

LIVRET D'ACCUEIL

La Maison du Parc



Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

608 Avenue du 21 août 1944 - 13677 Aubagne Cedex



04 42 84 71 66

Plus d'informations sur notre site Internet
www.ch-aubagne.eu

Sommaire

1. Présentation de la structure	4
1.1 La Maison Du Parc	4
1.2 Nos valeurs	7
1.3 Les intervenants	7
1.4 Les prestations	11
1.5 Les conditions de facturation	13
1.6 Les assurances contractées et les garanties souscrites	14
2. La prise en charge	15
2.1 Accueil et arrivée	15
2.2 Vos droits et devoirs	15
3. La politique qualité	18
3.1 La satisfaction du résident et de ses proches est évaluée à partir d'enquêtes de satisfaction	18
3.2 Plaintes et réclamations	18



Bienvenue

Vous venez d'être admis en établissement d'hébergement de personne âgée sur le pôle de gériatrie du Centre Hospitalier Edmond Garcin (CHEG), soyez assuré que tout est mis en œuvre pour que votre séjour dans notre établissement se déroule dans les meilleures conditions possibles. Le Centre Hospitalier d'Aubagne s'est engagé avec ses partenaires conventionnels, dans une démarche qualité vous garantissant les meilleures conditions d'accueil, d'accompagnement et de soins et dans laquelle s'ancre votre projet de vie.

La qualité de vie, l'accompagnement et la sécurité des soins constituent une priorité pour les prestations que nous vous proposons, dans un souci de bienveillance.

La Direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir à « La Maison Du Parc » et vous souhaite la bienvenue.

Stéphanie Luquet

Directrice du Centre Hospitalier d'Aubagne, de la MRPI
Auriol Roquevaire, du Centre Hospitalier d'Allauch

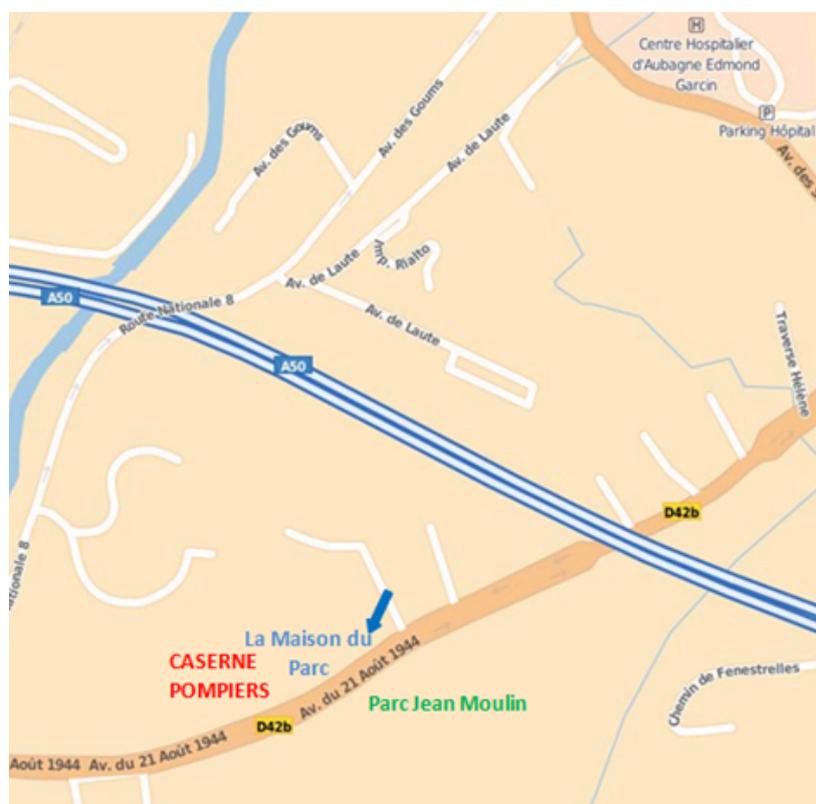


1 - Présentation de la structure

1.1 - La Maison du Parc

Historique et implantation géographique

Le 28 février 1981 a été inaugurée la maison de cure médicale du Centre Hospitalier d'Aubagne, rebaptisée depuis « Maison Du Parc ». La structure se situe au 608 avenue du 21 août 1944, en face du parc Jean Moulin. Elle est desservie par le tramway des lignes de l'Agglo de 6h35 à 20h39, sauf le dimanche, avec un arrêt à la TOURTELLE.



Situation juridique

La Maison Du Parc comprenant les unités de long séjour EHPAD/USLD, fait partie du pôle de gériatrie du Centre Hospitalier Edmond Garcin, établissement de santé public.

Le pôle de gériatrie est dirigé par un directeur de pôle et par un médecin chef de pôle assisté d'un cadre de pôle. Il complète la filière gériatrique du CHEG et répond au mieux aux besoins de santé en termes de prise en charge gériatrique sur le territoire Est marseillais, Nord-Ouest du Var et le territoire du pays de l'Étoile.

Il est constitué :

- D'une Équipe Mobile d'Évaluation Gériatrique (EMEG)
- D'un service de consultations spécialisées et de consultations mémoires
- D'un SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) de 51 places personnes âgées et 12 places personnes handicapées
- D'un service de 19 lits de soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)
- D'un Centre d'Accueil de jour Alzheimer de 12 places (CAJ Alzheimer)
- D'une unité de 30 lits d'EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personne Âgée Dépendante)
- D'une unité de 30 lits d'USLD (Unité de Soins de Longue Durée)
- D'un HDJ SMR de 8 places (Hôpital de Jour)

Bénéficiaires

La Maison Du Parc accueille des personnes seules ou des couples âgés de plus de 60 ans, valides ou à autonomie restreinte, sur avis médical.



Les missions de l'EHPAD

Accueillir les personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, nécessitant des soins médicaux et une assistance pour les actes de la vie quotidienne.

Parallèlement à la prise en charge médicale, notre structure favorise le maintien d'un lien social en proposant des activités et des animations collectives et des ateliers de stimulations cognitives.

Description des locaux

Au sous-sol : Un bureau d'animation, une buanderie avec un vestiaire social, des locaux de réserve, un local pour les déchets DASRI.

Au rez-de-chaussée : Un secrétariat d'accueil ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h00 ; des bureaux destinés à l'assistante sociale, aux médecins gériatres et aux neuropsychologues ; cadre de pôle ; un plateau de rééducation ; un accueil de jour Alzheimer ; HDJ du SSR ; les locaux du SSIAD ainsi qu'une terrasse donnant sur un jardin arboré et au centre un jardin thérapeutique.

Aux étages : Chaque étage a la même configuration et se compose : de chambres simples ou doubles climatisées, avec salle de bain privative, équipées de rails motorisés facilitant la mobilisation des résidents à mobilité réduite ; d'un espace coiffure, d'un office pour les résidents, d'un office pour le personnel ; d'un lieu de vie commun, d'une lingerie ; d'une salle de décontamination ; d'un vidoir ; d'une salle de soins, d'un bureau de soins et d'un bureau de cadre de santé.



1.2 - Nos valeurs

Nos valeurs reposent sur la notion de “**Prendre Soins**” dont les principes sont les suivants :

La personne hébergée est un **individu** qui a une place sociale, avec une famille, une histoire de vie, **des projets de vie, des désirs et une volonté de choisir.**

La personne âgée est une personne résidente, elle est accueillie dans l’institution à un moment de sa vie, l’institution doit lui permettre de rester dans cette **dimension sociale** avec une **démarche de projet.** La maladie, le handicap, la démence ne remettent pas en cause cette identité de la personne, l’institution doit répondre à la demande de soins dans le **respect de l’individu** et doit proposer un **accompagnement adapté et personnalisé** à chaque résident.

Les méthodes MONTESSORI et HUMANITUDE, développées grâce à la formation du personnel soignant, s’articulent autour du respect de la personne âgée, de la satisfaction des habitudes de vie, des besoins et des désirs de chaque résident.

1.3 - Les intervenants

L’EHPAD est composée d’équipes pluridisciplinaires.

L’équipe médicale :

- Un médecin gériatre, référent, assisté de plusieurs médecins du pôle de gériatrie peuvent intervenir dans votre prise en charge. Avec ses collaborateurs, il vous donne toute indication relative à votre état de santé. Il vous reçoit ainsi que votre famille sur RDV.

La permanence des soins est assurée 24h/24h : Un médecin est présent dans la structure de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi, pour assurer les soins médicaux et les visites.

Le samedi une astreinte est assurée de 9h00 à 12h00 et pour les dimanches et jours fériés, une permanence téléphonique est assurée selon un tableau de garde.

La continuité de la prise en charge médicale est assurée par l’interne des urgences du CHEG la semaine, le soir après 18h30 et le weekend et jours fériés après 12h.



L'équipe paramédicale :

L'équipe de soins est constituée de professionnels diplômés, qui travaillent sous la responsabilité d'un cadre de santé et sous la responsabilité d'un cadre de pôle , présent sur chaque étage du lundi au vendredi de 9h à 17h :

- **Le Cadre de Pôle** : assure la coordination et l'optimisation des prestations des soins et des activités paramédicales de l'ensemble des secteurs du pôle, dans une optique de qualité et d'efficacité. Il manage une équipe de cadres dans une dynamique partagée avec le Chef Médical de Pôle et le Directeur référent de Pôle.
- **Le cadre de santé** : Il est responsable du service et assure son fonctionnement interne, et est le garant de la qualité, de la sécurité et de la continuité des soins. Il organise l'entretien de préadmission et l'accueil des résidents. Il participe à l'élaboration et la mise en place du projet de vie individualisé, en collaboration avec l'équipe soignante, le psychologue, vous et/ou votre représentant légal. Il est chargé de la communication avec les familles et les prestataires.
- **Les infirmiers** : Ils assurent la continuité des soins 24h/24h. Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé. Ils contribuent à l'éducation à la santé et à votre accompagnement dans votre parcours de soins en lien avec votre projet de vie.
- **Les aides-soignants** : Ils dispensent, dans le cadre du rôle propre de l'infirmier, en collaboration avec lui et sous sa responsabilité, des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, de votre bien-être et de votre autonomie.
- **Le kinésithérapeute et/ou EAPA** (enseignant en activité physique adapté): Il intervient dans le cadre de la prévention de la dépendance physique et lutte contre votre perte d'autonomie.



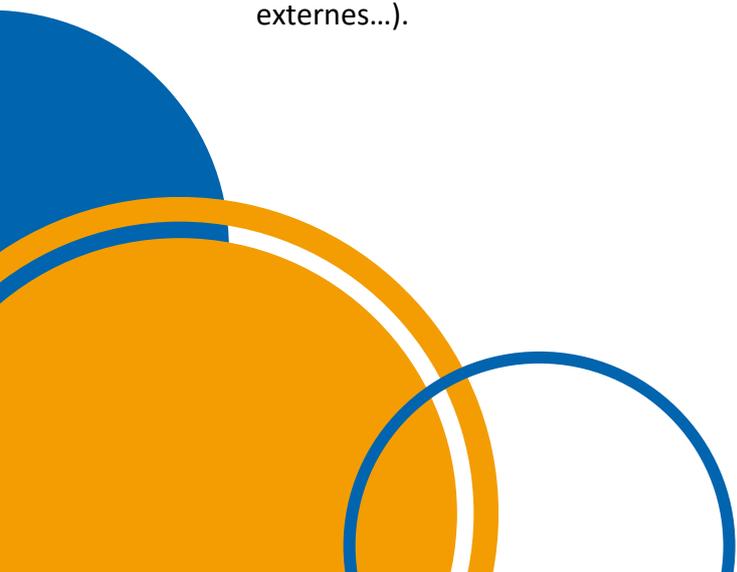
- **Les psychologues et neuropsychologues** : Ils organisent et réalisent l'entretien psychologique avec vous et/ou votre entourage dans le mois qui suit votre admission afin d'élaborer votre récit de vie. Ils réalisent votre bilan neuropsychologique et déterminent les objectifs de soins en collaboration avec l'équipe. Ils vous accompagnent et vous soutiennent vous et votre famille si vous en éprouvez le besoin.

D'autres professionnels peuvent être associés à votre prise en charge :

- **Les secrétaires médicales** : Elles se chargent de faciliter vos démarches administratives nécessaires au bon déroulement de votre prise en charge.
- **L'agent administratif** est dédié à l'encaissement des frais de séjour.
- **L'assistante sociale** : Elle se tient à votre disposition pour vous aider à régler tous les problèmes de prise en charge financière.
- **Les animatrices** : Elles favorisent la participation à l'éveil, à la stimulation ainsi qu'à la distraction et l'enrichissement de la qualité de vie par des animations permettant de créer du lien social. Les animations ont une place centrale pour permettre à chacun de retrouver du plaisir. Différents ateliers vous sont proposés : stimulations cognitives, sorties du quotidien ou au restaurant, des fêtes d'anniversaire, des fêtes à thème ... mais également une ouverture vers l'extérieur grâce à des partenariats (écoles, bénévoles...)
- **la socio esthéticienne** : Elle favorise l'estime de soi en réalisant des soins de bien être.
- **Les agents de bio-nettoyage** : Ils assurent l'entretien des chambres, des lieux de vie et des locaux dans le respect des protocoles et procédures en vigueur. Ils participent à votre confort hôtelier (petit-déjeuner, linge).

Les professionnels du CHEG

- Nous bénéficions de la logistique du CHEG : Ambulanciers, agents des services techniques, plateaux techniques (laboratoire, service d'imagerie, bloc opératoire, consultations externes...).



Les libéraux :

- Un pédicure libéral intervient sur la structure. Les frais engagés sont à votre charge (sauf si vous êtes diabétiques à haut risque), il est nécessaire de se rapprocher du secrétariat pour les prises de RDV en fournissant le paiement.
- Une coiffeuse libérale intervient une fois par semaine sur l'établissement. Une prise en charge mensuelle pour les dames et bimestrielle pour les hommes, est intégrée dans le prix du séjour. Vous pouvez toutefois avoir recours à la prestation plus souvent en contre partie financière réglée directement au prestataire ou faire appel à une coiffeuse libérale de votre choix.

Les bénévoles :

- La Maison Du Parc privilégie la présence d'association de bénévoles qui ont signé des conventions avec l'établissement :
- Les Blouses Roses, Animation loisir à l'hôpital, fournissent des prestations régulièrement..
- La VMEH (visiteur de malades en établissement hospitalier) vient à la rencontre de résidents isolés
- Les Sens de vie, vient à votre rencontre et propose des journées à thème
- Les représentants du culte :

En cas de besoin vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix.



1.4 - Les prestations

Vie pratique

L'EHPAD dispose de 11 chambres doubles et 9 chambres individuelles climatisées.

Les chambres individuelles peuvent être attribuées en fonction des habitudes de vie du résident, cependant, la décision médicale prime. Les chambres seules sont préférentiellement attribuées aux résidents en fin de vie et aux résidents atteints de troubles sévères du comportement qui pourraient gêner la vie en collectivité.

Toutes les chambres sont équipées de :

- Rails motorisés permettant un transfert sécurisé du résident,
- Lits médicalisés électriques à hauteur variable avec télécommande, comprenant un matelas préventif anti-escarres,
- Une salle de bain et WC privés,
- Une sonnette d'appel,
- Un téléphone et un téléviseur,

Vous avez tout loisir de personnaliser votre chambre avec des objets personnels, des photos ... compatibles avec la sécurité des locaux.

La restauration

Les repas sont servis en salle à manger, au jardin selon la saison ou en chambre selon votre état de santé et votre choix.

Le petit déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à 12h, le goûter à 15h et le dîner à 18h.

Les menus sont affichés pour la semaine en cours sur le panneau d'animation.

Les repas sont personnalisés et adaptés en fonction de vos goûts et votre état de santé (régime mixé, haché, sans-sel, hyper-protéiné, sans porc ...) cependant l'institution a fait le choix de privilégier une alimentation plaisir.

La possibilité est offerte aux accompagnants de partager un repas avec vous. Pour connaître les modalités et les tarifs, il sera nécessaire de vous rapprocher du cadre de santé de l'unité.

Les repas sont préparés par un prestataire extérieur spécialisé auprès des personnes âgées. L'équipe de diététiciennes travaille en étroite collaboration avec ce prestataire.

Il existe une commission de restauration qui a pour rôle l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des résidents. Elle se réunit une fois par trimestre. Les représentants des résidents et des familles sont conviés aux réunions et peuvent rencontrer la diététicienne référente, la responsable de la cuisine, l'aide hôtelière et un représentant de l'organisme gestionnaire. Le compte rendu des réunions est accessible sur le panneau d'affichage de chaque étage.

Le linge

Le linge d'hôtellerie (draps, taies, couvertures, serviettes de toilettes, serviettes de tables) est fourni et entretenu par l'établissement.

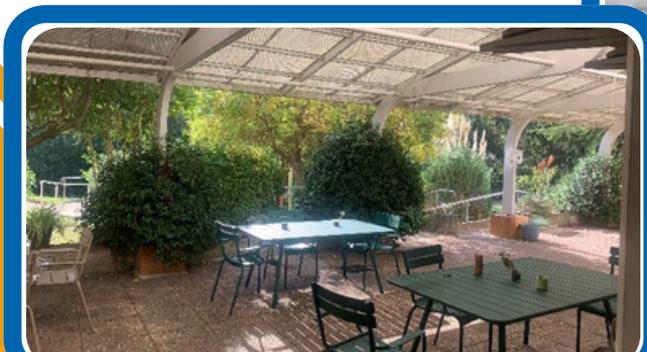
Lors de votre admission, un trousseau personnel et identifié à votre nom (brodé et cousu) doit être constitué, selon la liste définie et renouvelé régulièrement (en fonction des saisons, de l'état du résident).

Une buanderie sur site est à disposition des résidents, le linge marqué, peut être entretenu sur place. La prestation buanderie est intégrée au prix de journée.

La buanderie ne traite pas le linge délicat (pure laine, linge thermolactyl, soie ...)

Les services d'agrément

- Une ligne téléphonique peut être ouverte : Vous devez en faire la demande par l'intermédiaire du standard du Centre Hospitalier Edmond Garcin. Il vous sera communiqué un N° de code qui vous permettra d'accéder au réseau extérieur moyennant le règlement d'un forfait payable d'avance et non remboursable. Vous pourrez également être appelé directement par vos correspondants qui devront composer le 04 42 84 suivi des 4 chiffres qui vous seront communiqués par le standard.
- Le courrier : Vous pouvez recevoir du courrier personnel et expédier du courrier affranchi, par le biais du secrétariat aux heures d'ouverture ou dans la boîte aux lettres qui est à votre disposition devant le secrétariat. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous avez la possibilité de remettre votre pli affranchi au cadre de santé responsable de l'unité de soins.
- Un salon est à disposition dans le hall d'accueil pour les familles qui souhaitent se retrouver dans un lieu calme. Un distributeur de boissons y est installé.
- Une terrasse ombragée vous permet de vous retrouver avec votre famille autour d'un repas ou simplement pour partager un moment ensemble.



Les horaires

L'établissement facilite le maintien de vos relations avec vos proches.

Les visites sont autorisées toute la journée.

Vous avez toute liberté de recevoir votre famille ou vos amis durant la semaine comme le week-end, en chambre, en salle commune ou dans le jardin.

Vous pouvez sortir librement de l'EHPAD si votre état de santé le permet. Une zone de libre circulation sécurisée est accessible à tous les résidents ; pour sortir vous devez être en capacité d'ouvrir cette porte sécurisée.

1.5 - Les conditions de facturation

La totalité des frais de séjour sont réglés mensuellement, à terme échu, par vous-même, votre représentant légal ou par le département dans le cadre de l'aide sociale, auprès du comptable de l'établissement.

Le prix de journée est affiché dans l'unité de soins et annexé au contrat de séjour.

Les tarifs sont réévalués chaque année, dès réception de l'arrêté. Une régularisation est alors effectuée, Afin de faire face à d'éventuels accidents survenant lors de votre prise en charge, le Centre Hospitalier à contracter une police avec effet rétroactif au 1^{er} janvier de l'année en cours.

La totalité des lits d'EHPAD est habilitée à l'Aide Sociale. En ce qui concerne la dépendance (GIR) une convention nous lie au conseil départemental des Bouches Du Rhône pour les résidents du département qui ne règlent que le ticket modérateur (GIR 5/6). Pour les résidents hors département, une demande d'APA est à effectuer auprès du département d'origine.

Le prix de journée comprend les frais liés à l'hébergement (Les frais de personnel, l'hébergement, la nourriture, le chauffage, l'éclairage, l'eau courante, l'entretien des chambres, la fourniture du linge de maison et son blanchissage, l'entretien du linge personnel) + les frais liés à la dépendance (qui sont évalués en fonction du niveau de dépendance (GIR) et du lieu de résidence avant l'admission).



1.6 - Les assurances contractées et les garanties souscrites

Afin de faire face à d'éventuels accidents survenant lors de votre prise en charge, le Centre Hospitalier a contracté une police d'assurance responsabilité civile auprès de RELYENS.

Votre prise en charge s'articule autour de l'implication de nombreux acteurs permettant la mise en œuvre d'un projet de vie individualisé. L'équipe s'investit autour du projet de soins issu de votre projet de vie, intégrant notamment : la prise en charge de la douleur, de la nutrition, de l'hydratation, la prévention des escarres et des chutes et la promotion de la Bienveillance ...



2 - La prise en charge

2.1 Accueil et arrivée

Vous êtes accueilli par une équipe soignante qui veille à votre installation, réalise une visite des lieux et établit un inventaire des effets personnels. L'équipe veillera à vous réserver un accueil de qualité.

Le service d'animation organise une journée de présentation aux autres résidents afin de permettre une intégration plus facile et de tisser plus rapidement des liens sociaux.

Un projet de vie sera réalisé, avec votre consentement, par l'intermédiaire du neuropsychologue qui conviendra d'un rendez-vous et/ou votre famille et/ou votre représentant légal afin de recueillir les éléments nécessaires à une prise en charge personnalisée.

2.2 Vos droits et devoirs

- **Les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels :**

Nous vous invitons à ne pas conserver vos objets de valeur personnels (argent, chéquier, carte bleue, bijoux...) vous pouvez néanmoins disposer d'un accès au coffre de l'établissement par l'intermédiaire du régisseur en vous adressant au service administratif. Nous ne pouvons être responsables que des objets ou valeurs que vous nous avez confiés contre un bordereau de dépôt au coffre.

- **La personne de confiance (art L1111-6 du Code de la santé publique) :**

La loi vous offre la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir que vous avez désignée lors de votre admission. Cette personne, que vous pourrez révoquer à tout moment, vous accompagne tout au long de votre séjour. Elle pourra vous assister lors des entretiens médicaux et vous aider à faire connaître vos souhaits.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettra plus de prendre des décisions, l'équipe du pôle de gériatrie, consultera votre personne de confiance avant toute modification de prise en charge importante.

Celle-ci s'exprimera en votre nom, et les précisions ainsi recueillies orienteront les médecins dans les choix thérapeutiques.



- **Les directives anticipées (art L1111-11 et R 1111-17 du Code de la santé publique) :**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de poursuite, de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

- **Le consentement éclairé :**

Votre consentement éclairé ou celui de votre représentant légal est recherché tout au long de votre prise en charge dans le respect des droits et libertés des personnes âgées dépendantes (charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante, charte des soins palliatifs et de l'accompagnement).

- **Le Conseil de Vie Sociale (CVS) :**

Organe consultatif mais également force de proposition, conformément au décret 2004-287 du 25 mars 2004, permet d'associer les résidents et les familles au fonctionnement de la structure.

Il doit être consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement, notamment l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, les animations socioculturelles ...

Les comptes rendus de réunion du CVS sont affichés dans les unités de soins.



- **Informatique et libertés :**

Les personnes soignées dans l'établissement sont informées par le livret d'accueil ou un autre document écrit :

1 - Que des données les concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

2 - Que ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité ou son contrôle dans l'établissement et sont protégées par le secret médical ; et que ces mêmes données donnant lieu à facturation peuvent faire l'objet d'une consultation aléatoire de traçabilité par le commissaire aux comptes, par l'intermédiaire du médecin mentionné au I de l'Article R. 6113-5-1 et après pseudonymisation dans sa fonction de certificateur des comptes annuels de l'établissement ;

3 - Qu'elles peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition respectivement prévus par les Articles 49,50,51,53 et 56 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 précitée et que ces droits s'exercent, le cas échéant, auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle ils ont reçu les soins ou du praticien ayant constitué leur dossier.

- **L'accès au dossier médical :**

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Une note d'information concernant l'accès au dossier est affichée à chaque étage.

- **La conservation du dossier médical :**

Instruction ministérielle DHOS/E1/F+DAF/DPACIN°2007-332 et DAF/DPA-CI/RES N° 2007-014 du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.

Lorsque le résident décède, le dossier doit être conservé pour une durée de 10 ans à compter de son décès.



3 - La politique Qualité

3.1 - La satisfaction du résident et de ses proches est évaluée à partir d'enquêtes de satisfaction.

Chaque année une enquête de satisfaction est réalisée sur la structure, soit sur la satisfaction globale de la prise en charge, soit sur une thématique choisie (ex : l'alimentation). Ces enquêtes permettent d'améliorer la qualité de nos prestations et de répondre au mieux à vos besoins. Les résultats de l'enquête de satisfaction et leurs axes d'amélioration sont présentés aux CVS et aux représentants des usagers via la commission des usagers (CDU) du CHEG.

3.2 - Les plaintes et réclamations

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 première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez contacter la Direction : Direction - Centre hospitalier d'Aubagne, 179 av des Soeurs Gastine 13400 Aubagne, 04 42 84 70 02.

- **Le dispositif des personnes qualifiées :**

Pour répondre aux questionnements des familles et ou résidents en matière de droits des patients, voire pour servir de médiateur, a été mise en place la liste des personnes qualifiées.

Ainsi l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose que « Toute personne, prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'État dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé, et le président du conseil général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

Numéros de téléphones utiles

Secrétariat : 04 42 84 71 66

Fax : 04 42 84 71 64

Agent administratif bureau des entrées : 04 42 84 75 46

Service social : 04 42 84 70 42

Cadre de Pôle : 04 42 84 71 65

Cadre 2ème étage : 04 42 84 75 03

Service : 04 42 84 75 51

Fax : 04 42 84 72 11

ANNEXES

Liste personnes qualifiées

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Charte des soins palliatifs

Charte éthique

Règlement de confidentialité des informations

Charte bientraitance

