



CENTRE HOSPITALIER
D'AIX-EN-PROVENCE PERTUIS

LIVRET D'ACCUEIL

DES STAGIAIRES PARAMÉDICAUX

La direction des soins avec les cadres de santé et les équipes du Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis vous souhaitent la bienvenue.

Le stage est un temps fort de la formation qui doit vous conduire à l'autonomie et favoriser l'acquisition des compétences de votre futur métier. Ce sera l'occasion de les mettre en application.

Nous avons rédigé ce livret d'accueil à votre attention pour vous guider et faciliter votre adaptation.

Ce document vous présente l'établissement, son organisation et les modalités pratiques de votre stage.

Les équipes vous apporteront l'aide et l'accompagnement nécessaires qui vous permettront de développer votre savoir-faire acquis durant votre stage, en lien avec les valeurs de l'établissement.

Nous vous souhaitons une totale réussite dans le cadre de votre formation professionnelle.

SOMMAIRE

Notre établissement - p. 4

Le parcours du stagiaire - p. 16

Annexes - p. 31

Vie à l'hôpital - p. 44

Le CH d'Aix-en-Provence Pertuis a adopté un nouveau logo en février 2026 !
La mise à jour des documents est en cours. Merci pour votre compréhension.



NOTRE ÉTABLISSEMENT

Le Centre hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis est un établissement public de santé administré par un Conseil de Surveillance.

Le Directeur est responsable de la conduite générale de l'établissement.

L'hôpital a pour mission d'assurer les examens de diagnostic, la surveillance et le traitement des malades et de dispenser les soins préventifs, curatifs et palliatifs.

Il participe aux actions de santé publique, met en œuvre les dispositifs de vigilance et développe une réflexion éthique.

Il concourt à l'enseignement et la formation du personnel, à la recherche et aux actions de prévention et d'éducation de la santé.

Le Centre hospitalier remplit ses missions en respectant les principes du service public hospitalier :

- La **continuité des soins** ;
- L'**égalité d'accès et de traitement des usagers** ;
- La **neutralité** ;
- L'**adaptation continue** de l'Etablissement aux besoins de la population.

Situé dans la région aixoise, le CHAPP est composé de 4 sites d'activité :

Site de Pertuis
58 Rue de Croze



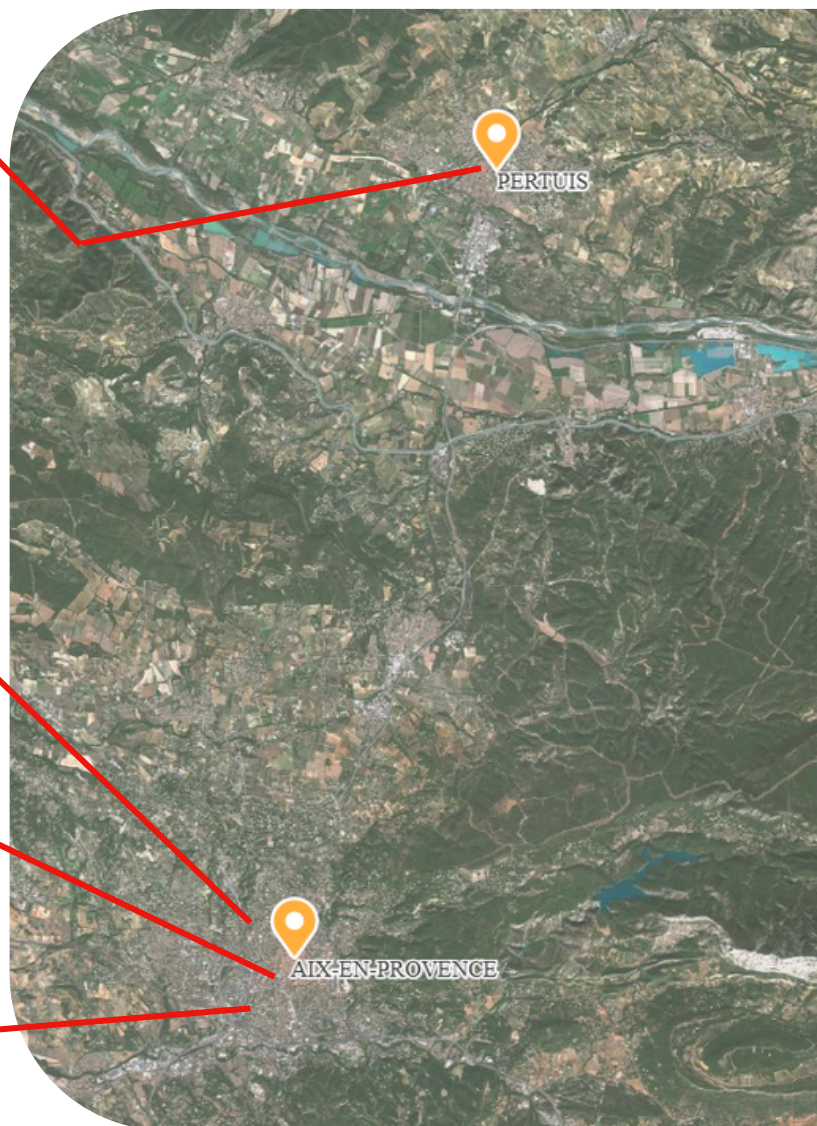
Site d'Aix-en-Provence
Avenue des Tamaris



Centre Roger-Duquesne
3 Chemin de la Vierge Noire



**Centre Pénitentiaire
d'Aix Luyes**



Le site d'Aix

Stationnement et transports en commun

Le stationnement des véhicules est réservé au personnel.

Les transports en commun distribuent les arrêts au niveau de l'avenue Solari et de l'avenue des Tamaris.

Le réseau, ligne et horaires de passage sont disponibles sur le site : www.aixenbus.fr
Plusieurs parkings privés entourent le CHAP, Les hauts de Brunet ou Pasteur.
Des abonnements mensuels sont possibles.

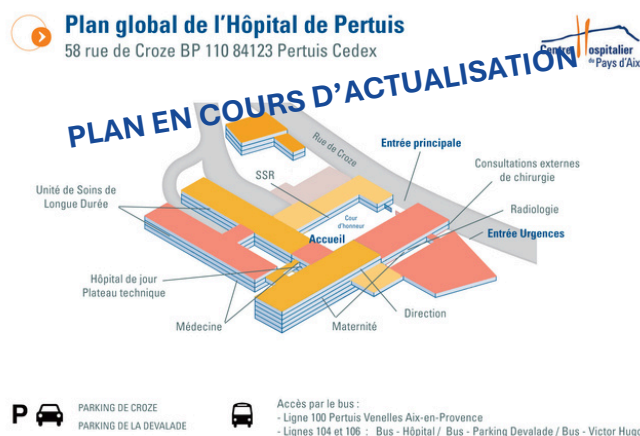


Le site de Pertuis

La gare routière est située à proximité de la gare SNCF et des minibus réalisent une dépose à proximité du centre hospitalier.

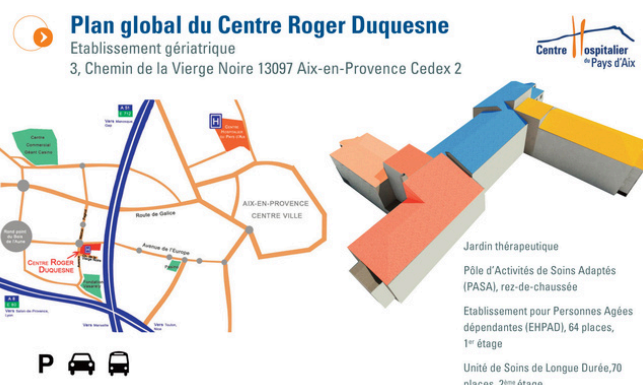
Les horaires de passage sont disponibles sur le www.aixenbus.fr

Un parking gratuit est situé en contrebas du centre hospitalier.



Le Centre Roger Duquesne

Le portail du site s'ouvre automatiquement et le parking est gratuit à l'usage des personnels, étudiants et visiteurs.



Le site de Luyes

L'Unité de Soins en Milieu Pénitentiaire de LUYNES est constituée de 2 secteurs et accueille uniquement les stagiaires infirmiers de 3^{ème} année.

Des règles de sécurité encadrent ce stage et l'autorisation d'accès est délivrée par la direction pénitentiaire.

Avant votre arrivée, vous aurez à transmettre votre pièce d'identité.

Le lieu de votre accueil sera précisé dans un mail informatif des règles de sécurité qui sont à respecter.

Le parking des stagiaires est celui des VISITEURS.

Les repas peuvent se prendre à l'office de l'unité.

Mis à jour le 2 avril 2026



ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION

Direction des Services Numériques

Romain DUVERNOIS
Intérim Directeur adjoint

- ◆ Resp. Système d'information
Géraldine BOURRET
- ◆ Resp. Etudes
Philippe GUIOU
- ◆ Resp. Infrastructure
Bernard HUGUES
- ◆ Resp. Centre de services
Frédéric REMY
- ◆ Resp. Sécurité Système d'information & DPO
Frédéric THEPAUT

Direction des Affaires Médicales, Qualité & Recherche Clinique

Aurélien SERRANO
Directrice adjointe

Qualité et gestion des risques

PCME : Dr **Florence MOLENAT**
Médecin référent
Dr **Florence MOLENAT**
Médecin CGRAS
Dr **Joëlle VANNEYRE**
Cadre supérieure de santé
Caroline VINCENOT

- ◆ Resp. Affaires Médicales
Poste vacant
- ◆ Resp. Qualité
Cécile CRISTIANO
- ◆ Recherche clinique

Direction des Services Supports et du Développement Durable

Romain DUVERNOIS
Directeur Adjoint

- ◆ **Ressources Opérationnelles**
- ◆ Resp. Services logistique & achats
Fabienne GUERRA
Adjointe directeur
- ◆ Resp. Services techniques
Jérôme DROGUET
- ◆ Resp. Sécurité et sûreté
Christophe CLIA
- ◆ Resp. Radioprotection
Nathalie BESTION

Ressources Biomédicales

- ◆ Resp. Service Biomédical et suivi investissement
Mathieu WOLF
- ◆ Resp. des ateliers
David SOUBIROUS
- ◆ Resp. contrats de maintenance
Magali PLUTON
- ◆ Resp. consommables et petits matériels
Cyril PELISSIER



Direction des soins

Wlady PIGNON

Intérim de la Coordination Générale des soins

- ◆ CSS en missions transversales
Muriel PICCA

Francis SAINT-HUBERT
Directeur

Cécile AUBERT
Secrétaire Générale

Cheffe de Cabinet
Véronique BUDANIC

Direction de l'Innovation et des relations avec le GHT

Pauline DI MASCIO - Directrice adjointe

Autorisations - Conventions

Isabelle CHAMPAIN

Direction Communication, Culture, Relations publiques, Mécénat

Aurélien BIAGINI - Directrice adjointe

◆ Chargée de Communication
Karine CALCAT



Direction des Ressources Humaines

Bruno DI MASCIO
Directeur Adjoint

- ◆ Adjointe DRH, responsable gestion individuelle et prévention des risques professionnelles
Sandrine FILIPPINI-CARDI
- ◆ Resp. Effectifs, Recrutement et Contrôle de gestion RH
Héloïse Borioli

- ◆ Responsable formation professionnelle et chargée de mission QVT
Jessica PATTE
- ◆ Santé au travail
Dr Luc RODRIGUEZ



Direction des Affaires Financières

Rachel JUIF-ARENILLAS
Directrice Adjointe

- ◆ Adjointe en charge des projets d'efficacité
Christel ORLANDINI
- ◆ Resp. Budgétaire et Financier
Siham KHODRI
- ◆ Resp. Contrôle de gestion
Sandrine RAFINI

- ◆ Resp. Gestion administrative patients
Lahcène LHASSANE
- ◆ Resp. Cellule centrale d'activités
Valérie POUDRET
- ◆ Resp. Service social
Alan PEREZ
- ◆ Equipe Assistants gestion de pôles

Direction Usagers, coopérations, affaires juridiques

Carole FESTA
Directrice Adjointe

- ◆ Affaires Juridiques et éthique
Isabelle GUINDE
- ◆ Réclamations et Demandes de dossiers

Responsables de sites :

- ◆ Site de Pertuis :
Wacilia ELBIAD

- ◆ Centre Roger Duquesne et filière médico-sociale
Marie-Pascale BERTHOUD
Adjointe : **Brigitte SANTINI**



EHPAD Intercommunal
Le Jardin Ensoleillé

Direction communale
Directeur
Francis SAINT-HUBERT

Référente sur site
Stéphanie COLENO

LES PÔLES DU CHIAP

Commission Médicale d'Etablissement : Présidente : Dr Florence MOLENAT / Vice-président : Dr Jean VILLEMINOT

Médecine technique Prévention et Santé Publique

Chef de pôle
Dr Christine PACHETTI
F.F. Cadre Supérieure de Santé
Frédérique HOUDE DELEST
Directeur référent
Romain DUVERNOIS

- Imagerie médicale
- Bactériologie-virologie-hygiène-biologie moléculaire
- Biochimie Générale
- Hémato-coagulation et immunologie
- Pharmacie
- Médecine nucléaire
- Anatomie et cytologie pathologiques

Département Santé Publique
Dr Jean VILLEMINOT

- DIM
- Recherche clinique
- Nutrition
- Equipe d'Infectiologie et de Prévention du Risque Infectieux (EIPRI)
- Sécurité transfusionnelle
- Qualité

Femme, Parents, et Enfant

Chef de pôle
Dr Leila HADROUG
Coordonnateur en maieutique
Nathalie BLONDEAU
Directeur référent
Wlady PIGNON

- Gynécologie- obstétrique Aix
- Gynécologie-obstétrique Pertuis
- Pédiatrie
- Gynécologie sociale Aix
- Gynécologie sociale Pertuis
- CAMSP
- UAPED

Cardiologie et Neurologie

Chef de pôle
Dr Yousef RAHAL
Cadre Supérieure de Santé
Valérie REYNAUD
Directeur référent
Bruno DI MASCIO

- Cardiologie
- Neurologie

Chirurgie, Anesthésie et Réanimation

Chef de pôle
Dr Jean-François LAUDE
F.F. Cadre Supérieure de Santé
Corinne BRIANCOURT
Directeur référent
Carole FESTA

- Chirurgie viscérale digestive
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie thoracique
- Urologie
- Chirurgie orthopédie et Traumatologie
- Chirurgie maxillo-faciale et Stomatologie
- Ophtalmologie
- OtoRhinoLaryngologie
- Chirurgie ambulatoire
- Consultations externes
- Anesthésiologie
- Réanimation polyvalente et surveillance continue
- Blocs opératoires
- Stérilisation centrale

Urgences, Gériatrie et Médecine polyvalente

Chef de pôle
Dr Jean-François LAUDE
Cadre Supérieure de Santé
Sylvie VIARD
Directeur référent
Aurélien SERRANO

- Urgences Aix
- Urgences Pertuis
- SMUR Aix
- SMUR Pertuis
- Médecine Pertuis
- Médecine polyvalente
- USMP

Département de Gériatrie
Dr Olivier JEANJEAN

- Médecine gériatrique
- EMG
- EHPAD
- SMR Aix
- SMR Pertuis
- USLD Aix
- USLD Pertuis

Médecine et Oncologie

Chef de pôle
Dr Blandine JANAND-DELENE
Cadre Supérieure de Santé
Florence LARMIAT BARNAY
Directeur référent
Rachel JUIF-ARENILLAS

- Maladies respiratoires
- Gastro-entérologie
- Dermatologie
- Diabétologie-Endocrinologie
- Néphrologie-Hémodialyse
- HAD
- Rhumatologie-Médecine interne
- MPR
- Unité traitement douleur

Département d'Oncologie
Dr Abdelaziz CHAIB

- Hémato-oncologie, médecine interne
- Equipe mobile de soins palliatifs (EMSP) et supports
- 3C (Centre de Coordination en Cancérologie)



Le Directoire appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Instance collégiale, le directoire est un lieu d'échanges des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants.

Le Conseil de surveillance est une assemblée délibérante qui a pour mission essentielle de contribuer à la définition de la stratégie de l'établissement, à l'évaluation et au contrôle de la politique hospitalière. Cette instance est composée des représentants des élus, des usagers et des professionnels de santé de l'établissement.

Le directeur, acteur clé dans la gestion d'un hôpital, en est le représentant

légal et en assure la gestion et la conduite générale. Il a autorité sur le personnel, ordonne les dépenses et les recettes et est responsable du bon fonctionnement des services. La procédure de nomination du directeur diffère selon le type d'établissement.

La commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques est présidée par le coordonnateur général des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques. Elle est composée de représentants élus des différentes catégories de personnels qui participent à la mise en œuvre des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques.

Les représentants élus constituent **trois collèges** : Collège des cadres de santé ; Collège des personnels infirmiers, de rééducation et médico-techniques ; Collège des aides-soignants.

La CSIRMT est consultée pour avis sur :

- Le projet de soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques élaboré par le coordonnateur général des soins ;
- L'organisation générale des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ainsi que l'accompagnement des malades ;
- La politique d'amélioration continue de la qualité, de la sécurité des soins et de la gestion des risques liés aux soins ;
- Les conditions générales d'accueil et de prise en charge des usagers ;
- La recherche et l'innovation dans le domaine des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ;
- La politique de développement professionnel continu.

Elle est informée sur :

- Le règlement intérieur de l'établissement ;
- Le rapport annuel portant sur l'activité de l'établissement.

La commission des Usagers a pour mission principale de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour qu'ils puissent exprimer leurs difficultés. Elle contribue aussi, par ses avis et propositions, à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes concernées et de leurs proches.

Le Comité Social d'Etablissement (CSE) est composé de représentants de l'Administration et de représentants des personnels élus pour une durée de 4 ans.

Le CSE traite notamment des questions relatives : aux orientations stratégiques qui inscrivent l'établissement dans l'offre de soins de son territoire

- aux lignes directrices de gestion (LDG) en matière de promotion et de valorisation des parcours professionnels
- à l'organisation interne de l'établissement
- à la politique des ressources humaines
- aux politiques d'égalité professionnelle et de lutte contre les discriminations
- à la qualité des services rendus aux usagers

Le CSE est aussi consulté notamment sur le règlement intérieur, les projets de réorganisation de services, le plan de formation ainsi que les modalités d'accueil et d'intégration des professionnels et des étudiants.

Formation Spécialisée en matière de Santé de Sécurité et des Conditions de travail (F3SCT)

La F3SCT instituée au sein du CSE exerce ses attributions dans les domaines suivants lorsque ces questions se posent dans le cadre de projets de réorganisation de services examinés par le CSE :

- protection de la santé physique et mentale des agents
- hygiène et sécurité
- amélioration des conditions de travail

Le chef d'établissement ou son représentant assure la présidence du CSE et de la F3SCT.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME)

Elle contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ainsi que des conditions d'accueil et de la prise en charge des usagers.





3 293 hospitaliers dont :
2777 personnels non médicaux et
516 personnels médicaux
(dont 119 internes et docteurs juniors)



325 millions d'euros de budget



Les patients
25% ont + de 75 ans
18% ont - de 18 ans

54 services médicaux, chirurgicaux et médico-techniques

980 lits et places (787 en HC + 153 HJ + 40 HAD)



151 117 consultations externes publiques (sites Aix et Pertuis)

74 135 séjours MCO, en 1 576 en SMR et 526 en HAD



155 832 journées MCO

12 792 journées en HAD



27 454 journées en SMR

44 878 séjours ambulatoires en MCO (séances incluses)



3.07 jours de Durée Moyenne de Séjour PMSI hors séances MCO

46 632 entrées administratives totales en hospitalisation complète MCO

77 879 passages aux Urgences (adultes, pédiatriques, gynécologiques)
soit environ 213 admissions/jour



2 487 sorties SMUR Aix et 799 sorties SMUR Pertuis

2 218 accouchements dont 649 sur le site de Pertuis

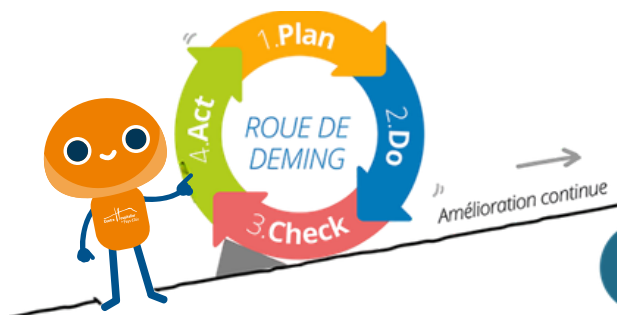


L'hôpital est financé principalement par l'activité (T2A), représentant environ 48 % de son budget global. A ce financement s'ajoutent des dotations, des produits remboursés et les recettes des consultations externes.

Ces ressources financent l'ensemble des services : soins, logistique, équipements et personnel. Le recueil complet et fiable des données du patient est essentiel : diagnostics, actes, mouvements et complications influencent directe-ment le codage des séjours (PMSI) et donc la valorisation financière du séjour.

Une information non saisie équivaut à une prestation non financée.

Le parcours patient mobilise plus de 200 métiers, 130 logiciels et plus de 3 000 professionnels. De la pré-admission à la sortie, chaque étape - *identito-vigilance*, *prescriptions*, *imagerie*, *bloc*, *soins*, *codage*, *facturation* - est interconnectée et conditionne la sécurité du patient et les recettes de l'hôpital.



La Direction de la Qualité - Gestion des risques accompagne les équipes du Centre Hospitalier dans la conduite de leur démarche Qualité.

La politique qualité est structurée autour de 4 axes :



LA CONTRIBUTION DE TOUS EST ESSENTIELLE !

Chaque incident ou accident doit être signalé par le professionnel grâce au dispositif des fiches d'événement indésirable (FEI).

Une Charte de signalement des événements indésirables promeut la culture qualité et sécurité des soins.

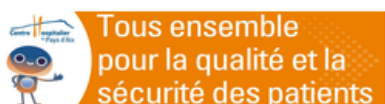
Aucune sanction ne sera prise à l'encontre d'un professionnel déclarant un événement indésirable.



RENDEZ-VOUS SUR INTRANET POUR :



- Signaler un événement indésirable / Chercher un document par mot-clé



- Accéder à toutes les informations qualité et consulter les IQSS (Indicateurs Qualité et Sécurité des Soins)



- Et faire des quizz en ligne.

FOCUS SUR LA CERTIFICATION

La certification est une procédure obligatoire d'évaluation du niveau de qualité et de sécurité des soins, pour tous les établissements de santé conduite par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Elle est réalisée tous les 4 ans par des experts visiteurs.

Elle a eu lieu en juin 2025 pour le CH Aix Pertuis.

Le CHAP est certifié niveau « Qualité des soins confirmé par la HAS ».



L'équipe qualité est à votre disposition pour toute question !

qualite-risques@ch-aix.fr / Tél : 8017

En tant qu'établissement de santé, notre situation présente deux intérêts majeurs qui font de nous une cible privilégiée :

- **Manipulation de Données Sensibles** : nous traitons quotidiennement des données personnelles de santé (considérées comme sensibles par la CNIL) et les informations personnelles de nos agents. Ces données sont très recherchées sur les marchés noirs pour le vol d'identité et l'extorsion.
- **Fournisseur de Service Essentiel** : la disponibilité et la continuité de nos services sont jugées vitales pour l'État français et pour la santé publique. Toute interruption peut avoir des conséquences directes sur la prise en charge des patients.

Ces deux facteurs attirent des attaquants sophistiqués, souvent motivés par le gain financier (rançongiciels, revente de données) ou la déstabilisation.

LES MESURES À RESPECTER DANS NOTRE QUOTIDIEN :

Protégez vos accès avec des mots de passe solides	Ne prêtez pas vos moyens d'identification	Travaillez sur les espaces mis à disposition par l'équipe informatique
Ne connectez jamais de matériel personnel (clé USB, PC) sur le réseau de l'hôpital	N'installez pas d'application sans l'autorisation préalable des équipes informatiques	Méfiez-vous des messages et des appels inattendus
En mobilité soyez vigilants sur l'accès à vos écrans et à vos outils informatiques	Dans vos mails, ne cliquez jamais sur des pièces jointes ou sur des liens sans avoir vérifié préalablement l'identité de l'émetteur	Utilisez les canaux sécurisés mis à disposition pour partager des données sensibles

L'URGENCE : RECONNAÎTRE ET RÉAGIR IMMÉDIATEMENT

Une cyberattaque peut survenir à tout moment, et c'est souvent le collaborateur qui en est le premier témoin :

- Fichiers ou dossiers chiffrés avec des extensions inhabituelles.
- Impossibilité ou difficultés soudaines et inexpliquées d'accès à des logiciels ou systèmes informatiques.
- Messages d'erreur ou notifications de rançon.
- Comportement anormalement lent de l'ordinateur.



En cas de doute ou de constatation de l'un de ces signes, la réaction immédiate est cruciale pour circonscrire l'incident et limiter les dégâts.

Ces consignes d'urgence ne sont pas optionnelles, elles sont essentielles et doivent être mises en œuvre sans délai.

En tant que stagiaire, vous relevez de la responsabilité de l'institut de formation des soins infirmiers et lors des stages effectués au Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis de la Direction des soins, représentée au sein des services par le cadre de santé.

Madame PIGNON Wlady est la Coordinatrice Générale des Soins par intérim.

Coordonnées : 04 42 33 50 11 / 51 19 - secretariat-drh-ds@ch-aix.fr

Pour réaliser sa mission, la Direction des Soins Infirmiers (DSI) s'appuie sur la Commission des Soins Infirmiers, Médico-Techniques et de Rééducation (CSMIRT), l'encadrement supérieur et les cadres de santé qu'elle manage et accompagne dans leurs missions. La DSI représente les activités paramédicales dans les différentes instances de l'établissement et du territoire. Elle interagit avec l'ensemble des directions fonctionnelles.

La COMMISSION des Soins Infirmiers, Médico-Techniques et de rééducation (CSMIRT) est l'instance de fonctionnement de la DS. Présidée par le directeur des soins et composée de représentants élus des différentes catégories de personnels paramédicaux. Elle se réunit 4x/an. La CSMIRT est consultée pour avis sur l'organisation générale des soins et sur l'accompagnement des malades dans le cadre du projet de soins infirmier, de rééducation et médicotechnique. Elle se prononce sur l'évaluation des soins et des pratiques professionnelles, la recherche en soins, la politique d'amélioration et de la sécurité des soins, l'organisation et le Projet d'établissement.

Un représentant des étudiants de 3ème année de l'IFSI et un élève aide-soignant sont nommés sur proposition du directeur de l'institut de formation. Ils sont des membres consultatifs.

Le projet de soins est conçu et mis en œuvre par la DSI. Il fait partie du projet d'établissement et s'articule avec le projet médical au niveau local et à l'échelle du Groupement Hospitalier de Territoire.

Le projet de soins 2024 - 2028 se structure en 5 axes :

- Axe 1 : Dynamiser le management par les compétences
- Axe 2 : Développer la concertation pluri-professionnelle dans les soins
- Axe 3 : Coordonner les acteurs pour fluidifier les parcours patients
- Axe 4 : Valoriser et soutenir les managers paramédicaux
- Axe 5 : Promouvoir la Recherche et l'Innovation dans les soins

La Direction des Soins a pour mission de garantir la qualité et la sécurité des soins,

En collaboration avec la direction de la qualité, la démarche qualité est centrée sur le patient et le résident et engage tous les professionnels de l'établissement, médecin, soignants, personnels techniques, logistiques et administratifs qui assurent chacun à leur niveau un rôle dans la qualité du service rendu aux usagers. Les représentants des usagers sont étroitement associés à cette démarche. Tous les 4 ans, la Haute Autorité de Santé vient évaluer sur place l'aptitude de l'établissement à progresser.

Le groupe de recherche paramédicale est composé de professionnels du CH Aix-en-Provence Pertuis.

Ses missions sont :

- la diffusion et promotion interne de la recherche paramédicale ;
- l'accompagnement et la formation aux activités et méthodes de recherche ;
- le partage et l'harmonisation des pratiques et des expériences paramédicales dans le but de participer à l'évolution des données probantes.

Ce groupe se réunit environ 4 fois par an en demi-journée sur un volontariat engagé.

Pour plus d'information : recherche-paramedicale@ch-aix.fr

Le groupe de recherche paramédicale organise le 29 septembre 2026, à l'auditorium, la 1ère journée de la recherche et de l'innovation paramédicales du CH Aix-en-Provence Pertuis.

Ce nouveau RDV annuel a pour objectif de valoriser les pratiques, partager les initiatives de terrain et les projets de recherche.

1ÈRE JOURNÉE DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

PARAMÉDICALES

**VALORISER LES PRATIQUES, PARTAGER LES INITIATIVES DE TERRAIN
ET LES PROJETS DE RECHERCHE**

Quelles sont les thématiques ?

- Un projet de recherche paramédicale ;
- Une démarche d'innovation en soins ;
- Une réflexion d'équipe issue de la pratique quotidienne.



29/09/2026

A l'auditorium



**CENTRE HOSPITALIER
D'AIX-EN-PROVENCE PERTUIS**

En tant qu'étudiant, votre attention doit se porter sur les VIGILANCES

L'IDENTITOVIGILANCE

La sécurité de la prise en charge repose sur la fiabilité de l'identification de l'utilisateur par tous les professionnels. Ces mesures doivent être connues et appliquées à chaque étape du parcours de soins du patient.

A l'entrée à l'hôpital, l'enregistrement du patient est réalisé à partir d'une pièce d'identité valide (CNI, passeport, titre de séjour ou livret de famille pour les enfants).

Un bracelet d'identification est proposé et posé (sauf REFUS).

Au quotidien, c'est la vérification systématique de l'identité du patient. Il s'agit de lui demander de décliner son identité et de s'assurer de la concordance avec celle portée sur le bracelet. Au minimum pour chaque nouveau patient, chaque acte à risque, changement de service, passage au bloc opératoire.

L'INS LA SÉCURITÉ DU PATIENT EST NOTRE PRIORITÉ

L'INS est un identifiant national unique et permanent pour chaque usager du système de santé. Il est constitué du numéro d'identification de l'individu au répertoire des personnes physiques (NIR ou NIA) et des traits d'identité de référence provenant de la base nationale d'état civil.

Un matricule INS

+ les 5 traits d'identité de l'état civil

- SÉCURISER** les données de santé
- ÉCHANGER ET PARTAGER** facilement entre les professionnels de santé et du médico-social
- AMÉLIORER** la qualité et la sécurité de la prise en charge

LE BON SOIN AU BON PATIENT

Centre Hospitalier des Pays d'Aix

GRIVES **ieSS** Innovation & Santé Sud

À PARTIR DU 1^{er} JANVIER 2021, obligation d'utiliser l'identifiant national de santé (INS)

L'identité INS est récupérée automatiquement pour éviter les erreurs de saisie.

L'identité INS doit être qualifiée. La présentation d'une pièce d'identité est indispensable.

L'identitovigilance est systématiquement analysée et vérifiée à la certification de l'établissement.

En cas d'anomalie, veuillez en référer au cadre de santé du service.

MOUVEMENTOVIGILANCE

L'arrivée du patient dans un secteur d'hospitalisation, le patient est « placé » dans un lit de l'unité de responsabilité et d'hébergement dont il relève.

Cette action appelée « mouvement » est réalisée par l'infirmière qui effectue l'entretien d'accueil.

Cette étape n'incombe pas aux stagiaires.

Principale source d'erreur du Dossier Patient Informatisé, une cellule de contrôle est chargée d'assurer la cohérence des mouvements et séjour et ainsi préserver l'intégrité du contenu du dossier du patient en cas d'action corrective.

HEMOVIGILANCE et Sécurité transfusionnelle

L'Hémovigilance concerne l'ensemble des procédures de surveillance, d'évaluation et de prévention des incidents et effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs des produits sanguins labiles (PSL). Elle porte sur l'ensemble de la chaîne transfusionnelle, de la collecte des PSL jusqu'au suivi des receveurs.

L'équipe de l'Hémovigilance, qui représente l'un des maillons de sécurité de la chaîne transfusionnelle, est une obligation légale.

- Elle assure les missions de contrôle, de respect des procédures transfusionnelles ainsi que la traçabilité des produits sanguins.
- Elle gère et signale les incidents transfusionnels.

Les procédures sont à disposition des personnels et des étudiants sur Intranet :

- mot clé en recherche rapide "hémovigilance"
- ou le chemin suivant : [documentation/Pôle Réa-DIM-Hémovigilance/Hémovigilance et sécurité transfusionnelle/protocoles et procédures](#)

SERVICE D'HÉMOVIGILANCE ET DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE

Centre Hospitalier
Pays d'Aix

**GUIDE DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE
POUR LES IDE/SF/IADE**

**SERVICE D'HÉMOVIGILANCE ET DE
SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE**

DU LUNDI AU VENDREDI, DE 8H30 À 17H00
(répondeur 24/24h)

NIVEAU -1, BÂTIMENT JACQUES DE LA ROQUE

Secrétariat : 9018
Fax : 9019
IDE en interne pour le site d'Aix : 6401 ou 6279
Cadre de santé : 9953
Correspondant Hémovigilance : 9766
EFS : 9772
Fax EFS : 9908
Mail : hémovigilance@ch-aix.fr

Un guide est disponible auprès des cadres des services.

En complément de la formation initiale délivrée par l'IFSI, le service d'Hémovigilance propose une **séance d'information et de formation aux étudiants chaque 1er jeudi du mois**.

Il revient à l'étudiant de s'y inscrire.

Le service d'hémovigilance est situé au SOUS-SOL du bâtiment Jacques de la Roque.



L'équipe d'Hémovigilance répond à vos questions de 8h30 à 16h
(hors week-end et jours fériés)

Tél : 9018

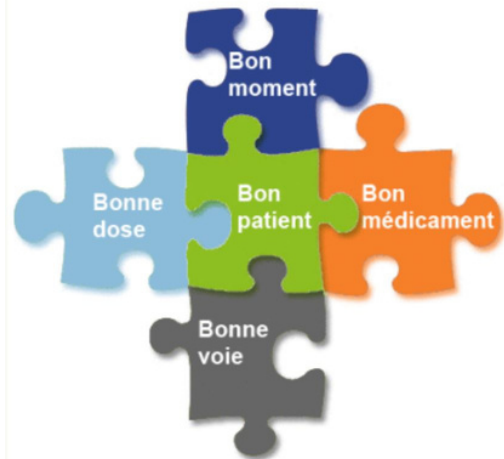
LE CIRCUIT DU MÉDICAMENT : VIGILANCE !

Concerne la prise en charge médicamenteuse du patient depuis son entrée (prise en compte du traitement personnel) jusqu'à sa sortie.

== De la prescription par le médecin, la validation et dispensation par le pharmacien et l'administration réalisée par l'IDE.==

Le fil conducteur de la sécurisation de l'administration médicamenteuse repose sur la « **règle des 5 BONS** » :

Administrer au Bon Patient,
le Bon médicament,
à la Bonne dose,
sur la Bonne voie,
au Bon moment



Dans chaque service, une infirmière est référente « pharmacie. »

Vigilance renforcée sur les **16 NEVER EVENTS**, événements qui ne devraient jamais arriver. Ce document liste les 12 événements indésirables devant être prévenus par la mise en place d'actions de prévention.



Date : 7 Novembre 2024

L'affichage est présent dans chaque service et les médicaments à risque identifiés dans les armoires à pharmacie avec le logo suivant :



LE PARCOURS DU STAGIAIRE

La charte d'encadrement des stagiaires

La **direction des soins** a contractualisé et rédigé avec les instituts de formation, une charte qui décrit et garantit :

- La qualité de l'encadrement des stagiaires ;
- Le respect et la sécurité de la personne soignée à toutes les étapes de **l'encadrement des stagiaires**.

Cet encadrement est assuré par : le maître de stage (cadre de santé), le tuteur (professionnel de santé), les professionnels de proximité, le formateur référent de stage de l'institut de formation.

L'étudiant est acteur et responsable de sa formation.

Si vous êtes en difficulté durant un stage cela doit être relaté à votre formateur référent et auprès du cadre de santé du service.

En annexe 1

Vous débutez un stage sur l'un des sites du Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence et Pertuis.

Maître de stage

Tuteur référent

Formateur référent

AVANT votre stage

Au préalable, votre stage a été validé par votre IFSI.

Pour les candidatures externes, un courrier vous a été adressé par le service de formation du CH Aix Pertuis. Y sont décrites les modalités administratives et les conditions de votre arrivée.

Une semaine au plus tard avant le début de votre stage, vous devez contacter le cadre du service qui fixera avec vous les conditions de votre arrivée ainsi que le rendez-vous d'accueil et de présentation du service.

A votre ARRIVÉE dans les services

Veuillez-vous munir de votre portfolio et des documents à valider par l'encadrement.

Le **rendez-vous d'accueil** (à définir le 1er jour) est un temps d'échange qui permet d'organiser le stage et de définir les objectifs. Un tuteur est alors défini et sera votre référent.

Un **deuxième entretien de mi-parcours** (à définir lors de l'entretien d'accueil) a pour objectif de permettre à l'étudiant de s'autoévaluer et de réajuster sa pratique.

Un **entretien de fin de stage** (à définir lors de l'entretien d'accueil) a pour objectif d'évaluer les compétences, compléter le portfolio et la fiche d'appréciation.

Le stagiaire doit accomplir le temps de stage prévu et être ponctuel.

Toute absence et/ou retard doivent être signalés à l'encadrement et à l'IFSI dont vous relevez.

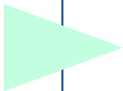
Vous travaillez en milieu de soins, vous devez être sensibilisé aux risques d'**Accident d'Exposition au Sang ou AES**.

La procédure est disponible sur la page d'accueil d'Intranet par un simple « click ».

AES



4040



Les valeurs qui doivent vous guider sont le respect, la solidarité et l'esprit d'équipe. Chaque professionnel concourt aux missions de l'Institution et doit être respecté en tant que tel par tous.

Secret professionnel et discrétion professionnelle

Comme tout agent de l'établissement, le stagiaire est tenu à la **discrétion professionnelle** et au **secret professionnel** suivant la réglementation en vigueur. Toute diffusion d'informations professionnelles est interdite aux travers des réseaux sociaux. Sous peine de poursuites pénales, il ne doit révéler aucun élément concernant l'hospitalisation, les soins ou la vie privée des personnes.

L'ensemble du personnel partage les mêmes missions qui sont de garantir l'accueil et le bien-être de l'usager. Le stagiaire respecte la **charte du patient hospitalisé**.

Respect des diverses cultures, religions, opinions

La circulaire du 2 février 2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé définit les grands principes s'appliquant dans les hôpitaux. Un stagiaire doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

L'hôpital public est un lieu de soin soumis au principe constitutionnel de laïcité. A ce titre, tout agent a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses missions. Conformément à ce principe, il est interdit aux professionnels et stagiaires de manifester dans l'exercice de leurs fonctions leurs opinions ou préférences en matière religieuse, par leur comportement, leurs propos ou leur tenue vestimentaire, y compris par détournement de la tenue professionnelle.

Les agents publics doivent traiter également toutes les personnes quelques soient leurs croyances et respecter leur liberté de conscience. Les patients, eux, ne sont pas soumis au principe de neutralité. Ils peuvent ainsi demander de recevoir la visite dans leur chambre d'un aumônier de l'établissement. (Cf. Charte de la laïcité, en annexe 3, page 39)

L'intimité des personnes doit être préservée.

L'état du malade ne doit pas être commenté devant lui. Le calme fait aussi partie du respect du patient et du résident.

Aucune conversation personnelle en équipe

ne doit avoir lieu durant les soins, ni en présence de la famille et du public.

Aucun document de travail ne doit quitter le service sans autorisation.

Les documents nominatifs sont déposés au départ dans les dispositifs prévus (BEAVER).

Le stagiaire doit prendre connaissance et appliquer les procédures et protocoles communs à l'établissement et spécifiques aux services (intranet/documentation).

Les stagiaires utilisent des tenues réservées à l'activité professionnelle et doivent porter des chaussures adaptées (fermées, non bruyantes), réservées à l'hôpital.

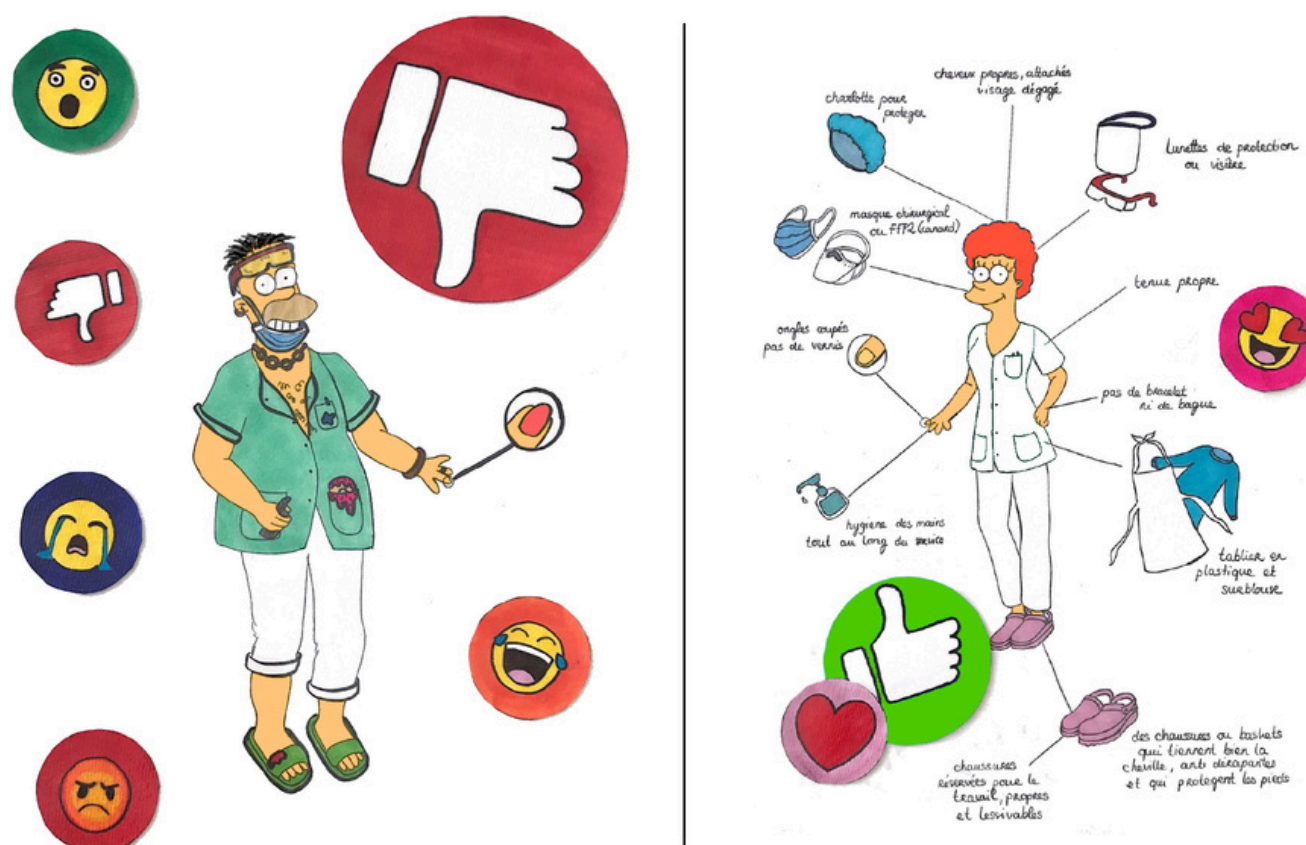
La procédure relative à l'attribution et à l'entretien des tenues des stagiaires paramédicaux se trouve dans les annexes de ce livret. N'hésitez pas à vous l'approprier car elle varie en fonction du site de l'établissement.

IMPORTANT : Veuillez anticiper les démarches indiquées dans la procédure, idéalement la semaine qui précède le début de votre stage.

La prévention du risque infectieux à l'hôpital est l'affaire de tous.

Le respect des règles d'hygiène commence dès l'arrivée dans le vestiaire avec le port de la tenue professionnelle, le retrait des bijoux et une coiffure adaptée.

L'usage des téléphones portables personnels est proscrit pour éviter les dérangements et ruptures d'attention pendant la réalisation du travail et pour des motifs d'hygiène.



Les « codes couleur » des tenues des agents :

- En BLANC les infirmières
- en VERT les aides-soignantes
- et en BLEU les agents de services hospitaliers qualifiés

L'Equipe d'Infectiologie et de Prévention du Risque Infectieux (EIPRI - ex UHH) assure les missions opérationnelles au sein de l'institution :

- Elle est à la disposition des personnels et étudiants pour tout conseil et information.
- Des référents hygiènes paramédicaux et correspondants médicaux sont présents dans tous les services de soins.
- Les procédures et les bonnes pratiques actualisées sont diffusées sur la page d'accueil de l'Intranet.
- La surveillance du risque infectieux est attribuée au Centre de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales (CCLIN).

Des actions prioritaires, **l'hygiène des mains est le pilier des précautions standards.**

80% des infections sont manu-portées. Avant et après tout contact avec un patient/résident, les mains doivent être désinfectées avec la solution hydro-alcoolique mise à disposition. Ces précautions permettent d'éviter la transmission croisée des micro-organismes.



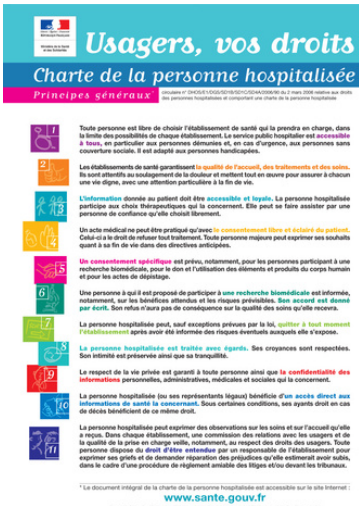
Les **précautions complémentaires** permettent d'établir des barrages à la diffusion d'un agent infectieux connu ou présumé à partir d'un patient ou de son environnement. Elles complètent les précautions standards et sont de différents types - **Contact, Gouttelettes, Air** - en réponse à l'agent pathogène et de son mode de transmission. Les procédures et affiches sont également accessibles sur Intranet avec le chemin suivant :

[Documentation/Comités et commissions/CCLIN/protocoles/mesures complémentaires](#)

LES DROITS DES PATIENTS

Le patient est la raison d'être de l'établissement et il doit être au centre des préoccupations de chacun. Tout patient doit être accueilli sans discrimination de quelque nature que ce soit. Ses droits sont précisés dans plusieurs chartes.

La charte de la personne hospitalisée



- Elle vise à faire connaître aux personnes hospitalisées leurs droits issus des textes légaux.
- Elle est annexée à la circulaire ministérielle du 6 mai 1995, relative aux droits des patients.
- Elle s'applique à l'ensemble des personnes accueillies dans un établissement sanitaire, médico-social ou en hébergement et présente les grands principes.
- Son application s'interprète au regard des obligations nécessaires au bon fonctionnement des établissements et auxquelles sont soumis le personnel et les patients.

La charte de bientraitance et promotion de la bientraitance



La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et des libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance.

La charte est le support de réflexion et de partage pour un établissement qui s'engage dans un projet institutionnel et qui traduit les valeurs professionnelles fortes autour de la bientraitance auxquelles les professionnels sont attachés.

La bientraitance est une démarche individuelle qui procède du « savoir être ».

Au quotidien c'est avoir une attitude professionnelle en toutes circonstances, un langage correct et adapté à chaque personne, une vigilance aux problèmes de maltraitance ou aux situations pouvant mettre en danger les personnes.

Les autres chartes à connaître, présentes au CH Aix-Pertuis

- Charte de l'enfant hospitalisé
- Charte de la personne âgée dépendante

Toutes les chartes sont en annexe.

Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé

Par les principes qu'elle énonce, cette loi réunit les efforts engagés dans la reconnaissance et la protection de la dignité de la personne. Elle donne au patient les moyens de participer à la décision médicale en consacrant une série de droits individuels spécifiques au domaine de la santé, sans oublier d'autres aspects fondamentaux de la dignité humaine qui sont la protection du malade contre toute discrimination, la protection de la vie privée, le droit au secret médical.

LES PRINCIPAUX DROITS DES PATIENTS

Le droit à l'information

La loi affirme le principe selon lequel « *toute personne a droit à être informée sur son état de santé* ». Toute personne peut bénéficier de ce droit à l'information, la loi allant jusqu'à reconnaître ce même droit aux mineurs et majeurs sous tutelle, l'information devra alors être délivrée de façon adaptée.

Tous les professionnels de santé sont tenus à cette obligation d'information du patient, dans le respect de leurs compétences et règles professionnelles.

Le droit d'accès au dossier médical

« *Toute personne peut demander à accéder à son dossier médical sans qu'aucun intermédiaire n'intervienne* ». Cette consultation se réalise selon les modalités définies par l'établissement. Ces informations sont disponibles dans le livret d'accueil du patient qui lui est remis à son entrée.

Le droit de consentir

Le droit au consentement « *libre et éclairé* » est affirmé par de nombreux textes tels que la convention européenne des droits de l'homme, le code civil, le code de déontologie médicale.

La loi du 4 mars 2002 renforce la notion de consentement en faisant du malade un acteur de la décision. Il prend, avec le professionnel de santé, les « *décisions concernant sa santé* ».

Ainsi « *aucun acte ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne.* »

Le droit de désigner une personne de confiance

Cette loi offre la possibilité au patient de désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. « *Sa mission consiste à assister le patient dans toutes les démarches relatives à la prise en charge de sa santé.* »

Elle renforce aussi la place des associations d'usagers. Il s'agit pour elle de « *défendre* » les droits des malades, de participer à l'information des usagers sur les pathologies, ou assurer la formation des personnes appelées à représenter les usagers.

Elle crée la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, centrée sur la promotion des droits des usagers.

Enfin, les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation ont pour rôle de régler à l'amiable les litiges en cas d'accident médical, d'infections contractées à l'hôpital ou d'affections dues à des interactions médicamenteuses.



L'informatisation du dossier patient est déployée sur l'ensemble des 3 sites. Le logiciel métier utilisé est **DxCare**. Les tutoriels d'utilisation sont disponibles sur la page d'accueil d'Intranet.

Les **procédures** sont accessibles sur intranet avec le chemin suivant :

[Documentation// direction// DSNB// applications// DXCARE// soignant](#)

Dans certains services comme les urgences, la réanimation, le bloc opératoire, l'hémodialyse des logiciels différents sont utilisés. Ils délivrent un compte-rendu et s'incrémentent au DPI.

Le **Dossier du Patient Informatisé** - DPI – centralise toutes les données médicales du patient et permet un partage des informations au sein du CHAP. Il est le support du processus de soins paramédicaux. Suivant la catégorie professionnelle à laquelle vous appartenez, vous pourrez accéder à tout ou une partie du dossier selon les règles définies par l'établissement.

Les **transmissions ciblées** ont été mises en place incluant la rédaction des macrocibles et le respect des transmissions selon le modèle CDAR (cibles-données-actions-résultats). Cette approche atteste de la compréhension du raisonnement clinique en tant que démarche mentale logique.

La qualité du dossier patient est le reflet de sa prise en charge par tous les professionnels concernés aux différentes étapes du parcours de soins. Elle est évaluée par l'intermédiaire du **recueil annuel obligatoire** mis en place par la Haute Autorité de Santé dans le cadre de la procédure de certification des établissements sanitaires.

Dossier patient et CONFIDENTIALITE

L'accès au dossier patient est systématiquement tracé. Le professionnel doit s'identifier.

Le cadre du service saura vous renseigner sur les modalités d'accès réservés aux stagiaires.

Le service d'information médicale est mandaté pour contrôler :

- Les accès d'un professionnel donné ;
- Les accès à un dossier donné.

Accéder à un dossier sans motif légitime est une faute professionnelle donnant lieu, selon la gravité des faits, à une sanction disciplinaire, une condamnation à des dommages et intérêts, voire une sanction pénale.

La charte d'accès et d'usage du système d'information - droits et devoirs de l'utilisateur =

Code de la route du système d'information

Elle a pour objet de définir les règles d'utilisation des moyens informatiques mis à la disposition du personnel et ainsi :

- Adopter un comportement prudent pour contribuer à la sécurité du système d'information ;
- Préserver la confidentialité des données du CHAP ;
- Proscrire la curiosité si vous avez des accès au DPI. Seul l'accès dans le cadre de la prise en charge du patient est autorisé par la loi ;
- Maintenir les performances du système.

Les principales recommandations :

- Ne pas ouvrir les pièces jointes d'origine inconnue ;
- Protéger son mot de passe (composé de 10 caractères et comprenant des majuscules, des chiffres et caractères spéciaux). Il est unique et non transmissible ;
- Il est interdit d'utiliser des dispositifs amovibles comme les clés USB.

Cette charte est annexée au règlement intérieur et juridiquement opposable.

Elle peut être consultée dans son intégralité sur l'intranet : [Documentation//direction//DSNB//charte](#)

FICHE CONSEIL 1 : Description du pôle et de l'unité de soins du stage

MON STAGE SE DÉROULE :

Pôle		Service	
Chef de Pole		Chef de service	
Cadre Supérieur de santé		Cadre de Santé	
Site et bâtiments			

L'équipe de soins :

Le Jour	Les horaires de matin	Les horaires
IDE		
AS et ASH		
La nuit	Les horaires de nuit:	
IDE		
AS		

TYPOLOGIE DU STAGE :

Soins	courte durée	
	longue durée, SSR	
hébergement	temporaire	définitif
Spécialités ou orientation		
autre service ou plateaux techniques liés		
Hospitalisation	complète	ambulatoire/ hôpital de jour
capacité d'accueil		
nombre de lits		nombre de place
Indicateurs d'activité		
Durée Moyenne de Séjour		Taux d'occupation
Modes d'entrée	directes programmées	non programmées
Modes de sorties	les structures partenaires	
	les mutations en cours de séjour (les plus retrouvées)	

LES QUESTIONS À SE POSER :



- **Mission principale du service**
(Soins à visée éducative, préventive, diagnostique, curative, palliative)
- **Caractéristiques essentielles de la population accueillie**
- **Situations cliniques prévalentes**
(Pathologies médicales, psychiques, perte de l'autonomie)
- **Parcours de soins des patients pris en charge dans l'unité**
(Particularités liées à la pathologie, admission non programmée)
- **Protocole de soins spécifiques, référentiel de bonnes pratiques**
(Exemple : Les précautions complémentaires BMR/BhRe)

FICHE CONSEIL 2 :

Si je veux déclarer un événement indésirable, que dois-je signaler ?

Une situation non souhaitée pouvant avoir des conséquences dommageable pour le patient, le professionnel, le visiteur ou l'outil de travail (locaux, matériel).

Je signale quand je pense que cela peut participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins au sein d'un service ou de l'établissement.

Je m'adresse à l'encadrement et/ou un professionnel du service.

A quoi ça sert ?

- **Alerter** : se sentir tous concerné par les dysfonctionnements
- **Comprendre** sans accuser ni rechercher un coupable, résister aux simplifications et analyses rapides
- **S'améliorer** : avoir la volonté permanente d'améliorer la sécurité et la performance
- **Corriger** ; s'engager dans la récupération des perturbations
- **Respecter** le rôle et l'expertise de chacun

Les questions à se poser avant de réaliser une FEI

- Quel est mon objectif ?
- Quel est le risque ?
- Ai-je suffisamment d'informations pour la rédiger ?
- Y'a-t-il eu une mesure de protection ou de récupération mise en place avant toute chose ?
- Ai-je une suggestion d'amélioration en tête ?

Quelques mots ou ponctuations à éviter

- Pas de jugement de valeur
- Rester sur les faits
- Les mots inadaptés comme "inadmissible", "incompétent"
- Rendre factuelles les appréciations quantitatives : "trop", "pas assez," "n'est pas"

Quand et comment rédiger une FEI ?

La FEI n'est pas une priorité et doit être rédigée lorsque les mesures immédiates de protection ou de récupération de l'incident sont mises en place.

En recommandation :

- Disposer des documents utiles à la rédaction.
- Ne pas hésiter à faire une relecture avant envoi.

FICHE CONSEIL 3 : Comment déclarer un événement indésirable ?

En page d'accueil d'Intranet,

Recherche rapide

Documentation • Formulaires • Permanences • Déclarer un événement indésirable • Outils informatiques • Annuaire

Je clique

Je complète

Centre hospitalier Pays d'Aix

DECLARATION GENERALE D'UN EVENEMENT INDESIRABLE

Fiche n° 000000

Auteur de la fiche		L'événement concerne :
Date de déclaration	23/06/2021	
Nom et prénom *		
Fonction *		
Service *		
Tél *		

* ☐ Signalement d'un événement indésirable
☐ Fiche de déclaration d'une agression du personnel
☐ Signalement d'un événement indésirable sur le circuit du médicament (NOUVEAU FORMULAIRE)
☐ Evénement indésirable en lien avec les Vigilances (alerte directe aux vigilants)
☐ Signalement d'un geste suicidaire (suicides ou passages à l'acte)
☐ Déclaration d'un dégât matériel par événement accidentel

Je décline mon identité

Je sélectionne le motif du signalement

☒ Evénement indésirable en lien avec les Vigilances (alerte directe aux vigilants)

*

- ☐ Hémovigilance
- ☐ Infectiovigilance
- ☐ Pharmacovigilance
- ☐ Materiovigilance
- ☐ Identitovigilance
- ☐ Mouvementovigilance

Je renseigne le questionnaire qui s'ouvre en fonction du type de signalement

Une fois par mois, la direction de la qualité et de la gestion des risques et la direction des soins effectuent une analyse des FEI transmises. Des réponses documentées sont apportées aux déclarants.

FICHE CONSEIL 4 : Comment candidater au CHAP ?



Comment candidater au CHAP ?

Rendez-vous sur la page d'accueil du site Internet - www.ch-aix.fr :

Je clique dans la rubrique
« l'hôpital recrute »

Je clique sur "ICI"



EMPLOIS NON MÉDICAUX

Recrutement en ligne* pour les emplois ADMINISTRATIFS, MEDICO-TECHNIQUES, TECHNIQUES ou SOIGNANTS (infirmier(e), aide-soignant, agent de bio-nettoyage...).

Vous êtes candidats ? Si vous souhaitez déposer une candidature spontanée ou répondre aux annonces mises en ligne, veuillez cliquer **ICI**.

Seules les candidatures utilisant ce canal de diffusion seront désormais prises en compte par le secteur *Recrutement*.

Je consulte les offres de
poste en cours

Je crée une alerte pour
un profil de poste qui
m'intéresse

J'adresse une candidature
spontanée

Je transmets CV+ LM

[Liste d'offres](#) [Alerte mail](#) [Candidature spontanée](#) [Mon compte](#)

Valider votre candidature Spontanée

Déjà inscrit

E-mail

Mot de passe

Sinon, inscrivez-vous en téléchargeant votre CV ci-dessous :

Les champs marqués avec un (*) sont obligatoires

CV *

Lettre de motivation *

Taille maximale autorisée par fichier : 1024 Ko, types de fichier : .doc, .docx, .eml, .gif, .htm, .jpg, .txt, .pdf, .png, .rtf

Les étapes suivantes :

1. Le recrutement prend connaissance des LM et CV.
2. L'équipe du recrutement fixe un rdv avec un cadre supérieur de pôle.
3. En cas d'avis favorable, vous serez orienté.e vers le Service de Santé au Travail.
(vous munir de votre carnet de vaccinations)
4. Le secteur recrutement prendra contact avec vous pour constituer votre dossier en ligne.
5. Un rdv au Service de Santé au travail sera fixé pour l'aptitude médicale.
6. Un rdv sera fixé pour la signature de votre contrat de travail dès proposition de poste.
7. Les accès au parking du personnel, votre badge et votre trousseau vous seront remis.
8. Le cadre du service d'affectation vous remet votre planning et vous apporte les informations dont vous aurez besoin pour votre prise de poste.



EVALUATION DE LA QUALITE DE LA FORMATION PARAMEDICALE - STAGE HOSPITALIER -

Vous avez effectué un stage au sein du CHIAP, merci de compléter ce questionnaire pour nous aider à faire évoluer notre prise en charge des stagiaires.

Identification du stage

1- Fonction du stagiaire

- | | | | | |
|--|--|--|--|--------------------------------------|
| ☐ Cadre de santé | ☐ IDE | ☐ IBODE | ☐ IADE | ☐ IPDE |
| ☐ IPA | ☐ AS | ☐ Auxiliaire de puériculture | ☐ Kinésithérapeute | ☐ Ergothérapeute |
| ☐ Diététicien | ☐ Orthophoniste | ☐ MERM | ☐ Technicien d'analyse biomédicale | ☐ Brancardier |
| ☐ Reconversion professionnelle | ☐ Bac Pro ASSP / SAPAT | ☐ Collégien | ☐ Ambulancier | ☐ Autre |

2- Période du stage (cochez le(s) mois correspondant à votre période de stage)

- | | | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| ☐ Janvier | ☐ Février | ☐ Mars | ☐ Avril | ☐ Mai | ☐ Juin |
| ☐ Juillet | ☐ Août | ☐ Septembre | ☐ Octobre | ☐ Novembre | ☐ Décembre |

3- Service :

- | | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| ☐ Gynéco Aix | ☐ Gynéco Pertuis | ☐ Urgences Pédiatriques | ☐ Néonatal | ☐ Pédiatrie HC | ☐ Pédiatrie HDJ |
| ☐ Soins Continus Pédiatriques | ☐ MPR Pédiatrique | ☐ Maternité Aix | ☐ Maternité Pertuis | ☐ UAPED | ☐ Cardiologie |
| ☐ USIC | ☐ Neurologie | ☐ Chir Viscérale | ☐ Chir Maxillo-facial et Sto | ☐ Chir Ophtalmo | ☐ Chir ORL |
| ☐ Chir Vasculaire | ☐ Chir Thoracique | ☐ Chir Uro | ☐ Chir Ortho | ☐ Chir Ambu | ☐ Réanimation |
| ☐ USIP | ☐ Urgences Aix | ☐ Urgences Pertuis | ☐ Médecine Pertuis | ☐ HDJ Médecine Pertuis | ☐ Méd Poly 1 |
| ☐ Med Poly 2 | ☐ USMP 1 | ☐ USMP 2 | ☐ Med Gériatrique | ☐ EHPAD | ☐ USLD Aix |
| ☐ USLD Pertuis | ☐ SMR Aix | ☐ SMR Pertuis | ☐ Pneumo Jour | ☐ HDJ Pneumo | ☐ Gastro-entérologie |
| ☐ Diabéto-endocrino | ☐ Néphrologie Jour | ☐ HDJ Néphro-diabéto-Rhumato | ☐ Hémodialyse | ☐ Rhumato - Med interne | ☐ MPR |
| ☐ Hémato-onco | ☐ HDJ Hémato-onco | ☐ Autre | | | |

4- Année de formation

Tapez votre texte ici

Votre accueil en stage

5- L'équipe a été avisée de votre arrivée?

- ☐ Oui
- ☐ Non

6- Avez-vous bénéficié d'un entretien d'accueil?

- ☐ Oui
- ☐ Non

7- Votre planning journalier prévisionnel a été mis en place à votre arrivée?

- ☐ Oui
- ☐ Non

8- L'organisation des soins et le fonctionnement du service vous ont été décrits?

- ☐ Oui
- ☐ Non

9- Avez-vous des propositions à faire concernant votre accueil en stage?

Tapez votre texte ici



Encadrement - Accompagnement

10- Un tuteur a été désigné pour vous accompagner au cours du stage?

- ☐ Oui
- ☐ Non

11- Avez-vous été sollicité sur vos objectifs de stage?

- ☐ Oui
- ☐ Non

12- Si oui, ont-ils été validés par l'encadrement et le tuteur?

- ☐ Oui
- ☐ Non

13- Un bilan de mi-stage a-t-il été effectué?

- ☐ Oui
- ☐ Non

14- Etiez-vous présent?

- ☐ Oui
- ☐ Non

15- Souhaitez-vous vous exprimer à ce sujet?

Tapez votre texte ici



Vos apprentissages durant ce stage

16- Avez-vous des propositions à nous faire concernant votre encadrement et accompagnement?

Tapez votre texte ici



17- Au terme du stage, vous pouvez dire que vous avez validé vos objectifs?

- ☐ Oui
- ☐ Non

18- Si non, pourquoi?

Tapez votre texte ici



Relation et communication professionnelles

19- Les relations professionnelles avec l'ensemble de l'équipe ont été satisfaisantes?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Satisfaction globale

21- Quel est votre degré de satisfaction globale?

- ☐ Très satisfait
- ☐ Plutôt satisfait
- ☐ Plutôt non satisfait
- ☐ Pas du tout satisfait

22- Avez-vous des remarques à nous communiquer?

Tapez votre texte ici



ANNEXES

Annexe 1 : Charte d'encadrement des stagiaires infirmiers et aides-soignants

Annexe 2 : Procédure d'attribution et d'entretien des tenues des stagiaires paramédicaux

Annexe 3 : Charte de la laïcité dans les services publics

Annexe 4 : Charte de bienveillance

Annexe 5 : Charte de la personne hospitalisée

Annexe 6 : Charte de l'enfant hospitalisé

Annexe 7 : Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante



DIRECTION DES SOINS
Tél. : 04 42 33 51 19

DIR/DS/AD/001

Version n°1 - Date de création : Août 2018

CHARTRE D'ENCADREMENT DES STAGIAIRES INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS

INTERNE



Objet :

Ce document a pour objet de définir l'engagement et les règles d'encadrement des étudiants infirmiers et aides-soignants au sein du CHIAP.

Domaine d'application :

- Unités de soins du CHIAP

Documents de référence :

- Directive Européenne 2005/36/CE
- La charte des stages étudiants paramédicaux en établissement de santé, octobre 2006,
- L'arrêté du 31 juillet 2009 modifié, relatif au Diplôme d'Etat Infirmier
- L'instruction de la DGOS du 24/12/2014 relative aux stages en formation infirmière.

Documents associés :

- La procédure d'encadrement des étudiants en soins infirmiers DSO/OPC/ORG/PR/002/V3.
- L'arrêté du 22 octobre 2005 modifié, relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant.

Date d'application :

- Janvier 2019

Destinataires :

- Unités de soins

Rédaction : M. CATANAS Directeur des Soins et le Directeur des Instituts de Formation du GCSPA	Validation : M. CATANAS Directeur des soins et le Directeur des Instituts de Formation du GCSPA	Intégration au système de gestion documentaire : Dr COURCIER Chef de service QPRV
Le Visa	Le Visa	Le Visa



DIRECTION DES SOINS
Tél. : 04 42 33 51 19

DIR/DS/AD/001

Version n°1 - Date de création : Août 2018

CHARTRE D'ENCADREMENT DES STAGIAIRES INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS

INTERNE



Le Centre Hospitalier Intercommunal Aix- Pertuis a élaboré une politique de stage permettant aux étudiants¹ de bénéficier d'un parcours professionnalisant, dans le cadre de son projet de soins et du projet d'établissement. Un partenariat entre le Centre Hospitalier Intercommunal Aix- Pertuis et les Instituts de formation du Groupement de Coopération Sanitaire du Pays d'Aix (GCSPA) est formalisé.

La charte d'encadrement, reprend la politique de stage et engage les différents acteurs de l'encadrement des stagiaires (CH, IFSI, étudiant). « La direction des soins demeure responsable de l'encadrement des étudiants en stage et est garante de la charte d'encadrement ». ²

1- Textes de références

La présente charte s'appuie sur :

- Les préconisations formulées par la Directive Européenne 2005/36/CE sur la reconnaissance des qualifications du 30 septembre 2005.
- La charte des stages étudiants paramédicaux en établissement de santé, octobre 2006, Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, Ministère de la santé et des solidarités.
- L'arrêté du 31 juillet 2009 modifié, relatif au Diplôme d'Etat Infirmier.
- L'instruction de la DGOS du 24/12/2014 relative aux stages en formation infirmière.
- La procédure d'encadrement des étudiants en soins infirmiers DSO/OPC/ORG/PR/002/V3.
- L'arrêté du 22 octobre 2005 modifié, relatif à la formation conduisant au diplôme d'Etat d'aide-soignant.

2- Objectif de la charte

L'objectif de la présente charte vise à sécuriser et optimiser les temps d'apprentissage en stage. Elle affirme le caractère pédagogique du stage dans une formation professionnelle en alternance.

3- Engagement des parties

3-1 Le Centre Hospitalier Intercommunal Aix- Pertuis

L'établissement s'engage à remplir les conditions d'accueil en proposant des stages professionnalisant, conformément à l'annexe 3 de l'arrêté du 31 juillet 2009 modifié, relatif au Diplôme d'Etat d'infirmier et à l'instruction de la DGOS du 24/12/2014 relative aux stages en formation infirmière.

- La Direction des soins transmet sur sollicitation de l'IFSI les capacités d'accueil de stagiaires par période et par filière sur la base des capacités transmises à N-1.
- Une convention de stage est signée entre l'institut de formation, l'établissement et l'étudiant.
- Un livret d'accueil de chacune des unités de soins est mis à la disposition des étudiants ; il fait apparaître notamment l'organisation des unités de soins, les ressources disponibles, les actes, activités et situations prévalentes auxquels pourra être confronté l'étudiant.

¹ Lire partout étudiant(s) ou élève(s)

² Formation clinique en stage, annexe III de l'arrêté du 31 juillet 2009 relatif au diplôme d'Etat d'Infirmier modifié par l'arrêté du 26 septembre 2014

DIR/DS/AD/001

Version n°1 - Date de création : Août 2018

CHARTRE D'ENCADREMENT DES STAGIAIRES INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS

INTERNE



- Dans chaque unité de soins, « *Le maître de stage garantit un temps tutoral afin de pouvoir individualiser l'accompagnement de l'étudiant* ». Il organise l'accueil de l'étudiant pour faciliter son intégration. Il est garant de la réalisation et du contrôle du planning du stagiaire.
- Dans la mesure du possible, un tuteur de stage est formé par unité de soins ; pour chaque stage, un seul tuteur est désigné pour l'étudiant. Il peut lui proposer un itinéraire de stage spécifique pour lui permettre une meilleure compréhension du parcours de soins du patient.
- La présence d'un infirmier diplômé d'Etat est obligatoire pour assurer l'encadrement de l'étudiant infirmier et son évaluation ; selon le parcours, d'autres professionnels peuvent y être associés.
- Chaque étudiant bénéficie d'un encadrement individualisé :
 - o La progression des apprentissages est prise en compte ;
 - o Les objectifs et les besoins spécifiques sont identifiés en début de stage ; un bilan de mi- stage est réalisé et retranscrit dans le portfolio de l'étudiant (ou autre document transmis par l'institut s'il y a lieu) ;
 - o L'analyse des pratiques est favorisée ;
 - o L'auto-questionnement est attendu
- Dans chaque stage, le développement de compétences et leur acquisition sont facilités par la confrontation répétée aux situations de soins diverses et variées.
- Les étudiants intervenants auprès des patients n'ont pas de compte nominatif personnel pour accéder au dossier patient informatisé DxCare et les comptes génériques sont prohibés (Certification des comptes). Cependant, en respect de la réglementation :
 - o Les professionnels qui encadrent les étudiants les forment également à la saisie des informations dans le dossier informatisé du patient.
 - o La saisie des informations est ensuite réalisée par l'étudiant sous le compte DxCare du professionnel qui ouvre sa session et vérifie la bonne maîtrise des outils.
 - o L'étudiant doit noter de façon claire dans chacun des modules qu'il utilise son NOM, Prénom et statut :
 - champ dédié dans tous les questionnaires
Diagramme de soins et pancarte
Entretien d'accueil
Fiches de liaison
 - en texte dans les transmissions ciblées
- Un questionnaire de satisfaction du stage intégré au livret d'accueil est remis à chaque stagiaire ; les résultats sont traités par la Direction des soins pour permettre un réajustement en partenariat avec l'IFSI.

3-2 Les Instituts de Formation en Soins infirmiers du GCSPA

Ils s'engagent à :

- Centraliser et transmettre à la direction des soins du Centre Hospitalier Intercommunal Aix-Pertuis, dès le deuxième trimestre de l'année civile précédant la rentrée scolaire, les besoins en places de stage pour l'année scolaire suivante en respectant les capacités d'accueil qui ont été préalablement transmises ;
- Communiquer, dans le mois qui suit la rentrée scolaire, la planification nominative des stages. Toute modification d'affectation de stagiaire est transmise dès que possible ;
- Accompagner les équipes, tuteurs et maîtres de stage au regard de leurs besoins spécifiques relatifs à l'encadrement des stagiaires ;



DIRECTION DES SOINS
Tél. : 04 42 33 51 19

DIR/DS/AD/001

Version n°1 - Date de création : Août 2018

**CHARTRE D'ENCADREMENT DES STAGIAIRES
INFIRMIERS ET AIDES-SOIGNANTS**

INTERNE



- Désigner un cadre formateur référent de stage par unité de soins, connu par les équipes de soins et l'étudiant. Il est l'interlocuteur privilégié pour répondre aux questions des équipes, tuteurs et maître de stage ;
- Informer le maître de stage des visites programmées des cadres formateurs.

Les signataires s'engagent à faire connaître à tous les acteurs concernés la présente charte et à la faire respecter.

La prise en charge des étudiants en stage constitue un véritable engagement de la part de deux protagonistes.



DSI - DROP
Gestion stagiaires paramédicaux
Gestion du linge

Objet : L'attribution et l'entretien de tenues des stagiaires paramédicaux

Domaine d'application : Lingerie

Documents de référence : COM/CLIN/SG 5/A/P Tenue de travail du personnel soignant

Date d'application : 1 septembre 2025

Destinataires : Ecoles et instituts de formations

Mots clefs : tenues stagiaires, lingerie, entretien tenues

Date de création : 2023

Mises à jour : 25 juin 2025

Date d'actualisation	Chapitre/Page	Contenu de la modification
25/06/2025		Ajoute des modalités d'attribution et entretien sur les sites externes du CHIAP

Rédaction : G ARENA, CS, suivi des stagiaires paramédicaux	Validation : A MARTIN	Approbation : M PICCA, CSS, DSI F GUERRA	Intégration au système de gestion documentaire : Directrice Qualité, Usagers, Recherche et Communication
Le :00/00/0000 Visa Signature électronique/ Signature manuscrite	Le :00/00/0000 Visa Signature électronique/ Signature manuscrite	Le :00/00/0000 Visa Signature électronique/ Signature manuscrite	Le :00/00/0000 Visa Signature électronique/ Signature manuscrite



DSI - DROP
Gestion stagiaires paramédicaux
Gestion du linge

1. Objet

Dans le cadre des précautions standards visant à limiter la propagation des germes à l'extérieur, le CHIAP a mis en place un protocole de prêt de tenues à l'intention des stagiaires.
L'entretien des tenues est assuré par notre l'établissement, dans le respect des bonnes pratiques, afin d'éviter que les stagiaires réalisent l'entretien des tenues à leur domicile.

2. Généralités

Les tenues sont de couleur identique pour tous les stagiaires et sont identifiées « *stagiaire* ». Il est donc indispensable que le stagiaire identifie sa fonction à l'aide d'un badge personnel. A éviter l'utilisation du sparadrap, dont la colle peut détériorer les tenues.

Un trousseau de 4 tenues composées d'une tunique et d'un pantalon de couleur orange à la taille du stagiaire sera préparé par les responsables de la lingerie de :

Site de Aix-en Provence,
Site de Pertuis,
Site du Centre Roger Duquesne,

Les stagiaires sont tenus de se mettre en lien avec les lingerie des Sites d'Aix-en-Provence et de Pertuis par **téléphone** dans la semaine qui précède leur stage.

Pour le Site du Centre Roger Duquesne, les Instituts de formation sont tenus de se mettre en lien avec la lingerie par **e-mail** minimum une semaine avant le début du stage.

3. Attribution, entretien et le renouvellement des tenues

3.1 Site d'Aix-en-Provence

La lingerie est située au 3ème étage aile OUEST, Bâtiment CEZANNE. Les horaires d'ouverture : 8h-15h.
Pour le Site d'Aix-en-Provence contacter la lingerie par téléphone au **04/42.33. 56.42** pour donner les suivantes informations :

le nom et prénom du stagiaire
le service d'accueil du stagiaire (l'heure d'arrivée du premier jour de stage)
la date de début et la date de fin de stage
les tailles du haut et du bas du stagiaire

.

Le premier jour de stage, 2 tenues complètes seront remises aux stagiaires en mains propres à la lingerie.

Les stagiaires déposeront les tenues sales dans les sacs à linge de couleur bleue destiné à cet usage dans les vestiaires des services où ils réalisent leur stage.

La remise des autres 2 tenues se fait lors de la permanence prévue les MARDI et JEUDI, de 9h à 11h et de 14h à 15h. Dans les cas où le mardi ou jeudi seraient positionnés sur un jour férié, la permanence sera effectuée le jour ouvré suivant.

3.2 Site de Pertuis

La lingerie est située à l'étage -2. Les horaires d'ouverture : 8h-15h.
Pour le Site de Pertuis contacter la lingerie du Site de Pertuis par téléphone au **04/90.09.42.27** pour donner les suivantes informations :

le nom et prénom du stagiaire
le service d'accueil du stagiaire (l'heure d'arrivée du premier jour de stage)
la date de début et la date de fin de stage
les tailles du haut et du bas du stagiaire



DSI - DROP
Gestion stagiaires paramédicaux
Gestion du linge

Le trousseau de 4 tenues orange sera confié aux stagiaires **le premier jour** de leur stage. En fonction de l'heure de leur premier jour de stage, d'autres organisations peuvent être mises en place. Par exemple, pour l'étudiant qui commence son stage à 6h30, la lingerie pourra faire parvenir son trousseau la veille, dans le service de stage.

Les stagiaires sont tenus d'amener aux mêmes les tenues sales à la lingerie. Une tenue propre sera remise contre une tenue sale.

3.3 Site du Centre Roger Duquesne

Les Instituts de formations enverront à la lingerie du Centre Roger Duquesne, par e-mail : lingerie_crd@ch-aix.fr, minimum **une semaine avant le début du stage**, un tableau récapitulatif comprenant :

- le nom et prénom du stagiaire
- le service accueillant le stagiaire (EHPAD, USLD, SMR)
- la date de début et la date de fin de stage
- les tailles du haut et du bas du chaque stagiaire

Une fois le tableau reçu, la lingerie du CRD le transmet à la lingerie du site d'Aix-en-Provence.

La lingerie d'Aix envoie les tenues de stagiaire à la blanchisserie de Montperrin. Ainsi, les tenues de stagiaire peuvent être distribuées dans les armoires à linge et mises à disposition dans le service où le stage aura lieu.

Les stagiaires récupèrent un trousseau de 4 tenues le premier jour de leur stage directement dans le service de stage.

Ils déposent les tenues sales dans les sacs à linge de couleur bleue destinés à cet usage aux vestiaires de l'étage -1.

3.4 Site de Luynes

Les stagiaires de l'USMP de Luynes utiliseront leurs tenues attribuées par l'institut de formation d'appartenance. L'entretien des tenues se fait sur place à la lingerie mise à disposition des soignants du Site de Luynes, avec les tenues professionnelles des autres soignants.

4. Recommandations

Les stagiaires sont responsables des tenues qui leur sont confiées.

Ils sont priés de ne pas oublier dans les poches d'objets piquants, des stylos, des feutres, etc.

Afin d'avoir toujours une tenue propre à votre disposition, déposer les tenues sales rapidement dans les endroits prévus sur les différents sites de l'établissement.



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité

SERVICES
PUBLICS*

CHARTRE 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.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents est interdite.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer exemplaire dans l'exercice de ses fonctions. Il doit traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils 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 doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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 d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Bienveillons-nous ! Soucieux de vous, je m'engage

Faciliter l'accès et l'orientation

Je recherche le **regard** des gens que je croise pour établir un **contact**, **renseigner**, **saluer**, **sourire**.

Je vais à leur **rencontre** pour établir une relation de **confiance**.

J'ai **conscience** de l'anxiété provoquée par l'hôpital et j'ai à cœur d'**apaiser** les gens que je croise.

Je les **accompagne** autant que possible jusqu'à leur destination.

Dès la prise de rendez-vous, je donne les **informations** et je **répète** autant que nécessaire.

J'ai conscience que la qualité de l'**accueil** téléphonique et physique conditionnera le vécu du séjour hospitalier.

Faciliter la vie entre professionnels

Je **salue** les agents du centre hospitalier que je croise, même si je ne les connais pas encore.

Je **parle** avec passion de mon métier, la richesse des **rapports** humains.

Je **reconnais** les compétences des professionnels avec qui je **travaille**.

Je suis des **formations** pour me sentir plus à l'aise dans mon métier et plus **ouvert** aux autres.

Je **fais attention** à **mes collègues**, j'instaure un esprit et une **solidarité d'équipe** afin de prévenir l'épuisement professionnel.

Je **veille** à faire bon accueil aux étudiants et aux nouveaux agents pour faciliter leur **intégration**.

Faciliter la vie à l'hôpital

Je facilite la vie dans l'hôpital en **indiquant** à l'entourage les services accessibles (cafétéria, distributeurs, parking, TV...).

Je **propose** aux patients un café après leur repas.

Je **rassure** les patients dans leur choix de notre établissement.

Je n'hésite pas à inclure les patients dans les conversations **conviviales** menées en leur présence.

J'essaie d'apporter du **bien-être** dans la maladie et je recherche les moyens d'y parvenir.

Je favorise l'**apaisement** en luttant contre la douleur.

Faciliter l'information

J'**explique** le déroulement des prises en charge, je **décris** l'organisation des soins et des rendez-vous, le délai de rendu des examens, pour diminuer les tensions liées à l'effet de surprise.

Je **prends le temps d'écouter**, de répéter, de m'assurer de la bonne compréhension car je sais qu'il est difficile de tout comprendre après une seule explication.

J'essaie toujours d'**apporter une réponse** aux questions posées.

Je **crée la confiance** en utilisant les recueils de données déjà renseignés pour ne pas poser encore et encore les mêmes questions.

Je **contrôle** l'exhaustivité des informations nécessaires à la prise en charge, tout en veillant à ne pas être intrusif.

J'assure la **continuité des soins** en **communiquant** volontiers avec le médecin traitant.

Je **conseille** les patients dans leurs démarches administratives afin de **préserver** au mieux leurs intérêts.

Favoriser le respect de l'intimité

Je fais barrière de mon corps pour **protéger** l'intimité du patient et j'utilise des paravents quand cela est possible.

Je **propose** de fermer la porte de la chambre.

Je **ne dénude pas** un patient entièrement.

Pendant ses déplacements, je m'**assure** que la **tenue** du patient est **décente**.

Je discute avec le patient pour **décentrer l'attention** d'un soin trop intime.

Je **respecte** le voyant de présence et évite de faire intrusion pendant un soin.

J'**appelle** les patients par leur nom, je les **vouvoie** et ne leur donne pas de diminutifs.

Je **ne m'immisce pas** dans la vie privée des gens.

La chambre d'hôpital est un lieu privé : je frappe, je **demande l'autorisation** d'entrer et j'attends la réponse.

Quand j'entre, je **me présente**.

Je respecte les histoires de vie, je **reste neutre** et prends garde à ne pas porter de jugement.

Dans les moments difficiles de la maladie, je m'efforce de **favoriser** l'intimité des proches.

Je **considère l'autre comme une personne** et pas seulement comme un patient.

Je **recherche le consentement** de l'autre avant de le toucher.

Dans la mesure du possible, je **respecte les habitudes de vie**, j'**adapte mes soins**.



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.



Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



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 des 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 - Droit 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 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.

VIE À L'HÔPITAL

Le Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis s'inscrit dans le projet régional « Lieu de santé sans tabac », initié par les Agences Régionales de Santé (ARS). Cette démarche repose sur un constat de santé publique majeur : le tabac demeure la première cause de décès évitable en France, et la région Provence-Alpes-Côte d'Azur présente l'une des proportions les plus élevées de fumeurs quotidiens.

Déjà engagé, notre établissement a réalisé une première auto-évaluation qui lui a permis d'obtenir le niveau "Bronze" et poursuit aujourd'hui sa mobilisation collective avec l'objectif d'atteindre le niveau "Argent."

Cet engagement traduit la volonté de l'hôpital de :

- protéger la santé des patients, des professionnels et des visiteurs ;
- promouvoir un environnement de travail et de soins plus sain ;
- accompagner celles et ceux qui souhaitent réduire ou arrêter leur consommation de tabac ;
- inscrire la prévention et la promotion de la santé au cœur de ses missions.



tabaco@ch-aix.fr / Tél : 7648 (interne) ; 04 42 33 40 48

DES CONSULTATIONS
DES ACTIONS : MOIS SANS TABAC...
DES ATELIERS EN GROUPE

**ENVIE DE FUMER,
JE GÈRE ?**

*1 mercredi par mois
de 14h à 15h30*

**ARRÊTER DE FUMER,
POURQUOI PAS ?**

*2 jeudis par mois
de 10h à 11h30*

**SOUFFLE NOUVEAU,
MOTS NOUVEAUX**

*1 jeudi par mois
de 10h à 11h30*

*Chacun, à son niveau,
contribue à faire du CHAP
un lieu de soins exemplaire,
cohérent avec les valeurs
de santé publique, de
prévention et de
responsabilité collective.*



Notre défi est de conjuguer excellence médicale et sobriété carbone, en interrogeant la pertinence de chaque acte, les ressources utilisées pour cet acte, humaines, techniques, et organisationnelles.

Le secteur de la santé représente près de 8% des émissions de gaz à effet de serre en France. Comment « prendre soin » si notre activité contribue à dégrader les conditions de vie ?

Pour le Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis, la réponse réside dans une vision globale de la santé.

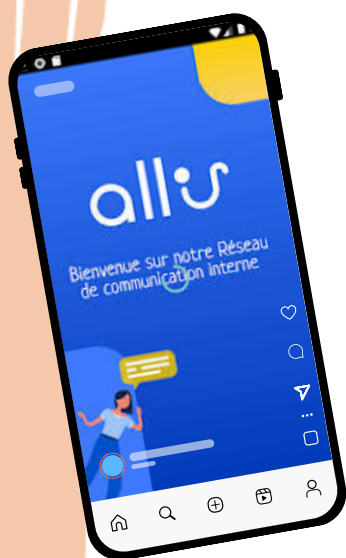
Nous devons exercer notre mission dans un « espace sûr et juste », situé entre deux impératifs.

- D'une part, le plancher social : garantir l'accès aux soins pour tous les habitants de notre bassin de 650 000 personnes, sans distinction. Pour ce faire, nous devons assurer la qualité des traitements et le bien-être de nos équipes.
- D'autre part, le plafond environnemental : s'inscrire dans les limites planétaires en réduisant drastiquement notre consommation de ressources et notre production de déchets.

Concrètement, cela signifie que la durabilité ne se limite pas à la gestion des bâtiments. Elle s'invite au cœur du soin.

Garantir l'accès aux soins pour tous
Soigner, nourrir, équiper avec
des produits éco-responsables
manger mieux !
prendre soin de soi
rester en lien avec la nature
eau, gaz, énergie
eco-construire





allS toute l'actu du CHAP dans la poche !

Que vous soyez fan de rugby ou de hand, que vous aimiez l'art, que vous soyez sportif, que vous fuyiez les réseaux sociaux,... l'application mobile interne allS "Mon Aixpert dans la poche" est faite pour vous !

Actus des services (photos, vidéos,...), places à gagner (sport, culture,...), infos sur la qualité de vie au travail et surtout... menus des selfs !! N'attendez plus, téléchargez allS !

1 Installez allS sur votre smartphone ou tablette



2 Créez votre compte allS

Entrez le code identifiant
Monaixpert@1

Puis créez votre compte avec votre adresse professionnelle ou personnelle.

INTRANET

Le Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis dispose d'un site Intranet, accessible aux agents depuis tous les postes informatiques, installés au sein de l'hôpital, sans mot de passe requis.

Ce dernier permet aux agents de retrouver toutes les informations nécessaires à la vie dans l'hôpital : annuaire téléphonique interne, actualités de l'hôpital, informations institutionnelles et spécifiques aux pôles...

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le Centre Hospitalier d'Aix-en-Provence Pertuis mesure l'importance de se développer sur ses réseaux sociaux. En effet, ces derniers nous permettent une meilleure diffusion et optimisent le partage d'informations.

Nous y présentons les divers événements auxquels nous prenons part.

Ils nous permettent également d'informer de manière ciblée sur nos actualités.

Le CHAP est présent sur Facebook, Instagram, LinkedIn et Youtube.

Nos pages sont publiques, vous pouvez les consulter et vous y abonner, et également partager et commenter nos publications, dans le respect des règles de droit à l'image et de la politique de confidentialité.

Les réseaux sociaux représentent l'image de l'hôpital ainsi que ses valeurs.

Vous devez donc vous assurer de partager des informations en adéquation avec ces dernières.



CENTRE HOSPITALIER
D'AIX-EN-PROVENCE PERTUIS