



LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

CLINIQUE SMR

L'ANGÉLUS

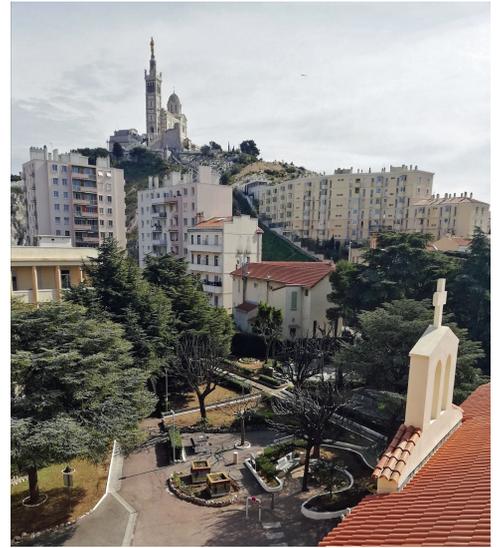
**86 / 88 Chemin du Roucas Blanc
13007 MARSEILLE**

itinova



UN CHEMIN POUR CHACUN

Clinique SMR L'Angélus



Avec le soutien de
itinova
UN CHEMIN POUR CHACUN
Clinique L'Angélus

OCTOBRE ROSE
PRÉVENIR - INFORMER - ACCOMPAGNER

Avec le concours du réseau
ATOUTCANCER
Association Française de lutte contre le Cancer

En savoir plus sur le cancer du sein

SCANNEZ-MOI!
ou rendez-vous sur www.cancerdusein.app

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Au nom de l'ensemble du personnel, je vous souhaite la bienvenue dans l'établissement.

Fondée par la compagnie des filles de la charité de saint Vincent de Paul, la clinique cultive en elle l'ambition quotidienne de ses fondatrices :

Se rendre disponible à tout moment avec professionnalisme et simplicité, pour vous aider, vous soutenir, vous soigner et ainsi vous offrir, dans le respect des critères et référentiels qualités applicables à l'établissement, le supplément d'âme, de chaleur humaine et de joie de vivre, indispensables à votre bien-être.

Accompagné par une équipe de professionnels pour lesquels l'écoute, l'attention, la bienveillance et la confiance sont les bases de la prise en soins, vous pourrez ainsi, à votre rythme, selon vos envies et possibilités, poursuivre votre convalescence.

Vous souhaitant un prompt rétablissement, chaque membre du personnel se tient à votre entière disposition pour vous et votre famille afin de rendre votre séjour le plus agréable et confortable possible.

La direction.



SOMMAIRE



Présentation de l'établissement	1
L'Association gestionnaire : ITINOVA	1
La qualité	2
Votre admission	2
Vos démarches administratives	2
Les frais d'hospitalisation	3
Une équipe à votre service	4
L'ABCédaire de votre séjour	6
Votre sortie	12
Vos droits	14
Pour votre information	19
La Commission Des Usagers	19
La Charte de Bienveillance	20
La lutte contre les infections liées aux soins	22
La prise en charge de la douleur	23
Les droits des patients en fin de vie	25
L'éducation thérapeutique	27
Recommandations en cas de forte chaleur	29

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Située au pied de Notre Dame de la Garde, dans le 7^{ème} arrondissement de Marseille, la Clinique l'Angélus jouit d'un environnement paisible.

Comptant 85 lits de soins de suite et de réadaptation, dont 8 lits de soins palliatifs, la majorité des chambres dispose d'un balcon donnant sur un magnifique parc paysager.

Les patients accueillis nous sont adressés par des établissements publics et privés de court séjour, et plus spécifiquement des pathologies cancéreuses.

Selon les décrets n°2022-24 et 2022-25 du 11 janvier 2022 relatifs aux conditions d'implantation de l'activité de soins médicaux et de réadaptation et aux conditions techniques de fonctionnement de l'activité de soins médicaux et de réadaptation, la clinique l'Angélus est devenue S.M.R (anciennement S.S.R.).

L'ASSOCIATION GESTIONNAIRE : ITINOVA

L'établissement est géré par l'association ITINOVA, groupe sanitaire, social et médico-social, à but non lucratif, au service de la Personne. ITINOVA intervient dans les champs du handicap adulte et enfant, de la protection de l'enfance, de la précarité, de l'accueil des personnes âgées et du sanitaire.

Par ses valeurs de solidarité, d'engagement et de responsabilité, ITINOVA se mobilise depuis près de 100 ans pour organiser, professionnaliser et fédérer l'ensemble de ses établissements.

La primauté de la personne est la valeur clé qui guide notre projet associatif et rassemble nos équipes. Elle implique que chacun – quel que soit son chemin – soit accueilli et servi comme un être unique et irremplaçable.

Ainsi, quels que soient son âge, son parcours, sa situation, ses attentes ou ses besoins, toute personne accueillie et accompagnée dans un de nos établissements est traitée avec bienveillance et considérée avec respect.

LA QUALITÉ

L'amélioration de la qualité des soins constitue la priorité de la Clinique l'Angélus et au-delà de l'Association.

L'établissement s'est engagé officiellement, en 2002, dans la procédure de certification conduite par la Haute Autorité de Santé.

En ce sens, la Clinique l'Angélus a passé sa dernière visite de certification des établissements de santé pour la qualité et la sécurité des soins en décembre 2022, et a obtenu, à l'issue de cette dernière, le plus haut niveau de certification : Etablissement certifié avec mention.

Les rapports de certification de la Clinique l'Angélus sont disponibles sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Vous avez également accès aux informations sur le niveau de qualité de tous les établissements de santé de France, grâce au service en ligne **QualiScope**, déployé par la Haute Autorité de Santé.



VOTRE ADMISSION

VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Votre admission au sein de la Clinique l'Angélus comporte des formalités administratives indispensables, notamment pour assurer le règlement de vos frais d'hospitalisation par les organismes de sécurité sociale.

Pour accomplir ces formalités auprès du bureau des entrées, il convient de vous munir des pièces administratives suivantes :

- Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).
- Votre carte vitale, obligatoire, accompagnée de son attestation de droits.
- Votre carte de mutuelle ou votre attestation CSS (Complémentaire Santé Solidaire, anciennement CMU).
- Le bulletin de sortie de votre hospitalisation en établissement de court séjour.

Dans le cas où vous ne disposeriez pas d'une mutuelle, il vous sera demandé le versement d'un acompte de 15 jours sur les frais de séjour (Forfait journalier et éventuellement ticket modérateur et chambre particulière).

- Résident en France : Justificatif d'identité établi dans votre pays d'origine
- Résident en Europe : Carte Européenne
- Résident hors Europe : Une provision vous sera demandée sur les frais d'hospitalisation

Lors de votre arrivée au bureau des entrées, vous signerez votre contrat personnalisé de séjour, demandant un chèque de caution.

L'établissement alimente votre dossier « Mon Espace Santé » par l'intermédiaire d'une messagerie sécurisée, en l'absence de désaccord de votre part.



Documents à fournir pour les patients étrangers :

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

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 fixé par arrêté du Directeur de l'ARS.

Le tarif journalier comprend la totalité du coût des prestations d'hospitalisation. Il ne comprend pas les frais divers (télévision, téléphone, wifi, frais d'accompagnement, entretien du linge, coiffeur, pédicure...)

Le tarif journalier et les tarifs divers sont affichés à l'accueil.

Le forfait hospitalier journalier

Fixé par le ministère de la Santé, le forfait hospitalier journalier constitue votre contribution minimale réglementaire aux dépenses hôtelières dans le cas d'une prise en charge à 100% de vos frais d'hospitalisation par les organismes de sécurité sociale. La plupart des mutuelles prennent en charge ce forfait.

Le ticket modérateur

Les organismes de sécurité sociale prennent en charge les frais d'hospitalisation :

- soit à 80%, dans ce cas la partie non prise en charge (20%) est appelée « ticket modérateur »
- soit à 100%.

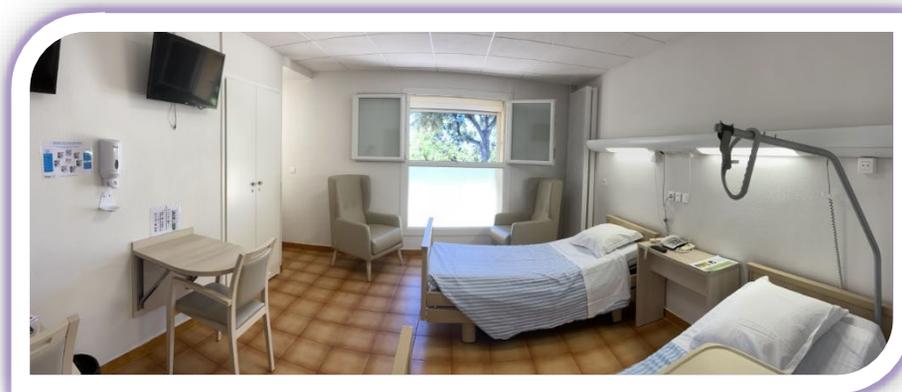
Le ticket modérateur peut être remboursé, ou réglé directement par les organismes mutualistes. Si vous n'êtes pas assuré social, ou si vous n'avez pas de mutuelle, vous pouvez prendre contact avec l'assistante sociale de l'établissement qui vous aidera à régulariser votre situation ou qui fera une demande de CSS (Complémentaire Santé Solidaire), si vous remplissez les conditions pour en bénéficier.

L'établissement dispose de 69 chambres particulières. Ces chambres sont allouées en priorité aux patients dont l'état le nécessite.

Une participation financière pourra vous être demandée, en rapport avec les garanties de votre contrat de frais de santé.

Renseignements et réclamations

Pour tout renseignement ou réclamation concernant vos frais de séjour, il convient de vous adresser au bureau des entrées de l'établissement situé dans le hall d'accueil au rez-de-chaussée (04 96 11 48 08).



UNE ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

La Clinique l'Angélus est un établissement de Soins Médicaux et de Réadaptation, spécialisé en oncologie.

L'établissement a pour vocation d'assurer le prolongement des soins ou les traitements continus après une phase aiguë d'hospitalisation, dans l'optique d'assurer votre retour à l'autonomie et votre réinsertion sociale.

Le médecin de votre unité de soins assure votre suivi médical tout au long de votre séjour. Il effectue une visite hebdomadaire de chaque patient tout au long du séjour ou chaque fois que votre état de santé le nécessite.

Nous vous demandons de bien vouloir rester dans votre chambre le jour de la visite du médecin. Une astreinte médicale (24h/24 et 7j/7) est organisée pour assurer la continuité de votre prise en charge médicale.

Le médecin vous informe de votre état de santé et reçoit sur rendez-vous les membres de votre famille ou de votre entourage que vous avez désignés afin de leur donner de vos nouvelles.

Si vous le souhaitez, votre présence à la clinique peut ne pas être divulguée. Il convient de prévenir l'infirmier du service et le bureau des entrées. De même, les informations concernant votre état de santé peuvent, à votre demande, ne pas être communiquées à vos proches.

L'encadrement paramédical et soignant est responsable de la qualité des soins, coordonnant la gestion et l'organisation de l'unité de soins, et l'action des différents professionnels de santé chargés de votre prise en charge.

Les Infirmiers Diplômés d'État sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous sont nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui leur est dévolu.

Les aides-soignants assurent, sous la responsabilité de l'infirmier, les soins d'hygiène et de confort et peuvent vous aider à compenser une perte ou une diminution de votre autonomie.

L'équipe de soins de support est à votre disposition selon vos nécessités. Plusieurs professionnels en font partie :

- Diététicienne
- Psychologue-sophrologue
- Masseurs kinésithérapeutes, effectuant des soins en chambre ou dans une salle de rééducation
- Assistante de service social
- Ergothérapeute
- Socio-esthéticienne
- Réflexologue plantaire
- Orthophonistes
- Moniteur d'activité physique adaptée
- Psychomotricienne
- Ateliers d'art thérapie

L'équipe logistique assure l'entretien de votre chambre et des locaux communs. Les agents de services logistiques assurent également le service des repas.

L'équipe administrative (standard, bureau des entrées, comptabilité...) est à votre disposition pour faciliter la réalisation de vos démarches administratives.

**Pour joindre l'accueil,
composez le 9 depuis votre
téléphone.**

COMMENT RECONNAÎTRE LE PERSONNEL ?

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse vous permettant de l'identifier. Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez pas à demander le nom et les responsabilités du personnel.

Couleur des tenues



Blouse Blanche, sans parement :
Médecins, encadrement, infirmiers, diététicienne, assistante sociale, psychologue, psychomotricienne, kinésithérapeutes, ergothérapeute.



Blouse avec parement ROSE :
Agents de services logistiques



Blouse avec parement JAUNE :
Pharmacien et préparatrice en pharmacie



Tenue jetable BLEUE :
Personnel vacataire



Blouse avec parement VERT :
Aides-soignants



Tenue GRISE :
Personnel technique

L'ABÉCÉDAIRE DE VOTRE SÉJOUR

A

ACTIVITÉS RÉÉDUCATIVES

Afin de compléter vos soins de réadaptation, de nombreuses activités vous sont proposées au sein de l'établissement ou à l'extérieur. À ce titre, gym douce, chant, art thérapie, sophrologie, socio-esthétique, médiation animale sont accessibles à toutes et tous. Un planning mensuel de ces activités est affiché dans chaque unité de soins et est disponible dans le journal mensuel des patients.

Sont également mis en place :

- des ateliers cuisine avec la diététicienne
- de l'APA (activité physique adaptée) : tir à l'arc, pétanque, gymnastique
- des sorties de marche dynamique en groupe avec l'APA

ARGENT ET OBJETS PRÉCIEUX

L'établissement vous recommande de confier vos valeurs (bijoux, moyens de paiement et argent liquide) à la responsabilité de l'Établissement qui dispose d'un coffre prévu à cet effet. Le personnel de l'unité vous informera de la procédure à suivre. Si vous ne souhaitez pas nous confier vos objets de valeurs nous vous recommandons très vivement de les placer dans le coffre de votre chambre.

Une clé de celui-ci peut vous être remise lors de votre admission, sous caution.

Les pourboires au personnel sont formellement interdits.

ACCOMPAGNANTS

Un membre de votre famille ou de votre entourage peut être autorisé par le médecin de l'unité de soins à passer la nuit auprès de vous et à prendre ses repas dans votre chambre ou à la cafeteria.

Les tarifs accompagnants sont disponibles à l'accueil. Ces dépenses ne sont pas remboursées par les organismes de sécurité sociale. Néanmoins, elles peuvent être prises en charge par votre mutuelle.

Il convient de vous renseigner auprès de celle-ci.

Les repas des accompagnants doivent être commandés de préférence la veille auprès du service accueil de l'établissement (standard), où ils doivent être réglés.

ASSOCIATIONS

- L'Association pour le développement des Soins Palliatifs en Provence (ASP) met à la disposition des patients, des bénévoles qui accompagnent les personnes hospitalisées.
- Des bénévoles de l'Office Central des Bibliothèques assurent le fonctionnement de la bibliothèque de l'établissement chaque semaine. La bibliothèque est située au rez-de-chaussée. Les bénévoles se rendent au chevet des patients alités.
- « Les chapeaux de Martine » : l'association réalise des chapeaux et bonnets destinés aux patients.
- L'Association AMEA : propose des séances de médiation animale au sein de l'établissement.

Le pouvoir thérapeutique de la zoothérapie découlerait de la relation humain/animal ; elle contribue à augmenter l'estime de soi et à combler une part de nos besoins psychologiques et émotionnels, comme ceux de se sentir aimé « inconditionnellement », de se sentir utile ou d'avoir un lien avec la nature.

- Les Neztoiles : il s'agit de professionnels formés à l'accompagnement dans l'imaginaire et aux techniques de bien-être. Ils cherchent à apaiser et amener de la joie dans des moments de détresse ou de souffrance. Ils pratiquent une forme d'art-soignant sous une apparence heureuse pour aider les personnes hospitalisées à désamorcer leurs angoisses et à retrouver des instants de bonheur ou de paix.

B

BÉNÉVOLES

De nombreux bénévoles interviennent dans l'établissement pour apporter réconfort et soutien à tout patient le souhaitant. Il suffit pour cela de se faire connaître à l'accueil de la Clinique (visites du Service d'Aumônerie Catholique).

C

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour en cas de besoin. Afin d'éviter de longues recherches, demandez à vos correspondants de mentionner votre nom, prénom et le numéro de votre chambre suivis de : Clinique l'Angélus, 86 - 88 Chemin du Roucas Blanc, 13007 Marseille.

Pour expédier votre courrier, remettez-le timbré au personnel soignant, ou, si votre état vous permet de vous déplacer, au service accueil de l'établissement.

CAFÉTÉRIA – DISTRIBUTEURS

Une cafeteria non-fumeurs est disponible au rez-de-chaussée de l'établissement. Un espace distributeurs est ouvert en permanence et dispose de distributeurs de boissons chaudes, de bouteilles d'eau minérale de 1,5 L et de denrées alimentaires.

Vous-mêmes et vos proches pouvez prendre vos repas dans la cafeteria le midi. Il vous suffit d'en informer le personnel de votre unité de soins, et la diététicienne.

CULTE

Les professionnels respectent vos convictions religieuses. L'aumônier catholique vous rendra visite si vous en exprimez le désir auprès du personnel de votre unité de soins.

Vous avez la possibilité d'assister aux célébrations à la chapelle de l'établissement, en consultant les horaires à l'accueil.

Si vous le souhaitez, des ministres du culte des différentes confessions peuvent vous rendre visite sur simple demande auprès du personnel de votre unité de soins ou à l'accueil.

COIFFURE

Un service de coiffure est à votre disposition. Il convient de vous adresser à l'agent d'accueil composant le 9 pour avoir un rendez-vous. Le paiement est effectué auprès du coiffeur. Les tarifs appliqués sont affichés dans votre chambre. Ils sont fixés par convention entre le coiffeur et l'établissement.

D

DROITS ET DEVOIRS

L'établissement s'efforce au quotidien de promouvoir et faire respecter vos droits en tant que patient. En contrepartie, il convient de rappeler que la vie en collectivité oblige à respecter certaines règles élémentaires de savoir-vivre ensemble. Chaque patient et visiteur, sont donc

invités à faire preuve de discrétion et ainsi veiller à la tranquillité et au repos des autres patients.

E

ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Tout évènement indésirable associé à vos soins doit être déclaré. Pour cela, des fiches d'évènements indésirables sont à votre disposition dans les bannettes murales transparentes, situées à l'entrée de chaque étage. Elles sont à remplir manuellement et à remettre dans la boîte aux lettres qualité prévue à cet effet dans le hall d'accueil de l'établissement.

H

HOSPITALISATION

Si votre état le nécessite et qu'une ré-hospitalisation est décidée par le médecin de l'établissement, vous devez libérer votre chambre afin d'en laisser la disponibilité pour d'autres patients. À votre retour, une nouvelle chambre vous sera attribuée.

HYGIÈNE

Des flacons de solution hydroalcoolique sont mis à votre disposition dans chaque chambre et dans les parties communes. Il vous est fortement recommandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de les utiliser ou d'effectuer des lavages simples des mains afin d'éviter toute contamination.

Confort et santé passent par une bonne hygiène. Suivant votre état, votre toilette est assurée par le personnel soignant, pouvant s'effectuer directement au lit.

Il est formellement interdit de fumer dans votre chambre ainsi que dans l'enceinte de l'établissement, dont les coursives (Loi 91-32 du 10 janvier 1991).

La Clinique l'Angélus est inscrite dans la démarche « Hôpital sans Tabac ».

Il est rappelé qu'il est interdit de consommer des boissons alcoolisées au sein de l'établissement.

Par mesure d'hygiène, l'accès aux animaux domestiques est interdit dans l'enceinte de l'établissement (hors médiation animale).

I

IDENTITÉ

Pour des raisons de sécurité, il vous sera demandé de bien vouloir décliner votre identité à chaque professionnel qui vous prendra en charge. Lors de votre admission, le personnel du bureau des entrées vous demandera l'autorisation écrite de prendre une photo d'identité afin de l'intégrer à votre dossier de soins informatisé. Il vous sera remis un bracelet d'identification dès votre arrivée. Lors de votre admission par le bureau des entrées, l'Identité Nationale de Santé (INS) permettra de garantir votre bonne identification numérique.



J

JEUX DE SOCIÉTÉ

Des jeux de société sont à votre disposition auprès de l'agent d'accueil, dans le hall d'entrée.



LAICITÉ

La clinique est un lieu d'accueil pour tous. En ce sens, l'établissement s'efforce de respecter chacun dans ses attentes, ses habitudes, ses croyances, et ce dans la limite de la continuité du service et des possibilités de l'établissement.

LINGE

Il vous est demandé d'apporter votre linge personnel ainsi que votre linge de toilette avec une trousse de toilette complète.

La Clinique l'Angélus met à votre disposition un service de lavage et de repassage de votre linge personnel. Le paiement de cette prestation (tarif affiché à l'accueil) se fait lors du dépôt du linge auprès de la lingère de l'établissement.

Ce service ne peut en aucun cas, engager la responsabilité de l'établissement en cas de détérioration accidentelle de votre linge.



MÉDICAMENTS

Si vous suivez habituellement un traitement médicamenteux, il convient de le signaler dès votre arrivée au médecin de votre unité de soins et de lui remettre une copie de votre dernière ordonnance.

Vous devez vous conformer au traitement prescrit par le médecin lors de votre séjour. Pour des raisons de pharmacovigilance, tout médicament amené de l'extérieur devra être remis à l'infirmier de l'unité de soins le jour de votre entrée. Certains de vos médicaments vous seront rendus le jour de votre départ, selon votre ordonnance de sortie.



PROMENADES ET AUTORISATIONS DE SORTIE

Vous pouvez vous promener dans l'enceinte de l'établissement lorsque votre état de santé le permet. Avertissez toujours le personnel avant de quitter votre chambre. Le médecin peut, s'il n'y a pas de contre-indication médicale, vous faire bénéficier d'une permission de sortie (hors période de crise sanitaire). Cette autorisation de sortie sera diurne.

PÉDICURE

Vous pouvez bénéficier des soins d'une pédicure sur simple demande auprès du personnel soignant. Ces soins seront réglés directement à la pédicure.

PARKING

Il est interdit de se garer dans l'enceinte de l'établissement. Le parking étant réservé au personnel.

PARC

Le parc de l'établissement est à votre disposition. Nous vous demandons de bien vouloir veiller à le laisser propre et à utiliser les poubelles qui se trouvent à proximité.

PARCOURS GLOBAL APRES CANCER

La clinique l'Angélus est labellisée dans le cadre du Parcours de soins global après traitement d'un cancer en région PACA. De ce fait, elle propose une triple prise en charge en Nutrition, Activité Physique Adaptée, et soutien psychologique pour laquelle aucune participation financière n'est demandée au patient (budget accordé de 180 euros par an maximum et par patient – séances d'APA en sus).

R

RESTAURATION

Les repas, préparés sur place par l'équipe de cuisine, sont adaptés aux différents régimes prescrits par les médecins et respectent les besoins nutritionnels auxquels veille la diététicienne.

Les repas vous sont servis sur un plateau individualisé.

Le choix des plats est effectué sur proposition de la diététicienne en fonction de votre régime.

Horaires des repas :

- Petit déjeuner : 7H30
- Déjeuner en chambre : 11H45
- **Déjeuner à la cafétéria : 12H00**
- Dîner en chambre : 18H45

Respectez les indications du médecin et de la diététicienne. **Ne vous faites pas remettre ou livrer des aliments et des boissons qui peuvent se révéler être contre-indiqués pour votre régime alimentaire.** La conservation dans votre chambre de plats non consommés entraîne un risque pour votre santé. Il en est de même pour la consommation de plats préparés apportés par des personnes extérieures à l'établissement.



S

SERVICE SOCIAL

Durant votre séjour, l'assistante sociale de l'établissement est à votre disposition sur rendez-vous, au 1er étage, pour vous aider en cas de difficultés liées à votre situation personnelle. Elle a en charge l'organisation de votre sortie et sera à même de vous proposer des solutions adéquates à votre situation en étroite collaboration avec vous-même, vos proches, ainsi que l'équipe médicale.

SÉCURITÉ

Veillez prendre connaissance des consignes de sécurité affichées dans votre chambre. Les plans d'évacuation, en cas d'incendie, sont affichés dans l'établissement.

T

TÉLÉPHONE

Lors de votre admission, une ligne téléphonique vous est attribuée et vous permet de recevoir les appels de l'extérieur. Si vous souhaitez vous-même appeler l'extérieur, il faudra créditer un compte auprès de l'accueil.

Pour appeler à l'extérieur de l'établissement, un code confidentiel à 5 chiffres vous sera remis.

Vous devez composer sur votre clavier :

0 - votre code confidentiel à 5 chiffres - les huit chiffres de votre correspondant

Pour appeler le standard de l'établissement, composez le 9.

TÉLÉVISION

Lors de votre arrivée ou en cours de séjour, vous pourrez demander à bénéficier d'une télévision à titre payant, auprès du personnel soignant ou du service accueil de l'établissement. Veillez à ne pas troubler le repos de vos voisins en réglant l'intensité de votre télévision, notamment à partir de 21h00.

Nous disposons de l'ensemble des chaînes TNT, ainsi qu'un bouquet de chaînes complémentaires. Nous avons également 3 chaînes gratuites, dédiées à de la communication interne.

V

VISITES

À l'exception d'une contre-indication médicale, vos proches peuvent vous rendre visite.

Les visites sont autorisées tous les jours de 12h00 à 19h30 (hors période de crise sanitaire).

L'établissement ferme à 20h00. Nous vous demandons de faire respecter ces horaires par vos visiteurs afin de ne pas perturber le fonctionnement de l'établissement.

Les visiteurs sont tenus de respecter le repos et l'intimité des autres patients. Une tenue correcte est exigée.

La présence d'enfants de moins de 10 ans n'est pas autorisée dans les unités de soins.

Un salon situé au premier étage est mis à disposition de vos proches.

W

WIFI

Le réseau est accessible à tout patient moyennant l'octroi d'un code d'accès. Pour cela, il vous suffit d'en faire la demande à l'accueil. Ce service étant payant, les tarifs sont disponibles au standard.

VOTRE SORTIE

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous présenter ou déléguer un de vos proches pour effectuer les formalités de sortie, vérifier que votre dossier administratif soit complet et vous acquitter des frais restants à votre charge. Un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation vous sera remis. Ce document doit être transmis à votre caisse d'assurance maladie et à votre employeur.

Le bureau des entrées étant fermé le samedi, présentez-vous au plus tard le vendredi pour effectuer vos formalités de sortie (aux horaires d'ouverture du bureau des entrées).

LES FORMALITÉS MÉDICALES

Lors de votre sortie, le médecin de l'établissement délivre un compte-rendu d'hospitalisation, dont un exemplaire est envoyé à votre médecin traitant par messagerie sécurisée (LIFEN), dans le cadre de la loi « Ma santé 2022 ».

Le médecin vous remet également vos ordonnances de sortie.



LE TRANSPORT

La sortie sera organisée avec une ambulance ou un taxi si le médecin le juge nécessaire.

En effet, la sécurité sociale ne prend en charge le transport que sur prescription médicale justifiée par l'état du patient.

LES HORAIRES DE DÉPART

Les départs ont lieu en matinée, afin de permettre l'entretien de la chambre et sa disponibilité pour les entrées durant l'après-midi.

LES FRAIS DE SÉJOUR DU JOUR DE SORTIE

Les frais de séjour durant le jour de sortie (repas) ne sont pas pris en charge par la sécurité sociale. De fait, vous devez vous acquitter du forfait journalier de sortie dans le cas où votre mutuelle ne le prendrait pas en charge.

LE QUESTIONNAIRE DE SORTIE

Afin de nous faire connaître vos appréciations, critiques ou suggestions, nous vous demandons de bien vouloir renseigner le questionnaire de sortie anonyme qui vous est destiné. Ce questionnaire peut être remis lors de votre départ à la psychologue, au personnel, ou déposé directement dans la boîte aux lettres blanche située dans le hall d'accueil de l'établissement (boîte aux lettres qualité).

L'exploitation des informations contenues dans ces questionnaires nous permet d'œuvrer dans le sens de l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients au sein de l'établissement.



e-Satis : de quoi s'agit-il ?

e-Satis est un dispositif national de mesure de la satisfaction, mis en place depuis avril 2016 par la Haute Autorité de Santé dans tous les établissements de santé.

Il s'agit d'un questionnaire adapté au type de séjour et suivant les étapes importantes de votre parcours de soins, à savoir : l'accueil, la prise en charge, la chambre, les repas, et la sortie.

Comment cela fonctionne ?

Il suffit de remettre votre adresse électronique au bureau des entrées dès votre admission.

Vous recevrez environ deux semaines après votre sortie un lien sécurisé, vous dirigeant vers le questionnaire. Vous disposez de 10 semaines pour répondre à cette enquête nationale, anonymisée.

SORTIE PRÉMATURÉE

Lorsque votre état de santé ne nécessite plus votre maintien au sein de l'établissement, la date de sortie est décidée par le médecin responsable de l'unité.

Pour toute sortie prématurée, un entretien sera réalisé avec le médecin afin de vous exposer toutes les informations relatives aux risques encourus.

VOS DROITS

La Charte du Patient Hospitalisé vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs lors de votre séjour. Elle est affichée au sein de l'établissement.

VOS DROITS À L'INFORMATION

L'information constitue un champ spécifique de vos droits pour l'accès aux soins, la liberté de votre choix, le respect de votre dignité durant votre hospitalisation. Toutes les informations relatives à votre état de santé vous seront données par le médecin et l'équipe soignante, chacun dans leur domaine de compétences.

Ces informations seront consignées dans votre dossier médical informatisé. Ce dossier sera conservé par l'établissement durant 20 ans.

INFORMATIQUE, FICHIERS ET LIBERTÉS

À l'occasion de votre séjour dans l'établissement, les renseignements vous concernant seront saisis sur informatique. Ces informations seront exclusivement réservées à un usage médical et administratif.

Conformément aux termes de la Loi « Informatique et Liberté » n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez du droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, à ce que vos informations nominatives fassent l'objet d'un traitement (Article 26).

De même, vous disposez du droit, en justifiant de votre identité, d'interroger la direction pour savoir si les traitements informatiques mis en œuvre au sein de l'établissement portent sur des informations personnelles nominatives qui vous concernent, et le cas échéant, d'en obtenir communication (Article 34).

LE CONSENTEMENT ECLAIRÉ

Votre consentement aux soins est une obligation au caractère contractuel de la relation avec le médecin qui vous prend en charge. Cette notion de consentement éclairé implique que le médecin soit tenu de vous présenter tous les risques d'une conduite thérapeutique (Article L1111-10 du Code de la Santé Publique).

Votre consentement doit être **libre** (donné en l'absence de toute contrainte) et **éclairé** (vous devez avoir été préalablement informé des actes que vous allez subir, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner).

La loi du 4 mars 2002 renforcée par la loi du 22 avril 2005 a consacré le droit pour tout patient de refuser des traitements, même au risque de sa vie.

Votre consentement peut être retiré à chaque instant, en étant tracé dans votre dossier informatisé. Seule l'urgence ou l'impossibilité de vous informer peut dispenser le professionnel de santé de cette obligation d'information à votre égard.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Il vous est possible, si vous en éprouvez la nécessité, de faire part au médecin qui assure votre prise en charge de vos directives anticipées afin d'exprimer, par anticipation, vos souhaits quant à l'organisation de votre fin de vie. Celles-ci peuvent être confiées à votre personne de confiance. Vous devez informer votre médecin et vos proches de l'existence de vos directives anticipées et de leur lieu de conservation. Ces dernières ont une durée illimitée, et peuvent être modifiées à tout moment.

Article L 1111-11 du Code de la Santé Publique :

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt de traitement. Elles sont révocables à tout moment. À condition qu'elles aient été établies avant l'état d'inconscience de la personne, le médecin en tient compte pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement la concernant. »

LA PERSONNE DE CONFIANCE

En tant qu'adulte hospitalisé, vous bénéficiez de la possibilité de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) qui sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est révocable à tout moment. Elle est valable pour la durée de votre séjour, sauf si vous en décidez autrement. Cette personne de confiance peut, si vous en exprimez le désir, assister aux entretiens médicaux et vous assister dans vos démarches administratives.

DROIT D'ACCÈS À VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Selon les dispositions de la Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002, vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, au plus tard dans les huit jours suivant votre demande et au plus tôt après qu'un délai de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Cette consultation peut se dérouler :

- Soit sur place; la consultation du dossier est gratuite et la clinique vous propose un accompagnement médical (non obligatoire).
- Soit par envoi de photocopies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné.

Dans ce cas, les frais de photocopies et d'envoi sont à votre charge.

Un triptyque d'information est disponible dans le SAS d'entrée de l'établissement.

La demande de communication de votre dossier doit être adressée par écrit à :

Direction Clinique l'Angélus
86-88 Chemin du Roucas Blanc
13007 Marseille

VOS PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Pour toute réclamation, vous devez vous adresser par lettre à la Direction de la clinique, qui émettra une réponse dans les délais règlementaires.

Il existe, au sein de l'établissement une Commission Des Usagers (CDU), qui a pour rôle de :

- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission médicale d'établissement (CME)
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- Être informée des évènements indésirables graves (EIG), des EIAS (Evènements indésirables associés aux soins) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions.

DROIT AU RESPECT DE VOTRE VIE PRIVÉE ET AU SECRET DES INFORMATIONS

Dans le cadre du droit au respect de votre vie privée, l'ensemble des informations vous concernant est soumis au secret professionnel dont la violation constitue à la fois une faute professionnelle et un délit pénal (Article 226-13 du Code Pénal).

La loi vous permet également de préciser de votre vivant, votre opposition à la communication à vos ayants droit d'informations médicales vous concernant.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS SOUS TUTELLE

Concernant le majeur placé sous tutelle, le médecin doit requérir l'avis du tuteur pour réaliser les actes diagnostiques et thérapeutiques. Le praticien doit cependant informer le patient sur son état de santé de manière adaptée à son discernement et doit le faire participer, dans la mesure du possible, à la prise de décision le concernant.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

LA COMMISSION DES USAGERS

Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé - Extraits du Code de la Santé Publique.

Article L1112-3

• Modifié par la Loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 - art. 183 Les règles de fonctionnement des établissements de santé propres à faire assurer le respect des droits et obligations des patients hospitalisés sont définies par voie réglementaire.

Dans chaque établissement de santé, une commission des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle peut être présidée par un représentant des usagers.

La Commission Des Usagers est composée de plusieurs membres :

- Un président (le Directeur ou son représentant)
- Un Médiateur médical
- Deux représentant des usagers
- Encadrement
- Psychologue
- Assistante sociale
- Diététicienne
- Chef gérant du service restauration
- Responsable qualité

La liste nominative et les coordonnées des représentants des usagers est disponible dans le SAS d'entrée de l'établissement.

Elle peut se saisir de tout sujet se rapportant à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement. Elle fait des propositions et est informée des suites qui leur sont données. Elle est informée de l'ensemble des plaintes et des réclamations exprimées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. En cas de survenue d'évènements indésirables graves, elle est informée des actions menées par l'établissement pour y remédier.

Elle peut avoir accès aux données médicales relatives aux plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée. Un décret en Conseil d'État prévoit notamment les modalités de consultation des données et de protection de l'anonymat des patients et des professionnels. Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

LA CHARTE DE BIENTRAITANCE

La Bientraitance englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, etc.) et permet un développement harmonieux.

La Bientraitance impose :

- Un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne,
- La nécessité du professionnalisme,
- La recherche d'un environnement sécurisé.

La Bientraitance est un des piliers de l'amélioration continue de la prise en charge des patients dans l'établissement.

Article 1 : Engager notre bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour

- En respectant l'intimité et la dignité du patient.
- En appliquant le vouvoiement.
- En optimisant notre faculté d'écoute pour répondre aux demandes des patients.
- En favorisant le confort et la tranquillité des patients.
- En ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins.
- En formalisant des conduites à tenir.
- En offrant une prise en charge adaptée aux handicaps du patient et/ou de son entourage.

Article 2 : Respecter et promouvoir les droits et les libertés reconnus aux patients

- En donnant l'accès au dossier médical.
- En garantissant la confidentialité des informations relatives aux patients.
- En permettant au patient de désigner la personne de confiance.
- En respectant la volonté du patient.
- En encourageant les professionnels à délivrer une information adaptée à la compréhension du patient.
- En identifiant les attentes du patient y compris les besoins sociaux et psychologiques.
- En informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son hospitalisation.

Article 3 : Offrir aux patients une prise en charge adaptée à leur pathologie

- En proposant un projet thérapeutique en fonction de l'état de santé du patient.
- En évaluant l'état nutritionnel du patient afin de fournir des choix alimentaires adaptés.
- En identifiant des conduites addictives pour proposer une prise en charge appropriée.
- En appliquant les recommandations en matière de contention.

La contention n'est réalisée qu'après une analyse du bénéfice/risque pour le patient et sur prescription médicale uniquement. Le patient fait alors l'objet d'une surveillance particulière.

Article 4 : Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale

- En animant le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).
- En améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques.
- En évaluant périodiquement la douleur du Patient.
- En formant les équipes de façon continue aux nouvelles techniques d'analgésie.

Article 5 : S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles

- En assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles.

De façon individuelle : tous les professionnels de l'établissement doivent s'interroger sur leur pratique et vérifier que celle-ci est conforme aux objectifs de Bientraitance attendus.

De façon collective : l'établissement est garant de la mise en place de moyens visant à réaliser l'évaluation des pratiques.

- En associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité (CDU).

Article 6 : Garantir aux patients la compétence professionnelle de notre personnel

- En recrutant des personnes qualifiées.
- En encourageant la formation continue.
- En délivrant aux patients une information coordonnée par les professionnels sur les soins et leur état de santé.

Article 7 : Mener une politique dynamique de sécurité sanitaire

- En optimisant nos ressources et nos moyens.
- En assurant le suivi des produits de santé.
- En respectant les règles de bon usage du médicament.
- En appliquant les procédures d'hygiène et de vigilance.
- En organisant des maintenances préventives et curatives des dispositifs médicaux.

Article 8 : Organiser la continuité des soins

- En coordonnant les transmissions orales et écrites des différentes équipes.
- En formalisant des règles de responsabilité, de présence et de concertation.
- En contractant des conventions avec des établissements extérieurs.

Article 9 : Développer les échanges, la communication, l'écoute

- En évoluant dans un établissement de santé qui implique de la part de tous (encadrement, médecins, intervenants, soignants, familles et patients) un respect mutuel et une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.

Tout signalement de situation de maltraitance fera l'objet d'une enquête par l'encadrement.

LALUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

La Clinique l'Angelus accueille un nombre important de personnes particulièrement fragiles. C'est pourquoi le respect des règles d'hygiène est primordial et constitue un rempart efficace contre de nombreuses infections nosocomiales (Infections liées aux soins lors de l'hospitalisation).

Que sont les infections liées aux soins ?

Les infections liées aux soins sont des infections qui peuvent être contractées au cours d'une hospitalisation. Les germes responsables de ces infections peuvent être soit nos propres germes présents sur la peau, dans notre tube digestif, soit être transmis à partir d'un malade porteur, par l'intermédiaire du personnel soignant ou des visiteurs, soit provenir de l'environnement (eau, air, surfaces, matériel médical, cathéter,...).

Une stratégie de prévention active de ces infections

La Clinique l'Angélus, conformément à la législation en vigueur, est impliquée dans une démarche continue de la qualité et de la gestion des risques et s'est dotée depuis 2000 d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN).

Le CLIN est le garant de la qualité environnementale, de la qualité et sécurité des soins, dans la lutte contre les infections. Il intervient auprès des personnels, des patients et

des visiteurs. Il coordonne l'action des professionnels de santé, prépare le programme annuel d'actions ainsi que le bilan annuel d'activités qui servira au calcul des indicateurs nationaux. Le CLIN s'appuie également sur les réseaux régionaux que sont le CO-CLIN et le C-PIAS SUD EST.

L'hygiène : l'affaire de tous

La lutte contre les infections est l'affaire de tous : du personnel de l'établissement, par le respect des règles d'hygiène adaptées aux patients (hygiène des mains par friction hydroalcoolique, port de gants, blouse...), du patient par le maintien d'une bonne hygiène corporelle ; mais aussi des visiteurs par le respect des consignes données (port du masque, respect des consignes d'isolement...).

L'utilisation de la solution hydroalcoolique mise à votre disposition et à celle de vos visiteurs est indispensable pour réaliser, ensemble, une prévention efficace des contaminations.

SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES GRÂCE À LA VACCINATION

Le CLIN, s'implique également dans les campagnes de sensibilisation autour de la vaccination. La vaccination permet d'éviter ou de diminuer le risque de développer une maladie, et de la transmettre. La vaccination permet de protéger également toutes les personnes qui ne peuvent pas se faire vacciner ou chez qui la vaccination est moins efficace.

Enfin, plus la maladie est contagieuse comme la COVID-19 ou la grippe, plus la vaccination protège les autres personnes.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

ON PEUT LA PRÉVENIR

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, lors d'un transport, ou d'une séance de rééducation, il faut savoir qu'une douleur peut survenir.

ON PEUT LA TRAITER

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps.

C'est contribuer à retrouver le bien être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) existe dans l'établissement depuis 2005. Ses missions sont :

- Informer le patient sur les modalités de prise en charge de la douleur lors du séjour du patient sur les traitements préventifs et curatifs qui lui seront proposés.
- Prévenir la douleur dans tous les cas où son apparition est prévisible. Le CLUD rédige des protocoles pour prévenir la douleur.
- Evaluer l'intensité de sa douleur, que les soignants tracent dans le dossier informatisé.
- Traiter la douleur dans tous les cas où elle apparaît. En fonction de l'intensité ressentie, la clinique s'engage à utiliser les traitements et technologies les plus efficaces pour les combattre.

Les professionnels de l'établissement participent activement aux travaux du réseau « Douleur PACA-OUEST ».

Ce contrat d'engagement de lutte contre la douleur témoigne de notre engagement à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur.

Avoir mal, ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer, n'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine ou leur intensité.

La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante.

Alors, parlons en ensemble

Traiter votre douleur, c'est possible si vous en parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur.

Traiter la douleur, c'est possible

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de la douleur.

Les médicaments

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine...) la morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Un traitement par la morphine pourra toujours être interrompu si la cause de vos douleurs disparaît, et vous ne courrez aucun risque de devenir dépendant vis-à-vis de la morphine.

D'autres médicaments (antimigraineux, anti-inflammatoires...) peuvent aussi vous aider. Certains médicaments ont été conçus pour traiter les dépressions ou les épilepsies. Ils se sont révélés capables de soulager certaines douleurs. Ne soyez pas étonnés si un antidépresseur ou un antiépileptique (également appelé anticonvulsivant) vous est prescrit, car ce sont les actions antalgiques de ces médicaments qui sont utilisées.

Les médicaments sont proposés en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs. Ils les soulagent, même s'ils ne les suppriment pas toujours totalement. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Les autres moyens

D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien être : le calme, le repos, les massages, les applications de poche de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique... Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

Être soulagé c'est possible, mais comment faire ?

• Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon face à la douleur.

Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

• Evaluer votre douleur

Des outils d'évaluation de la douleur sont utilisés par les soignants.

L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de tension artérielle, du pouls ou de la température.

• L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

LES DROITS DES PATIENTS EN FIN DE VIE

Votée le 2 février 2016, la loi Claeys-Leonetti concède de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie et modifie un certain nombre de dispositions au sein de la partie législative du Code de la santé publique relative aux droits des personnes malades et usagers du système de santé. Elle précise et renforce par ailleurs les dispositions jusque-là en vigueur depuis la loi du 22 avril 2005.

Les principes en vigueur

- L'acharnement thérapeutique est illégal.
- Le patient a le droit de refuser un traitement.
- Le médecin doit tout mettre en œuvre pour soulager la douleur.
- Chacun peut exprimer par avance ses souhaits pour organiser ses derniers moments.

Que prévoit exactement la loi du 02/02/2016 ?

• Le refus de l'obstination déraisonnable

En premier lieu, le droit au refus de l'obstination déraisonnable introduit par la loi Léonetti du 22 avril 2005 est davantage précisé à l'article L. 1110-5-1 du Code de la Santé Publique. Non seulement le médecin ne doit pas poursuivre des actes inutiles, disproportionnés ou qui n'ont d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, mais la loi nouvelle ajoute que le médecin ne doit pas non plus mettre en œuvre ces actes constitutifs d'une obstination déraisonnable, conformément à la volonté du patient, ou si ce dernier est hors d'état d'exprimer sa volonté, à l'issue d'une procédure collégiale.

• Le droit à l'apaisement de la souffrance

L'article L. 1110-5-3 du Code de la Santé Publique consacre solennellement le droit à l'apaisement de la souffrance du patient qui consiste en un droit de recevoir des traitements et des soins qui garantissent le meilleur apaisement possible de la souffrance, et ce même s'ils peuvent avoir comme effet d'abrégé la vie.

• Les directives anticipées

L'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique relatif aux directives anticipées comporte un certain nombre de modifications dans le sens d'une meilleure prise en compte de l'anticipation de la volonté du malade en fin de vie. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne malade concernant sa fin de vie. Toute personne majeure peut en rédiger pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Avec la loi du 2 février 2016, le champ des directives anticipées s'est élargi : elles peuvent prévoir à l'avance les conditions « de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux ». De plus, ces directives sont maintenant révisables et non plus simplement révocables, à tout moment et par tout moyen. Si elles avaient auparavant une durée de validité de trois ans, elles sont désormais valables sans limitation de durée.

Enfin, ces directives anticipées sont désormais opposables à l'égard du médecin. La loi du 2 février 2016 prévoit que ces directives s'imposent dorénavant au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement.

Toutefois, afin de ne pas exercer de contrainte trop forte sur l'équipe médicale et lui laisser une certaine marge d'appréciation, la loi a prévu deux exceptions à l'opposabilité des directives :

Le médecin pourra se détacher des directives en cas d'urgence vitale afin d'avoir un temps suffisant pour évaluer la situation médicale ou lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Le cas échéant, le refus du médecin d'appliquer les directives anticipées du patient est pris à l'issue d'une procédure collégiale et inscrit au dossier médical. La personne de confiance ou à défaut la famille ou les proches, en sont informés.

• **La personne de confiance**

Le respect de la volonté du patient en fin de vie est également affirmé dans une nouvelle disposition relative à la personne de confiance (article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique). Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui sera consultée au cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Le rôle de la personne de confiance est renforcé : désormais, son témoignage prévaut sur tout autre témoignage de la famille ou des proches. Cette désignation est aujourd'hui non plus seulement révocable, mais également révisable à tout moment.

Enfin, si auparavant une **personne sous tutelle** ne pouvait désigner de personne de confiance pendant la mesure de tutelle, la loi prévoit qu'une personne sous tutelle est maintenant autorisée à désigner une telle personne de confiance avec l'autorisation du conseil de famille ou du juge. La loi nouvelle codifie la hiérarchie des différents éléments permettant la recherche de la volonté de la personne hors d'état d'exprimer sa volonté. Ainsi, priment les directives anticipées, à défaut, le témoignage de la personne de confiance ou, à défaut le témoignage de la famille ou des proches en vertu de l'article L. 1111-12 du Code de la Santé Publique.

• **Le droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès**

L'évolution la plus significative de la loi réside dans la consécration d'un nouveau droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès (article L. 1110-5-2 du Code de la Santé Publique) avec pour objectif d'éviter la souffrance du patient et l'obstination déraisonnable. La loi a donc harmonisé la pratique en prévoyant une sédation profonde et continue provoquant une altération de la conscience maintenue jusqu'au décès. Elle doit être associée à une analgésie et à l'arrêt de l'ensemble des traitements de maintien en vie.

Cette sédation ne peut intervenir qu'à la demande du patient et dans deux hypothèses :

- **La première hypothèse** concerne le patient atteint d'une affection grave et incurable, dont le pronostic vital est engagé à court terme, et qui présente une souffrance réfractaire aux traitements.

- **La seconde hypothèse** vise le patient atteint d'une affection grave et incurable qui demande l'arrêt d'un traitement qui engage son pronostic vital à court terme et est susceptible d'entraîner une souffrance insupportable.

Concernant le **patient hors d'état d'exprimer sa volonté**, la loi nouvelle autorise le médecin à mettre en œuvre la sédation profonde afin d'éviter toute souffrance lorsqu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, il décide d'interrompre les traitements de maintien en vie. Cette décision de sédation profonde est prise à l'issue d'une procédure collégiale de l'équipe soignante. Elle est inscrite dans le dossier médical du patient.

HOME SWEET HOME

POUR UN RETOUR A DOMICILE SEREIN

Ce programme est composé d'**ateliers collectifs** proposés par les professionnels de santé de l'établissement.

Le but est d'améliorer votre prise en soin, de faire face aux difficultés liées à la maladie dans votre vie quotidienne et de **vous permettre ainsi d'envisager votre retour à domicile le plus sereinement possible.**

Déroulement du programme

Entretien médical suivi d'un bilan personnalisé



Participation aux ateliers collectifs



Bilan

Je participe à un programme d'ETP



Participer à un programme d'éducation thérapeutique est soumis à l'éligibilité par le médecin et à l'accord du patient.

LES ATELIERS D'ÉDUCATION THÉRAPEUTIQUE

L'éducation thérapeutique du patient comme élément du parcours de soin



RECOMMANDATIONS EN CAS DE FORTES CHALEURS

Nous vous recommandons d'appliquer les précautions suivantes en cas de forte chaleur :

- Fermez les volets et les rideaux des façades exposées au soleil.
- Maintenez les fenêtres fermées tant que la température extérieure est supérieure à la température intérieure.
- Ouvrez les fenêtres tôt le matin, tard le soir et la nuit.
- Si vous devez sortir à l'extérieur, préférez le matin tôt ou le soir tard, restez à l'ombre, portez des vêtements amples et légers (en coton) et de couleur claire.
- Prenez des douches fraîches ou pulvérisez-vous de l'eau sur le visage et les parties découvertes du corps, à l'aide d'un brumisateuse ou d'une bombe aérosol d'eau.
- Vous devez respecter les posologies et les heures de prise de vos médicaments telles qu'elles ont été indiquées par votre médecin et votre pharmacien. Si aucune condition de conservation n'est indiquée sur la boîte de vos médicaments il est considéré comme stable, il n'y a donc aucune précaution particulière à prendre. Vous ne devez en aucun cas décider de l'arrêt de votre traitement.

Buvez régulièrement sans attendre d'avoir soif, au moins 1 litre et demi à 2 litres par jour, sauf en cas de contre-indication médicale



Les boissons à privilégier sont :

- l'eau éventuellement aromatisée selon les goûts
- les potages, les laitages, les tisanes (même chauds)

Les boissons à éviter sont :

- les boissons à forte teneur en caféine (café, thé, colas)
- les boissons très sucrées (sodas)
- les boissons alcoolisées

En cas de difficulté à avaler les liquides, parlez-en à l'équipe soignante.

Pour votre confort, nous vous informons que vous avez à disposition dans l'établissement :

- Un salon panoramique climatisé au 4ème étage
- Une cafeteria climatisée au rez-de-chaussée
- Un distributeur de boissons fraîches au rez-de-chaussée
- Un distributeur d'eau minérale dans la cafeteria
- Une fontaine réfrigérée dans la cafétéria et dans chaque unité de soins
- En cas de déclenchement du plan canicule, des tours de distribution de sirops sont organisés par l'équipe soignante, deux fois par jour.







Clinique SMR L'Angélus

86 / 88 Chemin du Roucas Blanc

13007 MARSEILLE

Tel : 04 96 11 47 47

Site internet :

