votre état de santé ?
- Désignation d'une personne de confiance
- Fin de vie : comment exprimer votre volonté ?
- Les directives anticipées
- Les informations vous concernant sont-elles protégées ?

## QUALITE

22-27

- Notre démarche qualité et gestion des risques
- Des Instances au service de la qualité de la prise en charge
- Le Directoire
- Le Conseil de Surveillance
- Les Commissions et Comités
- La Commission Qualité et Sécurité des Soins
- La Commission Des Usagers (CDU)
- Le Conseil de la Vie Sociale
- Plaintes et réclamations
- L'évaluation de votre satisfaction

## DROITS ET RÈGLES DE VIE

28-31

- Respect et courtoisie
- Droit à l'image
- Nuisance sonore
- Propreté et hygiène
- Sécurité des personnes et des biens
- Règles de circulation
- Stationnement réglementé
- Liberté de circulation et respect des locaux réservés
- Tabac
- Don d'organes et de tissus
- Allô Maltraitance
- Les Chartes



# BIENVENUE

L'établissement qui vous accueille aujourd'hui est le seul établissement public de santé spécialisé en gériatrie de l'agglomération marseillaise. Réunissant l'ensemble des offres de soins gériatriques, qu'il s'agisse du secteur sanitaire ou médico-social, il a, à ce titre, une vocation de référence gériatrique au niveau départemental. Comme l'ensemble des établissements de santé, le Centre Gérontologique Départemental assure une mission de service public au sein du territoire de santé de la région PACA. Le Centre Gérontologique Départemental met à votre disposition l'expertise gériatrique d'équipes médicales et soignantes dont les objectifs sont de vous offrir des soins adaptés et une prise en charge de qualité dans le cadre d'un séjour le plus agréable possible, qu'il soit de courte ou de longue durée.

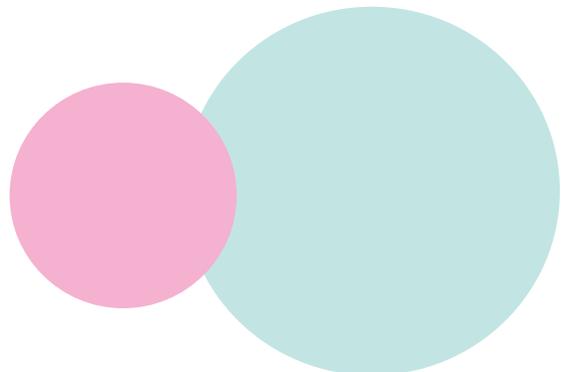
Afin d'assurer la continuité de vos soins, le Centre Gérontologique Départemental s'inscrit dans différents parcours de santé en relation avec la médecine de ville et les autres établissements de santé dont ceux plus particulièrement du Groupement Hospitalier de Territoire « Hôpitaux de Provence » dont il est membre.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous donner des informations sur le fonctionnement de l'établissement ainsi que sur vos droits et devoirs.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et un agréable séjour, espérant que ce livret saura répondre à vos questionnements et vous permettra de mieux comprendre votre prise en charge.

N'hésitez surtout pas à saisir l'ensemble des professionnels de votre service si certains points restaient sans réponses.

**La Présidente de la CME**   **La Présidente du Conseil de Surveillance**   **La Directrice**



## ACCUEIL

Ce livret est destiné à vous fournir toutes les indications pratiques afin de faciliter votre séjour et préparer votre sortie.

L'ensemble du personnel du service qui vous reçoit sont à votre disposition pour vous donner tous les renseignements dont vous aurez besoin durant votre séjour.

L'accueil est ouvert de 9 h 00 à 17 h 00 le lundi, mardi, jeudi, vendredi et le mercredi de 8 h 00 à 16 h 00.



## VOTRE ADMISSION

Le bureau des admissions se situe dans le hall d'entrée de l'hôpital gériatrique, à gauche de l'accueil.

### Ouverture

Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 16 h 20

Dès votre entrée, vous, ou un des membres de votre famille, êtes prié de vous présenter au bureau des admissions. Il vous sera demandé d'apporter :

- votre carte vitale et votre attestation
- votre carte de mutuelle
- une pièce d'identité



## Les frais d'hospitalisation

La facture d'hospitalisation comprend deux éléments :

- Les frais de séjour (pris en charge entièrement ou en partie par la sécurité sociale)
- Le forfait hospitalier journalier.



## Les frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés en fonction de la durée de votre hospitalisation sur la base d'un tarif journalier. Celui-ci varie suivant le service d'hospitalisation. Il est fixé par l'Agence Régionale de Santé . Il est affiché au bureau des admissions.

Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations (hébergement, soins...) mais ne comprend pas les frais personnels (télévision, téléphone, repas accompagnant ...)

## Le forfait hospitalier

Il est fixé par le Ministère de la Santé et constitue votre contribution réglementaire aux dépenses hôtelières. Certaines mutuelles le prennent en charge.

**Dans le cas contraire, il est à régler à la régie à l'espace accueil, au plus tard, le jour de la sortie.**

# VOTRE SORTIE

## Service social

Votre sortie doit être envisagée le plus tôt possible.

Quatre assistantes sociales sont présentes dans l'établissement. Elles reçoivent sur rendez-vous où pendant leurs heures de permanence affichées à l'accueil. Elles vous donneront toutes les indications sur les possibilités de prise en charge pendant et après l'hospitalisation. Elles vous aideront dans vos démarches et la constitution des dossiers d'aide. N'hésitez pas à les contacter très rapidement dès votre entrée.



## Permanences des assistantes sociales

### Cadre socio-éducatif

**Unités :** Hospitalisation A Domicile –Service de Soins Infirmiers A Domicile-Equipe Spécialisée Alzheimer, Hôpital de Jour

Tél. : 04 91 12 75 64

**Unités :** Court Séjour Alzheimer et Unité Cognitivo-comportementale, Accueil de Jour

Tél. : 04 91 12 75 08

**Unités :** Unité de Soins de Longue Durée (lundi), Pavillon Estaque et Etoile (mardi), Pavillon Jean MASSE (mercredi)

Tél. : 04 91 12 75 10

**Unité :** Soins de Suite et de Réadaptation

Tél. : 04 91 12 75 74

**Unité :** Médecine Gériatrique

Tél. : 04 91 12 75 86

### PERMISSION DE SORTIE

Sous réserve d'un avis médical favorable, vous pouvez bénéficier d'une permission de sortie n'excédant pas 48h00.

**Attention !!!**

Durant cette sortie, l'hôpital est déchargé de toute responsabilité pour les dommages que vous subiriez ou occasionneriez.

## Formalités de sortie

Vous devez vous rendre au bureau des admissions pour :

- vous assurer que votre dossier est complet afin d'éviter de payer des frais,
- payer les frais restant à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur...).



## Décision de sortie

Elle est préparée avec vous par l'équipe soignante et dépend de votre état de santé. Votre sortie se fera sur indication du médecin qui vous aura soigné. Dans le cas où vous souhaiteriez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de signer une attestation certifiant que vous avez été informé des risques encourus. Sachez que toute sortie non autorisée relève de votre responsabilité et peut entraîner un refus de prise en charge de votre organisme de remboursement.

## Continuité des soins

Le médecin de votre unité d'accueil peut prescrire, après votre hospitalisation, la poursuite du traitement. Une ordonnance vous sera remise à cet effet.

### VISITES

Elles sont autorisées de 12h00 à 20h00. Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la situation sanitaire ; dans ce cas, renseignez-vous auprès des équipes soignantes, au niveau du bureau des admissions ou en appelant le 04 91 12 74 00.

Afin de préserver leur santé, les visites des enfants de moins de 15 ans sont interdites.

**Attention !!! Par mesure de sécurité les portes de l'hôpital sont fermées à 21h00**

# VOTRE ENTRÉE DANS UN LIEU DE VIE

**Vous venez d'entrer ou vous allez entrer en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) ou en Unité de Soins de Longue Durée (USLD). L'âge d'entrée est de 60 ans et plus, sauf dérogation. A partir d'un certificat médical spécifique de votre médecin traitant, vous avez été ou serez orienté vers une unité qui convient à votre prise en charge.**

Le responsable des admissions rencontre votre famille et vous-même pour préparer votre entrée dans votre nouveau lieu de vie.

Les formalités d'entrée sont à effectuer auprès du bureau des admissions qui se situe au rez-de-chaussée de l'hôpital gériatrique. Un contrat de séjour décrivant les prestations proposées par l'établissement va être ou a été signé entre vous et l'établissement représenté par son Directeur. Le contrat de séjour engage l'établissement dans une démarche qualité.

**Pour préserver la qualité de votre prise en charge, si votre état de santé évolue, vous pourrez être transféré dans une unité plus adaptée au sein du Centre Gérontologique Départemental.**



## Désignation d'une personne de confiance

Selon le Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles, le résident peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche.

Cette désignation est faite par écrit dans le document que vous avez rempli avant ou à votre admission (document joint au contrat de séjour). Elle est révocable à tout moment. Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette disposition ne s'applique pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

Ainsi dans le cas où la personne hébergée dans l'EHPAD le désire, elle peut désigner une personne de confiance qui l'accompagnera tout au long des soins sur les décisions à prendre et dont l'avis sera recherché si elle ne peut pas s'exprimer; la décision finale reviendra dans ce cas à l'équipe médicale. La personne de confiance peut ainsi être distincte du représentant légal qui accompagne la personne accueillie.

## VOS FRAIS DE SÉJOUR

**La facturation est basée sur 3 tarifs :**

- Un tarif hébergement à la charge du résident ou assuré par l'aide sociale,
- Un tarif soin à la charge de la sécurité sociale,
- Un tarif dépendance dont le financement peut être assuré en partie par le Conseil Départemental au travers de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (l'APA).

Suivant le niveau de dépendance de la personne âgée dans un des trois groupes de dépendance, les tarifs soins et dépendance varient et peuvent faire l'objet d'une révision chaque année. Le tarif hébergement est fixé par le Président du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône chaque année, sur proposition du Directeur de l'établissement.

Les tarifs dépendance sont également arrêtés par le Président du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

Les tarifs soins sont fixés par arrêté préfectoral.

Le logement que vous occupez donne droit à l'allocation logement selon les règles applicables à tout domicile.



## Entretien du linge

Votre linge personnel peut être entretenu par votre famille ou par l'établissement à **l'exception du linge délicat nécessitant un nettoyage à sec**. Une fiche trousseau vous sera remise à l'admission. Celle-ci précise la quantité de linge utile pour permettre d'assurer une prestation de qualité.

Pour bénéficier de cette prestation, le linge doit être identifié (nom de l'unité et du résident) par l'aide hôtelière.

## Une équipe de cuisiniers

Assurés par les cuisiniers de l'établissement, les repas sont servis en salle à manger ou en chambre. Des diététiciennes veillent à l'équilibre et à l'élaboration des régimes en relation avec le médecin de votre unité.

Des repas à thème sont régulièrement organisés.



## Accueil

Il est conseillé d'apporter des petits objets personnels le jour de l'admission pour personnaliser la chambre et retrouver des repères.

Le jour de votre arrivée, le personnel se présentera, vous informera du fonctionnement du service et vous aidera à vous installer. Votre chambre est considérée comme votre logement.

Dans les jours qui suivront votre accueil, des informations vous seront demandées, ainsi qu'à votre famille, concernant vos habitudes de vie et vos souhaits afin d'élaborer avec vous votre projet personnalisé.

Sur demande de votre part une diététicienne pourra vous rendre visite.

L'animateur du service viendra vous présenter le programme d'animation.

Le service vous sera présenté.

Un référent soignant suivra particulièrement votre projet personnalisé. Il sera le lien entre vous, votre famille et l'équipe de soins.

Un projet de soins vous sera proposé par l'équipe médicale et paramédicale.



## Organisation des journées

Le petit déjeuner est servi à partir de 7h00.

Les soins sont réalisés le matin. Si vous avez besoin d'une aide pour les actes de la vie quotidienne, les aides-soignants sont là pour vous accompagner en respectant vos habitudes de vie.

Le déjeuner est servi à partir de 12h00.

Des animations sont organisées le matin et l'après-midi. Un programme est édité tous les mois et affiché dans les services. Un animateur est présent dans chaque bâtiment.

Le goûter est servi à partir de 15h30.

Le dîner est servi à partir de 18h00.

Une tisane vous est proposée dans la soirée.

## Suivi médical

Vous bénéficiez d'un suivi médical régulier assuré par le médecin de l'unité ou plus si votre état de santé le nécessite. Une présence médicale est assurée 24h/24h.

## Respect des souhaits et des croyances



Lors du recueil de données, nous vous demanderons vos pratiques religieuses pour respecter au mieux vos croyances et vos souhaits.

L'aumônier de l'établissement a pour mission de répondre à votre demande d'accompagnement spirituel. Il vous apportera également réconfort et aide. Il est également là pour faire le lien avec le ministre de votre culte.

Contact : 04 91 12 75 92 - Email : [aumonerie@cgd13.fr](mailto:aumonerie@cgd13.fr)

La messe est célébrée tous les dimanches.



## LA VIE AU QUOTIDIEN

### Prestation de confort : coiffure

Des coiffeuses salariées de l'établissement sont à votre service. Cette prestation est comprise dans le prix de journée. Elles reçoivent sur rendez-vous. Pour obtenir un rendez-vous, il faut le signaler aux soignants ou à la coiffeuse.

### Télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur s'il est en bon état. Des prises d'antenne TV existent dans tous les bâtiments.

### Heures de visite

Elles sont autorisées toute la journée mais elles sont conseillées de 12h00 à 20h00, le matin étant consacré aux soins.

Ces horaires sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la situation sanitaire ; dans ce cas, renseignez-vous auprès des équipes soignantes, au niveau du bureau des admissions ou en appelant le 04 91 12 74 00.

### Courrier



Une boîte aux lettres est disponible à l'entrée de chaque bâtiment. Un guemestre prend et porte le courrier tous les jours dans les services.

### Animaux familiers

Le Centre Gérontologique Départemental accepte les petits animaux familiers sous certaines conditions.

# LA VIE SOCIALE DE VOTRE NOUVEAU LIEU DE VIE

## L'animation



Le programme mensuel des animations est affiché dans chaque service sur des panneaux information animation. Des animateurs assistés du personnel et d'associations de bénévoles proposent de nombreuses activités : ateliers, gymnastique douce, sorties achats, promenades à l'extérieur, spectacles, repas à thème.

Une bibliothèque tenue par l'OCB est ouverte le mardi et

jeudi de 14h00 à 16h30 dans le hall d'entrée du pavillon Estaque.

Responsable Animation : tel 04 91 12 74 78

## Les associations de bénévoles

De nombreuses associations de bénévoles interviennent au Centre Gérontologique Départemental. Elles travaillent toutes en étroite collaboration avec les équipes de soins et les autres associations. Elles ont chacune leurs spécificités.

## L'association VMEH

**(Visiteurs de Malades d'Établissements Hospitaliers et Maisons de Retraite)**

Cette association a pour objectif de répondre à la solitude des personnes âgées. Elle est partenaire de projets culturels développés dans l'établissement.

Contact : 04 91 50 72 39

Email : vmeh13@wanadoo.fr

Site : www.vmech-national.com

## L'équipe des bénévoles de l'aumônerie

Ils visitent les résidents qui le désirent, les accompagnent aux activités culturelles et religieuses.

Contact : 04 91 12 75 92

## Les Petits Frères des Pauvres

Depuis 1946, l'association les Petits frères des Pauvres est aux côtés des personnes- en priorité de plus de 50 ans-souffrant d'isolement, de pauvreté, de maladies graves. Par ses actions, l'Association recrée des liens permettant aux personnes de retrouver une dynamique de vie. En favorisant l'engagement citoyen, l'Association propose des réponses nouvelles. Les Petits frères des Pauvres sont reconnus d'utilité publique, sont apolitiques et non confessionnels.

Cordonnées : 04 91 18 55 55

Email : fraternite.marseille@petitsfreresdespauvres.fr

Site : www.petitsfreresdespauvres.fr

## Vos moyens d'expression et de participation

### Secteur EHPAD :

- Conseil de la Vie sociale : des résidents et des familles élus

### Secteur Unité de Soins de Longue Durée et EHPAD :

- Réunions familles résidents

### Secteur sanitaire et médico-social :

- Commission Des Usagers (CDU)-4 représentants des usagers

### Des représentants des usagers sont présents :

- au Conseil de Surveillance
- à la Commission Des Usagers
- dans des groupes de travail
- dans des sous commissions de la Commission Médicale d'Établissement





## Le pavillon Jean Masse accueille en son sein un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), le pavillon Estaque, une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR)

### LE PASA

**Nombre de place :** 12

**Horaires :** 9h-16h00 du lundi au vendredi

**Population accueillie :** groupe homogène de résidents

#### Objectifs :

- Diminution des troubles du comportement
- Maintien ou réhabilitation des capacités fonctionnelles et cognitives restantes (ergothérapie, activité physique, jardinage, mémoire)
- Mobilisation des fonctions sensorielles
- Maintien du lien social (repas, arthérapie)

#### Critères d'admission :

- Résident en hébergement permanent, présentant une maladie neuro-dégénérative de type Alzheimer ou apparentée, avec des troubles du comportement modérés. Ces troubles sont évalués en équipe multidisciplinaire.
- Un contrat spécifique est signé entre le résident ou son représentant légal et l'institution qui comprend un projet de soins adapté et un projet personnalisé. L'accord de la famille et du résident est recherché.

#### Activités thérapeutiques

Les activités sont planifiées pour des prises en charge individuelles et collectives.

Un planning hebdomadaire est mis en place et adapté selon les capacités et le rythme du résident.

Un résident peut participer à une ou plusieurs activités dans la semaine selon ses capacités. Le repas de midi est pris au PASA dans la cuisine thérapeutique.

#### Des espaces spécifiques dédiés au PASA :

- 1 cuisine thérapeutique
- 2 salles d'activités
- 1 salle Snoezelen
- 1 jardin thérapeutique

#### Qualification des professionnels :

- Assistante en soins de gérontologie
- Ergothérapeute
- D'autres intervenants peuvent participer à la prise en charge : art-thérapeute, orthophoniste...

### L'UHR

**Nombre de place :** 15

#### Objectifs :

- Maintien ou réhabilitation des capacités fonctionnelles et cognitives restantes (ergothérapie, activité physique, jardinage, mémoire)
- Mobilisation des fonctions sensorielles
- Maintien du lien social (repas, arthérapie)
- Gestion et prise en charge des troubles du comportement

#### Critères d'admission :

Résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, compliquée de symptômes psycho-comportementaux sévères qui altèrent la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres résidents.

#### Critères de sortie :

La diminution ou la disparition des troubles du comportement pendant une période suffisamment longue pour être compatible avec le retour dans une unité traditionnelle ainsi que la perte d'autonomie. La décision de sortie est prise en équipe sur avis du médecin responsable de l'unité.

#### Activités thérapeutiques

- Prise en charge des troubles du comportement lors de la toilette et tout au long de la journée, de la prise des repas
- Activités de stimulation cognitive et de mémoire
- Activités autour de la gymnastique douce, de la motricité et d'activités sensorielles (relaxation, espace Snoezelen)
- Activités sociales, en groupe
- Prise en charge individuelle ou collective

#### Qualification des professionnels

Le personnel soignant, formé, est dédié à cette prise en charge, notamment avec des assistants de soins en gérontologie et un(e) ergothérapeute ou psychomotricien(ne).

# UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

L'équipe soignante est placée sous l'autorité du cadre de santé et travaille en étroite collaboration avec le médecin responsable de l'unité et l'équipe médicale.

Ce sont les médecins qui vous donnent les informations sur votre état de santé. Ainsi vous pouvez, en informant le bureau des admissions, demander à ce que votre présence ne soit pas divulguée. Vous pouvez choisir qui recevra les informations sur votre état de santé en précisant à l'équipe le nom de votre personne de confiance.

## EQUIPE MÉDICALE ET PARA-MÉDICALE :

Vous pouvez identifier chaque fonction par la couleur de la tenue et le badge présent sur la poche gauche supérieure.



Le Médecin responsable du service (tunique blanche) est responsable de l'organisation médicale et de votre prise en charge médicale.



Le Cadre de santé (tenue blanche liseré bleu) est votre interlocuteur privilégié concernant l'organisation des soins et le fonctionnement du service. Il coordonne l'accueil des patients, répond à vos questions. Il encadre les infirmiers, aides-soignants et agents des services hospitaliers.



Les Infirmier(e)s (tenue blanche liseré saumon) dispensent les soins sur prescriptions médicales ou en application de leur rôle propre. Ils (elles) vous conseilleront en matière de prévention.



Les Aides-soignant (e)s (tenue verte) sont sous la responsabilité des infirmier(e)s. Ils (elles) ont en charge les soins d'hygiène et de confort et peuvent vous aider dans les gestes de la vie quotidienne.



Les Agents de Service Hospitalier (tenue bleue) assurent l'entretien des chambres et du service.

Vous allez également rencontrer, selon vos besoins, des diététiciennes, des kinésithérapeutes, un psychologue, des assistantes sociales, des brancardiers, une pédicure, une manipulatrice - radio, des médecins spécialisés.

## BIEN VOUS IDENTIFIER

### POUR GARANTIR VOTRE SÉCURITÉ

Votre identification est indispensable tout au long de votre hospitalisation.

1. A votre admission une pièce d'identité est obligatoire. Votre carte vitale et votre carte de mutuelle (si vous en avez une) nous sont, également, indispensables et vous seront demandées au bureau des admissions.

2. A votre entrée dans le service, les soignants vous mettront un bracelet d'identification. Vous le garderez tout au long de votre hospitalisation. Vérifiez que les informations qui sont inscrites sont exactes.

3. Durant votre séjour les différents professionnels (lors d'examen, de transfert, de distribution des médicaments ...) seront amenés à vérifier votre bracelet et à vous demander de décliner votre identité

Dans le secteur hébergement, pour faciliter votre identification, l'équipe pourra être amenée à vous mettre un bracelet d'identité :

- le premier mois de votre admission
- lors de consultations externes

Dans ce secteur votre identification est sécurisée par une photo insérée dans votre dossier de soins.

## L'IDENTIFIANT NATIONAL DE SANTÉ (INS)

Depuis le 1er janvier 2021 l'établissement est soumis à l'identifiant National de Santé (INS). L'INS est un identifiant attribué à tout bénéficiaire de l'Assurance Maladie. Il est utilisé par les professionnels de santé et du médico-social et vous suit tout au long de la vie. Il contribue à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge dans votre parcours de santé. Nous avons besoin de votre autorisation signée pour partager ces informations. Une fiche de consentement à l'information vous sera remise lors de votre admission. Elle peut être téléchargée sur notre site Internet, [www.cgdl13.fr](http://www.cgdl13.fr) dans la rubrique hôpital/INS.

**Votre identité c'est votre sécurité, aidez-nous à l'assurer.**

## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



La survenue des infections nosocomiales et des infections associées aux soins ne dépend pas seulement de la qualité des soins mais aussi de facteurs inhérents au patient lui-même et à ses visiteurs. Aussi est-il important que l'ensemble des personnes applique les règles d'hygiène habituelles ou complémentaires nécessaires. Soignants et patients ont un rôle à jouer au niveau de la qualité de l'hygiène.

## Comment nous aider ?

La peau et les mains sont des vecteurs essentiels de ces infections.



### A faire :

- Se laver les mains au savon : avant et après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de la chambre,
- Se laver régulièrement afin d'éliminer les germes qui se sont multipliés sur la peau,
- Respecter les règles d'isolement, lorsqu'elles sont mises en place.

Si besoin, votre douche peut être équipée d'un filtre qu'il ne faut en aucun cas désadapter.

### A ne pas faire :

- Toucher les pansements ou les dispositifs médicaux,
- S'asseoir sur le lit,
- Venir voir les patients en cas d'infection transmissible (grippe, maladie infantile.....).

### En cas de survenue d'infection ou de suspicion d'infection :

L'information sera donnée au patient ou à sa personne de confiance lors d'un entretien individuel, en fonction notamment du niveau de risque des soins délivrés au malade.

Le cas échéant, cette infection peut faire l'objet d'un signalement anonyme interne ou externe, dans le respect du code de déontologie.

## LUTTE CONTRE LES INTERACTIONS MÉDICAMENTEUSES

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement médicamenteux à votre état de santé. Votre traitement habituel peut donc être maintenu, modifié ou arrêté. Si vous avez amené vos médicaments habituels avec vous, le médecin du service vous les demandera et ils seront conservés à votre nom dans une armoire à pharmacie fermée du service. Pendant votre séjour, tous vos médicaments seront fournis par la pharmacie de l'hôpital. A la fin de votre séjour, vos médicaments personnels vous seront rendus si le médecin a décidé qu'ils sont encore nécessaires. Les médicaments arrêtés par le médecin pendant votre hospitalisation seront détruits par l'hôpital.



## LUTTE CONTRE LA DOULEUR

L'établissement s'engage au travers du contrat douleur à mettre tout en œuvre pour vous soulager.

Vous avez mal..... Parlons-en !

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 et traitée..."

**lutter**  
contre la  
**douleur**

**contrat**  
d'engagement

Dans cet établissement,  
nous nous engageons à  
prendre en charge  
votre douleur

avoir moins mal  
ne plus avoir mal  
c'est **possible.**



...ion et de l'organisation des soins

vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager  
votre douleur c'est **possible.**

**Prévenir** Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, perfusions,... les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette, un simple déplacement, une séance de rééducation.

**traiter ou soulager** Les douleurs aiguës comme celle des fractures.  
Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, les douleurs rhumatologiques, et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...  
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur : il est possible d'en mesurer l'intensité.  
Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer «combien» vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10.  
Nous disposons également d'échelles spécifiques d'évaluation de la douleur.



nous allons vous **aider**  
à ne plus avoir mal  
ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

**en répondant** à vos questions ;  
**en vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
**en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées.

vous participation est **essentielle**  
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

## CHAMBRE

L'hôpital propose des chambres à 1 lit ou à 2 lits, toutes équipées d'un cabinet de toilette et d'un téléphone. Les chambres individuelles peuvent vous être proposées dans la mesure de leur disponibilité.

## Hébergement des familles

Celui-ci est possible en fonction de l'état de santé de votre parent. Un fauteuil de repos vous sera proposé sur demande au cadre de santé du service.



## REPAS

Assurés par les cuisiniers de l'établissement, les repas sont servis en salle à manger ou en chambre. Des diététiciennes veillent à leur équilibre et à l'élaboration des régimes sur prescription médicale.

**A l'hôpital, il est interdit d'apporter de la nourriture venant de l'extérieur pour des raisons d'hygiène et de sécurité.**

## Repas accompagnant

Votre famille ou des amis peuvent rester déjeuner ou dîner avec vous. Ils peuvent également se restaurer au self du personnel. Le ticket repas est vendu à la recette qui se trouve au rez-de-chaussée de l'hôpital gériatrique. Il est demandé de s'inscrire la veille auprès du Cadre de Santé. Le Self est ouvert de 12h00 à 13h30.

## TÉLÉPHONE

Pour obtenir une ligne téléphonique, il vous suffit de la demander à l'accueil au rez-de-chaussée de l'hôpital gériatrique. Si vous désirez uniquement recevoir des appels, le service est gratuit.

Pour pouvoir appeler l'extérieur de votre poste, vous devez ouvrir un crédit communication. Celui-ci est à régler d'avance à l'accueil ou au bureau des admissions. Nous vous recommandons de régler de petites sommes car les crédits restant à votre sortie ne vous seront pas remboursés.

### Utilisation du téléphone

Faire le 0 devant le numéro appelé pour obtenir une ligne extérieure.

## TROUSSEAU

Pensez à apporter un nécessaire de toilette complet, à savoir : savon, eau de toilette, brosse, peigne, shampoing, brosse à dents, dentifrice. Ponctuellement le service dispose de linge entretenu par l'établissement. Une paire de pantoufles, de tennis à fermeture velcro et un jogging si nécessaire sont à prévoir pour la rééducation.

## OBJETS PERSONNELS ET DÉPÔTS DE VALEURS

Un coffre est à votre disposition dans l'établissement au bureau des admissions.

**Le Centre Gérontologique n'est pas responsable de la perte ou de la détérioration des objets personnels conservés dans votre chambre.**

Extrait du décret n° 93 - 550 du 27 mars 1993

« Les objets de valeur, les titres de paiement et en règle générale « les choses mobilières » dont la nature justifie la détention par la personne hébergée durant son séjour dans l'hôpital doivent être déposés chez le receveur de l'établissement, au bureau des admissions (application de la loi n° 92 - 614 du 06 juillet 1992 et du décret n° 93 - 550 du 27 mars 1993). Une liste sera établie du dépôt des valeurs. »

Le retrait des biens s'effectue auprès de la recette située au rez-de-chaussée de l'hôpital gériatrique (prévenir 48h00 à l'avance).

Contact : 04 91 12 76 69

## TÉLÉVISION

Des téléviseurs sont à votre disposition dans les services de l'hôpital. La location de la télé est de 4 euros par jour. La télécommande est à demander à l'accueil. Un supplément de 20 euros, vous sera demandé en cas de non restitution de la télécommande. La télévision est à régler à l'accueil, au plus tard le jour de la sortie.



## CONSIGNES INCENDIE

En cas d'incendie, suivez scrupuleusement les consignes que vous donne le personnel.

- Ne prenez pas l'ascenseur
- Gardez votre calme, le personnel est formé spécifiquement à cette intervention.

## QUELQUES RAPPELS

A l'hôpital, les animaux ne sont pas autorisés à rendre visite à leur maître. Les fleurs et les plantes en pots sont interdites en raison des risques d'infection.

## BOISSONS ET EN-CAS

Un distributeur de boissons et de friandises est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital.



## CAFÉTÉRIA

Une cafétéria tenue par l'association « La table de Cana » est à votre disposition dans le hall d'entrée du bâtiment administratif « le GARLABAN » qui se situe à l'entrée de l'établissement. Vous pouvez y déguster en famille : plat du jour, salade, tartine, glace, café, friandises. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8h00 à 15h00

**Nos équipes sont à votre disposition pour toute information complémentaire**



# L'INFORMATION MÉDICALE : C'EST QUOI ?

L'information médicale concerne tous les éléments relatifs à votre état de santé et aux soins dont vous bénéficiez. Cette information est actualisée au fil du temps et adaptée à votre situation propre.

## QUELS SONT SES SUPPORTS ?

Le dossier papier est aujourd'hui complété par un dossier informatisé. L'ensemble forme le « dossier patient ». Certaines données subissent un traitement particulier et anonymisé au sein du Département de l'Information Médicale (DIM) à destination des gestionnaires de l'établissement, des Tutelles hospitalières et de la Sécurité Sociale.

## QUI EN EST RESPONSABLE ?

L'Administration est responsable des supports matériels de l'information.

Les services médicaux sont responsables de la gestion quotidienne du « dossier patient ».

Le Département d'Information Médicale veille sur la confidentialité des données informatisées.

## ACCÈS AU DOSSIER :

Article L. 1111-7 modifié par la loi n° 2007-131 du 31 janvier 2007 :

«Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues, à quelque titre que ce soit, par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers. Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne. (...) »

En pratique, toute demande d'accès au dossier patient doit être adressée au Directeur par courrier.

## Les différentes étapes :

**1** - Le patient, le tuteur, en cas de décès, les ayants droits, le concubin, le partenaire de PACS ou bien le médecin désigné par l'une de ces trois personnes en tant qu'intermédiaire, et eux seuls, adressent leur demande par écrit au Directeur de l'établissement.

La loi prévoit un délai de 48H, délai de réflexion durant lequel le patient peut se rétracter. Celui-ci est nécessaire à la vérification de l'identité du demandeur.

**2** - Les informations sont mises à la disposition du demandeur dans les 8 jours ou dans les 2 mois (pour les informations datant de plus de 5 ans), à partir de la date de réception de la demande complète.

Le demandeur est informé des différentes modalités de communication. En cas d'imprécision de sa part dans sa demande et si au terme d'un délai de 8 jours (ou dans les 2 mois), le demandeur n'a pas précisé sa volonté, il y aura mise à disposition des informations pour consultation sur place. Pour aider lors de la consultation du dossier, un accompagnement sous certaines conditions est possible.

**3** - La consultation se fait soit sur place avec le cas échéant remise de copies payantes des documents, soit par l'envoi de copies des documents (coût limité aux frais de copies et d'envois).

La communication des informations est faite par le médecin chef de service ou par toute personne qu'il aura désignée à cet effet.

L'établissement n'a en aucun cas l'obligation de fournir toutes les pièces du dossier médical, lorsque celui-ci est dans l'incapacité matérielle et technique de produire ces pièces. Il est rappelé que l'original ne peut être donné.

## Ayant Droits, concubin ou partenaire lié par un pacte civil de solidarité :

Sauf opposition de la part du patient avant son décès, l'accès aux informations concernant le défunt n'est possible que dans trois cas :

- pour connaître la cause du décès
- pour défendre la mémoire du défunt
- pour faire valoir les droits des ayants droits.

Toute demande doit être par ailleurs réellement motivée et une vérification de l'identité sera effectuée.

## QUE DOIT VOUS DIRE VOTRE MÉDECIN ?

Votre médecin vous informera sur :

- les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés,
- leur utilité,
- leur urgence éventuelle,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que les solutions possibles,
- les conséquences prévisibles en cas de refus.

La bonne explication des bénéfices et des risques du projet thérapeutique permet d'éviter les malentendus. La synthèse de l'ensemble des informations émanant de différentes sources médicales sera donc réalisée par le médecin référent de votre service.

D'une manière générale, le personnel médical est disponible pour vous apporter une information personnalisée. L'équipe paramédicale participe également à cette information dans son domaine de compétences et dans le respect des règles professionnelles. **La délivrance de l'information par téléphone reste exceptionnelle.**

L'établissement dispose en interne de compétences en matière de langues étrangères auxquelles vous pouvez avoir recours.

## POUVEZ-VOUS REFUSER UN ACTE DE SOINS PRESCRIT PAR LE MÉDECIN ?

Vous avez le droit de refuser un acte prescrit par le médecin. Aucun acte médical ne peut être réalisé sans votre consentement libre et éclairé sauf si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

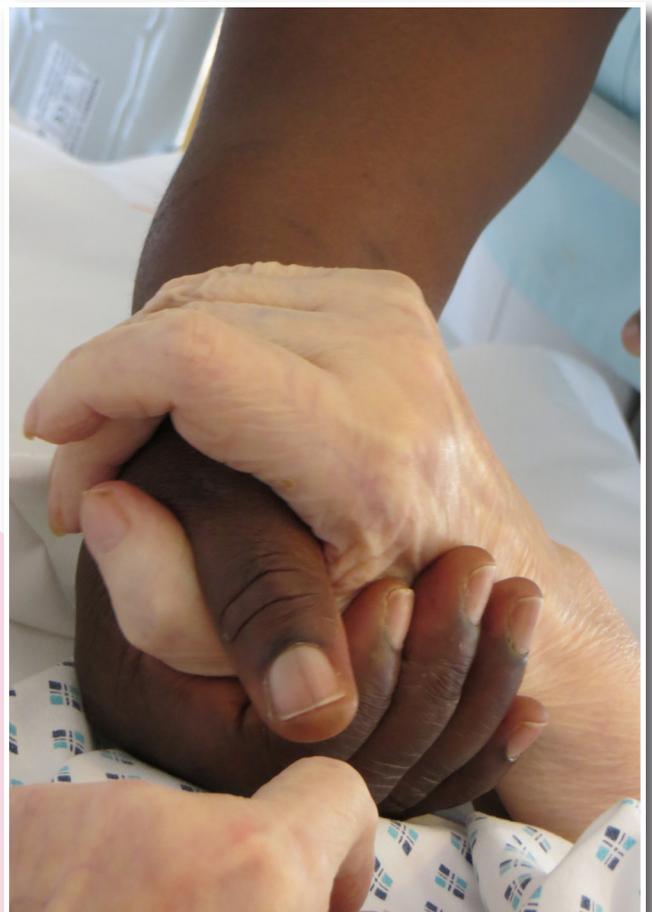
## VOS PROCHES DOIVENT-ILS ÊTRE INFORMÉS DE VOTRE ÉTAT DE SANTÉ ?

Sauf réserves exprimées de votre part, vos proches seront informés en cas de diagnostic ou de pronostic grave.

## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Il est recommandé de désigner auprès du médecin du service une personne de confiance de votre choix, soit un proche, un ami, un parent ou même votre médecin traitant. A cette fin, le médecin du service dans lequel vous séjournez vous fera signer une fiche où son nom apparaîtra. Vous pouvez à tout moment la révoquer. Cette personne de confiance sera nécessairement informée de votre état de santé et des thérapeutiques envisagées. Elle pourra vous assister dans vos démarches et les entretiens avec votre médecin.

Dans l'hypothèse où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne sera réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que votre personne de confiance n'ait été consultée. Son rôle est consultatif.



## FIN DE VIE : COMMENT EXPRIMER VOTRE VOLONTÉ ?

En phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, vous pouvez décider de limiter ou d'arrêter votre traitement. Le médecin doit respecter votre volonté après vous avoir informé des conséquences de votre choix. Votre décision sera mentionnée dans votre dossier médical.

Dans le cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté, le médecin peut, après avoir consulté votre personne de confiance ou à défaut, votre famille ou l'un de vos proches, décider de limiter ou d'arrêter un traitement inutile, disproportionné ou n'ayant que pour seul objectif de prolonger artificiellement votre vie. La décision du médecin sera motivée et inscrite dans votre dossier médical.

Pour toutes informations consultez : [www.parlons-fin-de-vie.fr](http://www.parlons-fin-de-vie.fr)

## Association pour le développement en Soins Palliatifs (ASP)

L'équipe des bénévoles accompagnants de L'ASP PROVENCE se compose de personnes qui offrent leur disponibilité et leur cœur pour être à l'Écoute et apporter leur Soutien et leur Présence aux malades et à ses proches.

Consultez le site <https://www.aspprovence.fr>

Contactez l'association au 04 91 77 75 42

ou par mail : [aspprovence@yahoo.fr](mailto:aspprovence@yahoo.fr)

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez rédiger des directives anticipées, pour le cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté. Il s'agit d'un document écrit, daté et signé dans lequel vous pouvez préciser, vos souhaits quant à votre fin de vie, notamment sur la question de l'arrêt ou de la limitation de vos traitements. Il est possible d'annuler ou de modifier vos directives anticipées à tout moment. L'existence de vos directives anticipées doit être connue de votre médecin et de vos proches et elles doivent être facilement accessibles.

Si vous avez un « dossier médical partagé » (dossier numérisé créé avec votre consentement), vous pouvez y faire enregistrer vos directives ou simplement y signaler leur existence et leur lieu de conservation.

Sinon, vous pouvez :

- les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier
- et/ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou un proche.

**N'hésitez pas à poser vos questions  
à l'Équipe Mobile de Soins Palliatifs :**  
Tél : 04 86 57 81 03

## LES INFORMATIONS VOUS CONCERNANT SONT-ELLES PROTÉGÉES ?

L'accès, la conservation et l'utilisation des données médicales sont réglementés. C'est pourquoi l'établissement dispose d'un Département d'Information Médicale (DIM) et d'un système d'information qui garantissent la cohérence des données.

Dans le cadre de ses missions de services publics et plus particulièrement celui de la protection des données personnelles et du respect des droits des personnes, Le Centre Gérontologique Départemental s'est mis en conformité avec le Règlement Général européen sur la Protection des Données personnelles (RGPD).

Pour ce faire un Délégué à la Protection des Données (DPD) a été nommé en mai 2018. Sa mission première est de veiller à la bonne application du principe de protection de la donnée dès la conception, dans tous les projets comportant un traitement de données personnelles, et dans le respect du droit des patients et de la législation en vigueur.

En qualité de patient ou de résident, vous disposez des droits individuels prévus par le RGPD, en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Vous pouvez exercer ces droits, sous réserve des conditions du droit applicable, en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courriel à l'adresse [dpd@cgd13.fr](mailto:dpd@cgd13.fr)

## Données personnelles : accès, conservation et utilisation

Le Responsable de Traitement est le Directeur du Centre Gérontologique Départemental et les données personnelles faisant l'objet d'un traitement sont celles :

- Des patients
- Des résidents
- Des professionnels de santé
- Des agents et des personnes en lien avec l'institution

# NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement s'est engagé, depuis plusieurs années, dans une démarche de gestion des risques et d'amélioration continue de la qualité. Celle-ci est pilotée par le Comité Qualité et Sécurité des Soins (CQSS), qui suit sa mise en place au travers d'un plan d'actions qualité.

Le Centre Gérontologique Départemental a obtenu une certification de niveau B en 2016. Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Pour le secteur médico-social, l'établissement développe également une démarche d'autoévaluation et d'évaluation externe.

Notre démarche qualité est centrée sur votre satisfaction. A ce titre, nous réalisons des enquêtes de satisfaction qui nous permettent de mieux identifier nos points forts, mais également, nos axes d'amélioration. Elles vous seront adressées par courrier après votre séjour ou dans l'année aux résidents et à leur famille.

Par ailleurs, des résultats d'indicateurs qualité nationaux concernant la qualité du dossier patient, la prise en charge de la douleur, des escarres et de la nutrition paraissent tous les ans. Ceux s'attachant à la prise en charge des infections nosocomiales sont publiés tous les ans.

Un panneau d'affichage dans le hall d'entrée de l'hôpital gériatrique et une publication sur notre site internet ([www.cgd13.fr](http://www.cgd13.fr)) présentent les résultats de ces enquêtes.



## DES INSTANCES AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

### Instances communes hôpital et secteur d'hébergement

#### Le Directoire

Le Directoire est une instance créée par la loi HPST promulguée du 21 juillet 2010.

C'est un organe collégial qui :

- approuve le projet médical ;
- prépare le projet d'établissement ;
- conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Il est présidé par le Directeur, le Président de la CME (Commission Médicale D'établissement) et le Directeur des Soins.



## Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance comprend trois collèges de membres :

- des représentants des collectivités territoriales,
- des représentants et des personnels hospitaliers,
- des personnes qualifiées.

Le Conseil de Surveillance se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement. Il délibère sur l'organisation des pôles d'activité et des structures internes. Il dispose de compétences élargies en matière de coopération entre établissements. Il donne son avis sur la politique d'amélioration de la qualité, de la gestion des risques et de la sécurité des soins.

## Les commissions et comités : CME, CTE, CSIRMT, CHSCT

La Commission Médicale d'Etablissement (CME) traite des affaires médicales, le Comité Technique d'Etablissement (CTE) des problématiques liées au personnel non médical. La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Technique (CSIRMT) vise à associer les acteurs du soin à la conduite générale de la politique de l'établissement. Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) contribue à la protection de la santé et de la sécurité des professionnels et patients de l'établissement et à l'observation des prescriptions législatives réglementaires.

## La Commission chargée de la Lutte contre la Douleur (CLUD)

L'établissement a mis en œuvre les moyens propres à prendre en charge la douleur des patients qu'il accueille, en application de l'article L.1112-4 du Code de la Santé Publique.

La prise en charge globale de la douleur de la personne constitue un des indicateurs de la qualité des soins.

## La Commission chargée de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

La lutte contre la survenue d'infections au sein de l'établissement fait partie de ses priorités. L'établissement est doté depuis 1998, d'une sous-commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales. Elle est constituée de membres de la direction, de médecins, de personnel soignant et technique et de l'équipe opérationnelle d'hygiène.

Cette dernière est composée du Président du CLIN, de l'infirmière spécialisée en hygiène hospitalière, d'un praticien en hygiène hospitalière et d'une secrétaire.

La sous-commission a pour mission d'organiser la surveillance et la prévention de la survenue des infections nosocomiales et infections associées aux soins. Elle développe des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Elle élabore et met en œuvre, un programme d'actions en relation avec le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins :

- recommandation de bonnes pratiques d'hygiène et leur évaluation,
- surveillance des infections nosocomiales,
- surveillance de l'environnement,
- formation et information des personnels de l'établissement,
- information des patients, des résidents et leurs familles.

Un représentant des usagers participe à cette instance. Les usagers et leurs familles sont invités à participer à cette lutte.

L'établissement a mis en place une équipe opérationnelle d'hygiène chargée d'appliquer la politique du CLIN au sein de l'établissement.

Enfin, des correspondants médicaux et paramédicaux sont présents dans chaque service.

## La Commission chargée des anti- biotiques (COMATB)

Cette commission est chargée d'impulser et coordonner des actions en matière de bon usage des antibiotiques. Un médecin référent est désigné avec, pour mission, d'aider les prescripteurs dans le choix et la conduite de la meilleure antibiothérapie et de participer aux actions de formation et d'évaluation.



## La Commission chargée de la Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)

Le Centre Gérontologique Départemental a souhaité développer ses compétences vis-à-vis de la prise en charge nutritionnelle en instaurant cette sous-commission.

Sa vocation est de réunir les différents acteurs de santé concernés par l'alimentation et la nutrition afin de faciliter leur communication et leur coordination.

## La Commission Ethique

C'est une instance pluridisciplinaire et pluraliste. Elle est composée de soignants et de non soignants. Elle exerce une action de réflexion, de conseil et de pédagogie. Cette action peut être à l'origine d'avis ou de recommandations. Ces avis et recommandations ne peuvent avoir force de loi. La Commission Ethique peut être saisie et s'autosaisir. Les avis de la Commission Ethique se conforment au principe d'anonymat et respectent impérativement le secret professionnel et la confidentialité des débats.

## La Commission Qualité et Sécurité des Soins

Cette commission a pour mission de définir et de suivre le programme coordonné de gestion des risques et de la qualité en cohérence avec la politique qualité et gestion des risques définie dans le projet d'établissement.

Elle s'occupe de tous les types de risques. Elle est composée de directeurs, du Président de la CME, des praticiens hospitaliers chefs de pôle, du médecin coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, du directeur des soins et de la qualité, de la pharmacienne, du médecin responsable de la sous commission Evaluation des Pratiques Professionnelles et des membres du service qualité.

## La Commission des Usagers (CDU)

Cette commission doit permettre :

- de veiller au respect des usagers,
- de faciliter leurs démarches
- de les informer de leurs voies de recours s'ils ont un grief à exprimer.

Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches :

- Elle doit être informée des actions correctives mises en place en cas d'évènements indésirables graves, pour qu'elle puisse les analyser.
- Elle recueille les observations réalisées par les associations conventionnées intervenant dans l'établissement.
- Elle peut proposer un « projet des usagers ».



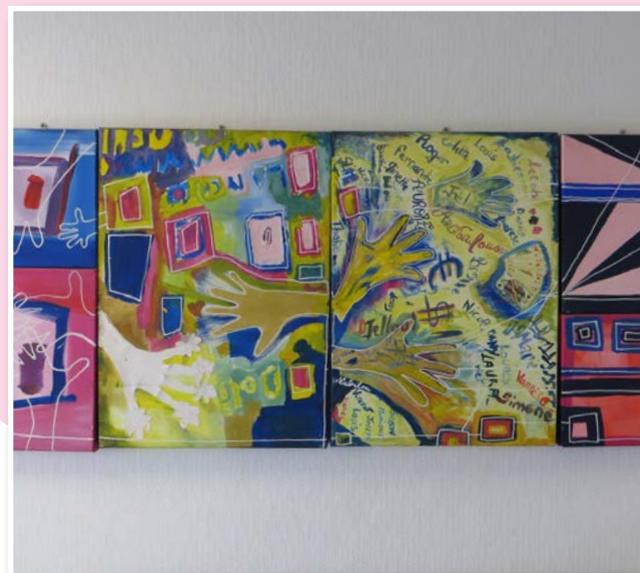
## Décret n° 2016-726 du 1<sup>er</sup> juin 2016 relatif à la Commission Des Usagers des établissements de santé (CDU)

Le champ de compétence de la CDU s'applique au domaine sanitaire. Il est étendu au secteur médico-social par l'établissement.

**Article R 1112-91 :** tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Plusieurs interlocuteurs sont à votre écoute :

- le responsable médical du service ;
- le cadre de santé du service ;
- le directeur d'établissement ;
- les médiateurs de la Commission Des Usagers



**Article R 1112-92** : l'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

### En pratique vous pouvez adresser votre demande par écrit au :

#### • Directeur

Composition de la CDU

#### Les membres de droit sans voix délibérative

- le représentant légal de l'établissement, ou son représentant. Il peut également se faire accompagner de collaborateurs de son choix, sans voix délibérative.

#### Les membres délibérants :

- Un médiateur médecin et son suppléant désignés par la CME
- Un médiateur non médecin et son suppléant désignés par le Directeur
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé parmi les personnes proposées par les associations agréées au niveau national ou régional.

#### Membres consultatifs :

- Le président de la commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins ;
- Un représentant de La Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques (CSIRMT) et son suppléant, désignés par le directeur du service de soins infirmiers parmi les membres mentionnés au b de l'article R. 714-62-2 ;
- Un représentant du personnel et son suppléant, choisis par les membres du comité technique d'établissement en son sein ;
- Un représentant du conseil de surveillance et son suppléant, choisis par et parmi les représentants des collectivités locales et les personnalités qualifiées.
- Le responsable de la qualité

Toutes personnes qualifiées sur les questions inscrites à l'ordre du jour.

Vous trouverez les noms et les coordonnées des membres de la CDU sur le site Internet et dans le dépliant présent dans le hall d'entrée des pavillons.

## Instance propre à la partie médico-sociale (EHPAD)

### Le Conseil de la Vie Sociale

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur :

- 1- l'organisation de l'EHPAD ;
- 2- la vie quotidienne dans l'EHPAD ;
- 3- les activités d'animation ;
- 4- les travaux à venir ;
- 5- la qualité des locaux et leur entretien ;
- 6- la vie institutionnelle et sociale dans l'EHPAD ;
- 7- l'accès aux droits ;
- 8- le prix des services rendus et les tarifs de séjour ;
- 9- les modifications de l'accueil et de la prise en charge

#### Sa composition :

Il est composé de représentants des résidents et des familles, de représentants du personnel, du directeur ou de son représentant. Pour tout savoir sur le CVS rendez-vous sur le site internet du CGD : [www.cgd13.fr](http://www.cgd13.fr) rubrique CVS ou adressez votre demande à [cvs@cgd13.fr](mailto:cvs@cgd13.fr). Des tableaux spécifiques au CVS sont positionnés dans les accueils de chaque pavillon.



# LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

**Nous vous demandons de rester courtois avec le personnel.**

Pour toute plainte ou réclamation vous pouvez en faire part, dans le service, à plusieurs interlocuteurs :

Le médecin responsable du service

Le cadre du service

Le Cadre Supérieur de Santé

**Par ailleurs, vous pouvez adresser vos plaintes et réclamations par écrit au Directeur et à la Commission Des Usagers (CDU)**

D'autres organismes peuvent être sollicités en externe

- La Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux de Provence-Alpes-Côte-d'Azur

Les services administratifs de la CCI sont localisés à Lyon à l'adresse suivante :

235 cours La Fayette 69451 LYON Cedex 6 - Tél : 04 72 84 04 50 - Fax : 04 72 84 04 59

Mail : [paca@commissions-crci.fr](mailto:paca@commissions-crci.fr)

- Le défenseur des droits : pour toutes difficultés que peut rencontrer un usager avec une administration ou un service public, le Défenseur des droits aide les personnes à mieux comprendre leurs droits et les oriente dans leurs démarches, en particulier grâce à ses délégués. Contact : [defenseurdesdroits.fr](http://defenseurdesdroits.fr) - Tél : 06 69 39 00 00



## Dans le secteur médico-social

- La Personne Qualifiée : Elle intervient, gratuitement et en toute indépendance, auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour assurer une médiation et accompagner l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits. Elle informe la personne accompagnée des suites données à sa demande, des démarches entreprises, et le cas échéant des autres voies de recours possibles. Elle n'a pas de pouvoir d'injonction, mais rend compte de son intervention et des démarches entreprises à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement ou du service médico-social, et éventuellement à l'autorité judiciaire. Information sur [www.paca.ars.sante.fr](http://www.paca.ars.sante.fr) - mail : [personne.qualifiee13@gmail.com](mailto:personne.qualifiee13@gmail.com) - liste des personnes qualifiées en annexe du contrat de séjour.

## Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur

132, Boulevard de Paris - CS 50039

13331 Marseille cedex 03

Tél : 04 13 55 80 10

## Département des Bouches-du-Rhône

Hôtel du Département

52, av. St Just

13256 Marseille cedex 20

Tél. : 04 13 31 13 13

# L'ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Pour le secteur sanitaire, un questionnaire de satisfaction vous sera adressé par courrier après votre sortie. Si vous désirez le remplir avant votre sortie, vous pouvez le demander dans le service ou à l'accueil de l'hôpital gériatrique.

Pour le secteur médico-social, des enquêtes de satisfaction sont réalisées durant le séjour.

Nous vous remercions de répondre aux questionnaires qui vous seront adressés.

N'hésitez pas à vous rapprocher :

- du cadre de santé pour tous les sujets touchant à l'organisation du service
- du médecin concernant les informations médicales : il reçoit sur rendez-vous
- du responsable des admissions pour l'information et les renseignements administratifs.

Votre avis nous intéresse et nous aidera à améliorer la qualité de nos prestations.

Pour tout renseignement complémentaire :

**Service Qualité : 04 91 12 74 45 - [contact@cgd13.fr](mailto:contact@cgd13.fr)**

Les résultats de ses enquêtes sont affichés dans le hall d'entrée de l'hôpital ainsi que les indicateurs qualité. Vous trouverez, également, ces informations sur notre site internet : [www.cgd13.fr](http://www.cgd13.fr)

The screenshot shows the website interface for the Centre Gériatrique Départemental (CGD13). At the top, there is a navigation menu with links for COVID 19, C.G.D., Hôpital, Hébergement, Domicile & MAIA, Formation, and Qualité. The main header features the organization's name: CENTRE GÉRONTOLOGIQUE DÉPARTEMENTAL. Below this, a breadcrumb trail reads 'CGD13 » Droits des patients » DROIT DES PATIENTS'. A sidebar on the left contains a 'Droits des patients' section with a sub-link for 'DROIT DES PATIENTS'. The main content area has two tabs: 'DROIT DES PATIENTS' (selected) and 'Pièces jointes'. The text under the selected tab explains the role of the Commission des Relations avec les Usagers (CDU) in ensuring user satisfaction and handling complaints. It provides the contact email [cdu@cgd13.fr](mailto:cdu@cgd13.fr) and a modification date of 8 décembre 2021 17:20:28. Below the main content, there are three promotional boxes: 'CGD le guide pratique' with an image of a building and the text 'GUIDE PRATIQUE DU CGD' and 'En un clin d'oeil toutes les informations utiles sur les activités de l'établissement'; 'Conseil de vie la sociale' with an image of a document and the text 'Nouvelle composition du Conseil de la Vie Sociale'; and 'Le CGD RECRUTE' with an image of a person wearing a mask and the text 'MÉTIERS DU GRAND ÂGE ET SI C'ÉTAIT FAIT POUR VOUS ?' and 'Découvrez les métiers du grand âge et les offres d'emploi du CGD. IDE, AS, candidatez, rejoignez l'équipe du CGD.'

## RESPECT ET COURTOISIE

Nous nous devons un respect mutuel : patients, résidents, familles, bénévoles, personnels.

Il est demandé au personnel d'observer une parfaite correction vis-à-vis des patients et des familles ; comme il est demandé aux patients et aux familles d'observer ces mêmes règles vis-à-vis du personnel (toute agression verbale ou physique pourra faire l'objet de poursuites de la part de l'établissement, conformément aux dispositions combinées de l'article 433-5 du code pénal et de l'article 11, alinéa 3 du titre 1<sup>er</sup> du statut général des fonctionnaires faisant obligation d'assurer la protection des fonctionnaires contre les attaques et injures.)

Le personnel de l'établissement est à votre disposition et il fera tout ce qui est en son pouvoir pour répondre à vos besoins.



**SOYEZ COURTOIS...  
RESPECTEZ LES  
PROFESSIONNELS**



**Notre mission ?**  
Vous soigner...  
Pas nous faire insulter !

- 1
L'HOPITAL EST UN LIEU DE SOINS
- 2
RESPECTEZ LE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS
- 3
LES SOIGNANTS FONT LEUR MAXIMUM
- 4
SI VOUS ATTENDEZ C'EST PEUT-ETRE QU'UN SOIGNANT SAUVE UNE VIE
- 5
RESPECTEZ LES HEURES DE VISITE
- 6
RESPECTEZ LA LIMITE D'AGE DES VISITEURS
- 7
NE FUMEZ PAS A L'INTERIEUR DE L'HOPITAL
- 8
N'ENTREZ PAS DANS LES LIEUX INTERDITS AU PUBLIC
- 9
PRENEZ RDV AVEC LES MEDECINS POUR OBTENIR DES INFORMATIONS SUR L'ETAT DE SANTE DE VOTRE PARENT
- 10
VOUS POUVEZ DIRE CE QUI NE VA PAS SANS HAUSER LE TON

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires ( art 433-3 et 222-8 du code pénal )

## DROIT À L'IMAGE

Un document sera remis à votre signature lors de votre admission pour recueillir votre consentement concernant la captation d'images, l'établissement s'engage à les utiliser dans le strict respect de la vie privée et dans les situations suivantes : finalité médicale, de recherche, pédagogique.

## NUISANCE SONORE

Pour respecter le repos des résidents il est recommandé de limiter le bruit dans l'établissement entre 20 heures et 7 heures du matin.

## PROPRETÉ ET HYGIÈNE

La propreté corporelle et vestimentaire doit être respectée. Nous demandons aux résidents et patients de se garder de toute négligence de toilette et de tenue.

Pour l'agrément de chacun, il convient de respecter la propreté de l'établissement, de ses abords, le mobilier et le matériel.

Il est demandé de ne pas garder dans les placards de la nourriture qui pourrait attirer insectes et rongeurs. Le service peut, en vous en informant, procéder au nettoyage des placards de votre chambre.

## SÉCURITÉ DES PERSONNES ET DES BIENS

Il est strictement interdit d'introduire à l'intérieur de l'établissement tout objet dangereux pouvant nuire à la sécurité (armes, couteaux, objets tranchants ou coupants.. )

## STATIONNEMENT RÉGLEMENTÉ

Des places de parking sont à votre disposition dans l'établissement. Il est formellement interdit de stationner hors des places prévues à cet effet. Il est demandé de respecter les places réservées aux handicapés et à des activités spécifiques.

# RÈGLES DE CIRCULATION

Pour la sécurité des personnes la vitesse est limitée à 20 km à l'heure dans l'enceinte de l'établissement.



# LIBERTÉ DE CIRCULATION ET RESPECT DES LOCAUX RÉSERVÉS

Vous pouvez circuler librement dans l'enceinte de l'établissement. L'accès à certains locaux est réservé au personnel, des panneaux interdisant l'accès les signalent.

# TABAC

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2007, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer dans l'ensemble des locaux à usage collectif.

Le décret publié le 16 novembre 2006 établit de nouvelles dispositions parmi lesquelles la suppression des zones fumeurs et l'instauration d'un corps de contrôle habilité à verbaliser d'éventuels contrevenants.



# DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies. La législation en vigueur indique les conditions dans lesquelles les prélèvements peuvent être réalisés.

Si vous êtes favorable au don d'organes, parlez-en à vos proches, mais il est préférable que vous soyez porteur d'une carte de donneur.

Si vous êtes opposé au don d'organes, vous pouvez manifester votre refus notamment en vous inscrivant sur le registre national prévu à cet effet dont l'adresse est : Registre National des Refus BP 2331-13213 Marseille CEDEX 02



# ALLO MALTRAITANCE

**Personnes âgées**  
personnes  
**handicapées**

escroquerie  
négligences  
humiliation  
insultes  
violences  
enfermement

La **maltraitance** est une **réalité** il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le : **3977**

Coût d'un appel local. Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h.  
Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

\* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

[www.sante.gouv.fr](http://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.

## Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- Article I**  
**CHOIX DE VIE**  
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- Article II**  
**DOMICILE ET ENVIRONNEMENT**  
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- Article III**  
**UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS**  
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- Article IV**  
**PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES**  
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- Article V**  
**PATRIMOINE ET REVENUS**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- Article VI**  
**VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**  
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.
- Article VII**  
**LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- Article VIII**  
**PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR**  
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- Article IX**  
**DROITS AUX SOINS**  
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- Article X**  
**QUALIFICATION DES INTERVENANTS**  
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- Article XI**  
**RESPECT DE LA FIN DE LA VIE**  
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- Article XII**  
**LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**  
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- Article XIII**  
**EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE**  
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- Article XIV**  
**L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION**  
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



fng  
FONDATION NATIONALE  
DE GERONTOLOGIE

101-0400016 à 016-0400016

## CHARTE de la laïcité DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifest ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La **liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



**Hôpitaux  
de Provence**

Groupement Hospitalier  
et Universitaire  
des Bouches-du-Rhône

176, avenue de Montolivet  
BP 50058 - 13375 MARSEILLE Cedex 12  
Email : [cgd@cgd13.fr](mailto:cgd@cgd13.fr) - [www.cgd13.fr](http://www.cgd13.fr)