



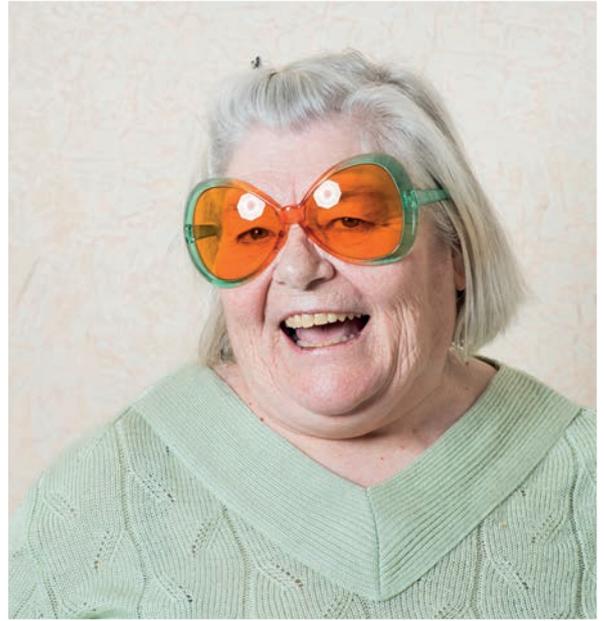


Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre résidence.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et souhaitons que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret a été préparé à votre intention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prises en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour, et de faciliter ainsi votre arrivée et votre intégration.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, dans la perspective de vous garantir une prestation susceptible de satisfaire au mieux vos besoins et attentes.



# Sommaire

<b>Présentation</b>	<b>7</b>
<b>Notre équipe</b>	<b>12</b>
<b>Votre admission</b>	<b>15</b>
<b>Votre quotidien</b>	<b>21</b>
<b>Vos droits</b>	<b>30</b>
<b>Nos engagements</b>	<b>46</b>
<b>Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance</b>	<b>47</b>
<b>Démarche qualité</b>	<b>48</b>

Légende : Résidence Autonomie : encadré gris





# Présentation

Président du Conseil de Surveillance : Alain Bocquet

Directeur : Michel Thumerelle

Chef du pôle médico-social : Dr Delphine Dambre

Médecins coordonnateurs : Dr Valérie Dachy (*Résidence Dewez*)

Dr Tony Dumonceau (*Résidences du Bruille, du Parc*)

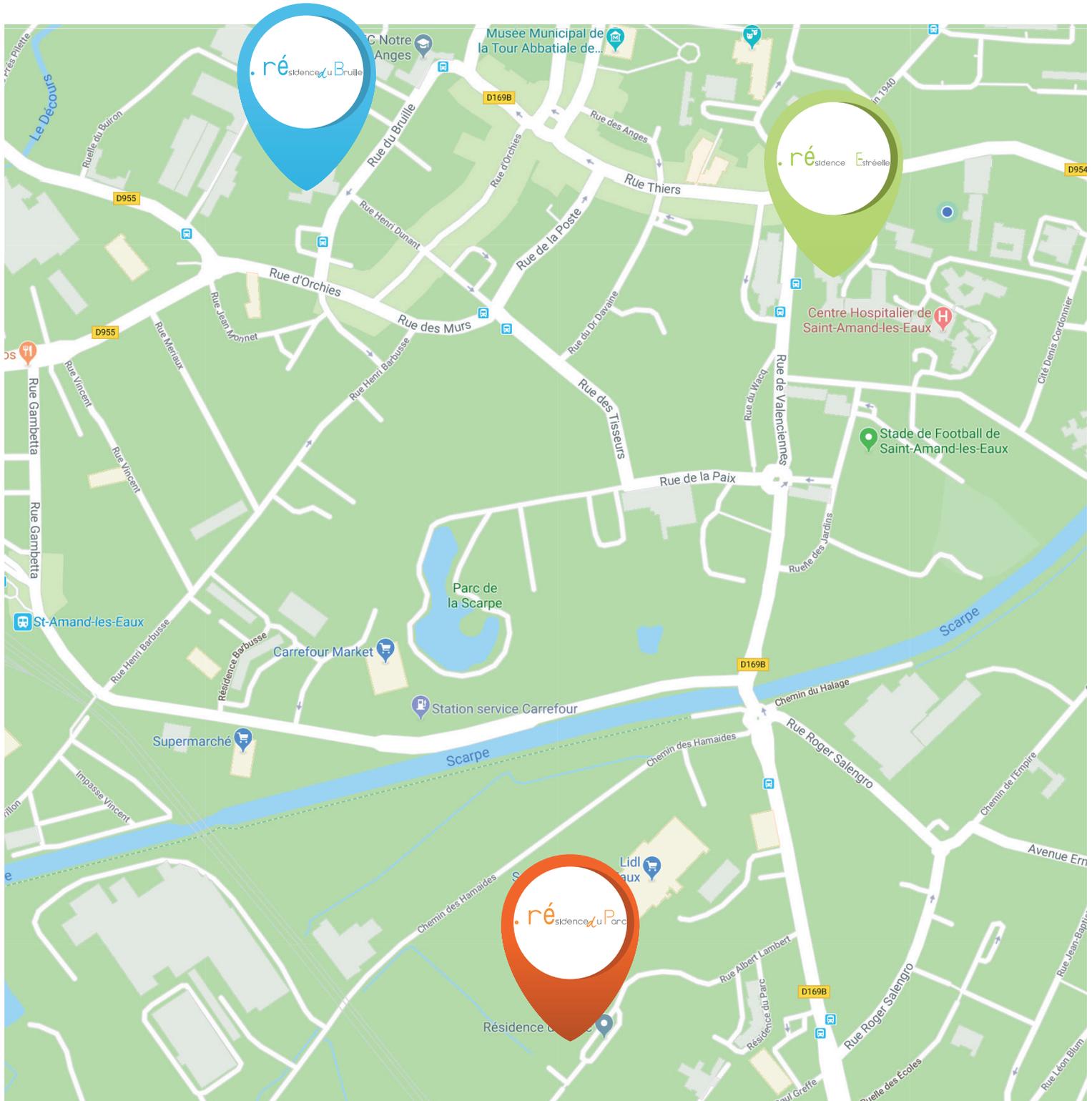
Dr Brigitte Tilmont (*Résidence Estréelle*)

Une assistante sociale, dédiée au secteur médico-social, est à votre disposition.

Son bureau est situé au niveau de l'accueil à la résidence Estréelle.

 03 27 22 96 89

# Plan de la ville de Saint-Amand-les-Eaux



## EHPAD

### Résidence du Bruille

96 places : 92 chambres simples - 2 chambres doubles

42, rue du Bruille

59230 Saint-Amand-les-Eaux

☎ 03 27 22 99 46

[www.ch-saint-amand-les-eaux.fr](http://www.ch-saint-amand-les-eaux.fr)

Accès : En TER, ligne 16 et 17 arrêt St-Amand-les-eaux

En bus, ligne 114 arrêt Rue du Bruille ou Dunant



## EHPAD

### Résidence Dewez

43 places : 39 chambres simples - 2 chambres doubles

78 rue Pierre Boeynaems

59158 Mortagne-du-nord

☎ 03 27 23 01 00

Accès : En bus, ligne 240 arrêt Pont de l'Escaut



## EHPAD

### Résidence Estréelle

191 Places : 103 chambres simples - 44 chambres doubles

43, place du 11 novembre

59230 Saint-Amand-les-Eaux

☎ 03 27 22 96 49

Accès : En TER, ligne 16 et 17 arrêt St-Amand-les-eaux

En bus, ligne 107, 108, 133, 222 et 224 arrêt St-Amand Eglise



## EHPAD

### Résidence du Parc

33 places : 33 chambres simples

135, rue Albert Lambert

59230 Saint-Amand-les-Eaux

☎ 03 27 48 13 14

Accès : En TER, ligne 16 et 17 arrêt St-Amand-les-eaux

En bus, ligne 12 et 121 arrêt Croix du Petit Dieu



## RÉSIDENCE AUTONOMIE

### Résidence du Parc

24 places : 14 simples - 5 pour couples

135, rue Albert Lambert

59230 Saint-Amand-les-Eaux

☎ 03 27 48 13 14

Accès : En TER, ligne 16 et 17 arrêt St-Amand-les-eaux

En bus, ligne 12 et 121 arrêt Croix du Petit Dieu



[www.ch-saint-amand-les-eaux.fr](http://www.ch-saint-amand-les-eaux.fr)



Les Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (E.H.P.A.D.) sont des lieux de vie et de soins qui se sont donné pour missions d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins. Chacune des résidences est un Établissement public géré par le Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux. Elles accueillent des personnes âgées d'au moins 60 ans, sauf dérogation.

Elles sont habilitées à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale, le cas échéant.

L'Établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté.

L'Établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels de la vie quotidienne comme les soins d'hygiène, l'alimentation, l'habillement; il favorise les déplacements des résidents dans l'enceinte de l'Établissement ainsi que toutes mesures visant au maintien de leur autonomie plutôt que de se substituer à eux. De plus, il favorise la vie sociale du résident en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur de l'Établissement et privilégie le respect de ses choix chaque fois que possible.

*La Résidence Autonomie reçoit des personnes âgées de plus de 60 ans, autonomes, seules ou en couple et des personnes de moins de 60 ans, sur dérogation du Conseil Départemental et de l'ARS.*

*La section Résidence Autonomie apporte une réponse de proximité favorisant la préservation de l'autonomie par un fonctionnement et un cadre de vie adaptés. Il s'agit d'une offre d'habitat intermédiaire entre le "chez soi" et l'établissement médicalisé.*





# Notre équipe



Au cours de votre séjour, vous êtes amené(e) à rencontrer plusieurs professionnels appartenant à des équipes différentes.

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse et/ou un badge qui vous permettra de l'identifier.

## L'équipe médicale et paramédicale

Le **médecin coordonnateur** est en charge de la mise en œuvre du projet médical.

Les **cadres de santé, blouse blanche**, sont chargés en EHPAD de la qualité des soins et du bon fonctionnement du service. Ils s'assurent de la mise en œuvre des projets de vie et de soins individualisés.

Les **infirmiers(ères), blouse blanche**, sont à votre écoute et dispensent les soins qui vous sont nécessaires.

Les **psychomotriciens(nes), ergothérapeutes et masseurs-kinésithérapeutes, blouse blanche col bleu ou polo blanc**, par le biais de diverses exercices, activités ou aides techniques vous aident à maintenir voire restaurer votre autonomie et atteindre un bien-être corporel, physique, mental et social.

Les **aides-soignants, blouse verte**, assurent les soins d'hygiène et de confort et vous aident à maintenir voire restaurer votre autonomie.

Les **agents de services hospitaliers, blouse rose ou bleue**, détachés aux soins assistent les aides-soignants dans leurs missions.

**Le personnel administratif et technique** participe à votre confort en assurant le fonctionnement, la gestion et la maintenance des locaux, des espaces extérieurs ainsi que de nombreux autres services de l'établissement tels que la cuisine ou la blanchisserie.



**Le personnel d'animation** favorise les loisirs et le maintien du lien social.

### L'assistant(e) social(e)

 03 27 22 96 89

Un(e) **assistant(e) social(e)**, dédiée au secteur **médico-social**, est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans les démarches administratives et sociales liées à votre prise en charge et dans les demandes de certaines aides financières.

### Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs

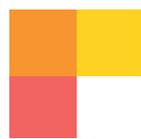
 03 27 22 18 88

Lorsqu'une personne physique majeure se trouve dans l'incapacité de faire face à la gestion de sa situation administrative et financière, ou est particulièrement vulnérable, elle peut faire l'objet d'une mesure de protection.

Cette mesure qualifiée de tutelle ou curatelle est confiée par le juge à un **mandataire judiciaire à la protection des majeurs**.

Le mandataire est chargé d'assurer la protection tant de la personne que de ses biens.





# Votre admission

Nous sommes à votre disposition pour vous faire visiter les établissements préalablement à toute prise de décision de votre part.

## Formalités administratives en vue d'une admission

**Une demande unique d'admission est à fournir** (document téléchargeable sur le site internet du Centre Hospitalier : [www.ch-saint-amand-les-eaux.fr](http://www.ch-saint-amand-les-eaux.fr) ou sur le site national : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>)

Ce dossier comprend deux volets :

- Un volet administratif à compléter par la personne elle-même ou le demandeur, et à retourner à l'assistante sociale
- Un volet médical à compléter par le médecin traitant ou le médecin hospitalier, à retourner, sous pli confidentiel à l'assistante sociale qui le remettra au médecin coordonnateur.

## Pièces à prévoir en vue d'une admission (Aide-mémoire)

- Photocopie de la carte d'identité
- Photocopie de l'attestation de sécurité sociale
- Photocopie de la carte de mutuelle (ou son attestation)
- Photocopie du livret de famille avec les enfants ou extrait d'acte de naissance pour les personnes célibataires
- Photocopie de la carte d'invalidité, le cas échéant
- Attestation de la Maison Départementale des Personnes Handicapées, le cas échéant
- Photocopie des justificatifs des caisses de retraite
- Relevé d'identité bancaire, postal ou d'épargne
- Photocopie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition
- Photocopie de la carte d'allocataire de la CAF, le cas échéant
- Photocopie du jugement pour les personnes bénéficiant d'une mesure de protection (tutelle, curatelle, sauvegarde de justice)
- Noms, prénoms, adresses, numéros de téléphone des enfants et des beaux-enfants
- Engagement de payer

### En cas de demande de prise en charge au titre de l'Aide Sociale :

- Attestation de dépôt de la demande d'aide en mairie.
- L'engagement de paiement de la provision dans l'attente de la décision de la commission d'admission, signé par la personne âgée, ou son représentant légal.

## Aide sociale

Si les ressources du futur hébergé sont insuffisantes, il y a possibilité de faire appel à l'aide sociale. Cette aide financière est délivrée par le Conseil Départemental après avis d'une commission et concerne uniquement les frais engendrés par le tarif hébergement en Résidence Autonomie et concerne en EHPAD les frais engendrés par le tarif hébergement et le ticket modérateur dépendance.

Elle est directement versée à l'établissement accueillant le résident.

Le dossier d'aide sociale est à retirer au Centre Communal d'Action Sociale (C.C.A.S.) de la mairie du lieu d'habitation du demandeur.

## Formalités administratives au moment de l'admission

Le résident est couvert par le contrat d'assurance responsabilité civile de l'établissement et pour les dommages aux biens qu'il aura apportés dans sa chambre, dans les conditions décrites à l'article 7 du contrat de séjour. Toutefois, il n'est pas couvert pour sa responsabilité liée au patrimoine qu'il est susceptible de posséder par ailleurs (bien immobiliers, véhicules....) ni pour les dommages que pourrait subir ce patrimoine.

L'admission au sein de l'établissement est prononcée par le Directeur du Centre Hospitalier après avis de la Commission d'Admission.

Lors de l'admission, la personne âgée ou son représentant signe le contrat de séjour. Un règlement de fonctionnement est alors remis.

## Pièces à prévoir au moment de l'admission

- Contrat de séjour signé
- Reçu du règlement de fonctionnement signé
- Photo d'identité (facultative)
- Photocopie de la notification de versement de l'APA (allocation personnalisée à l'autonomie) si APA à domicile, document du Conseil Départemental avec le numéro de dossier
- Pour les ressortissants des départements autres que le nord, déposer un dossier d'APA au Conseil Départemental du département d'origine
- Photocopie du contrat obsèques (si existant)

### **En cas de demande de prise en charge au titre de l'Aide Sociale :**

- Après décision favorable de la commission, l'engagement de reversement de la fraction des revenus (différente selon qu'il s'agit de l'EHPAD ou de la Résidence Autonomie), signé par la personne âgée ou son représentant légal.

Si le résident n'est pas admis au titre de l'Aide Sociale par le Département, il devra s'acquitter rétroactivement de la totalité des frais relatifs à l'hébergement.

## Délai de rétractation

Conformément à l'article L.311-4-1 du CASF, la personne hébergée ou, le cas échéant, son représentant légal peut exercer par écrit un droit de rétractation dans les 15 jours qui suivent la signature du contrat, ou l'admission si celle-ci est postérieure, sans qu'aucun délai de préavis puisse lui être opposé et sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée de séjour effectif.

## Frais de séjour

**Les prix de journée dans un EHPAD sont soumis à une triple tarification :**

- Un tarif hébergement
- Un tarif dépendance pour les résidents originaires d'autres départements que celui du Nord et une dotation dépendance versée aux établissements situés dans le Nord complétée par les tarifs "ticket modérateur" à la charge des résidents originaires du nord
- Un tarif soins

*Les prix de journée dans une Résidence Autonomie sont soumis à plusieurs tarifications :*

- *Un tarif hébergement*
- *Un tarif surveillance*
- *Un tarif déjeuner*
- *Un tarif soins courants*

L'ensemble des tarifs et informations relatives aux différentes aides se trouvent sur l'annexe 1 transmise avec ce livret d'accueil. Le décompte des frais de séjour (hébergement, surveillance, divers,...) est adressé au résident sous statut payant chaque mois à terme échu par le trésor public. Le montant est à régler à l'ordre du trésor public. Sur demande expresse du résident, un prélèvement automatique pourra être mis en place.

## Le tarif hébergement

Il est fixé annuellement par le président du Conseil Départemental sur proposition du Conseil de Surveillance.

Le tarif hébergement EHPAD recouvre des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien, de nettoyage et d'animation au sein de l'établissement. Les résidents ont un système d'appel, appels auxquels l'établissement répond 24h/24, 7j/7. Ces prestations sont détaillées dans le contrat de séjour.

*Le tarif hébergement Résidence Autonomie recouvre des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier et d'animation au sein de l'établissement, mais ne comprend pas la restauration. Ces prestations sont détaillées dans le contrat de séjour.*

## Surveillance en Résidence Autonomie

*Les résidents ont un médaillon d'appel d'urgence. L'établissement répond 24h/24, 7j/7 aux appels par médaillon d'appel. Cette prestation est obligatoire et à la charge du résident. Le tarif est facturé par logement et non par résident et n'est pas pris en charge au titre de l'aide sociale.*

## Le tarif/dotation dépendance en EHPAD

Cet élément de la tarification couvre les prestations d'aide et de surveillance à apporter aux personnes hébergées en EHPAD ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante. Les prestations sont détaillées dans le contrat de séjour.

## Le tarif soins en EHPAD

Ce tarif recouvre à la fois les soins de base (ou de "nursing") et les soins techniques dispensés en EHPAD, par du personnel qualifié. Les prestations sont détaillées dans le contrat de séjour.

Ce tarif recouvre également les produits pharmaceutiques et matériels médicaux, les médecins généralistes, et sur prescription médicale les interventions des professionnels paramédicaux (libéraux ou agents de l'établissement) : pour des actes de kinésithérapie, radiologie simple, biologie simple, ergothérapie, orthophonie, pédicurie. Le résident a le libre choix du médecin traitant et le cas échéant des libéraux de santé dans les conditions décrites dans le contrat de séjour.

Le résident, son tuteur ou la personne de confiance doit informer l'établissement du nom de son médecin traitant.

Chaque résidence dispose d'un médecin coordonnateur (à temps plein pour la résidence Estréelle, à temps partiel pour les autres résidences). Il est chargé de la coordination des soins et peut être contacté par tout résident ou famille.

Le tarif soins est pris en charge par l'assurance maladie.

## Les soins courants en Résidence Autonomie

*Le résident conserve le libre choix des libéraux médicaux et de tous les paramédicaux. Les frais induits par ces intervenants ne font pas partie des frais de séjour, ils sont à la charge du résident, ainsi que les médicaments, le matériel médical.*

*Le résident est remboursé par sa caisse d'assurance maladie et sa mutuelle.*

*Les soins courants concernent :*

- *L'aide aux petits soins quotidiens (taille des ongles des mains par exemple)*
- *L'aide ponctuelle à l'habillage, aux déplacements à l'intérieur de la structure*

*Le résident, son tuteur ou la personne de confiance doit informer l'établissement du nom de son médecin traitant*

## "L'aide à la vie" en Résidence Autonomie

*Cette prestation est fournie soit sur demande expresse écrite du résident, soit sur avis de la direction après consultation du médecin coordonnateur de l'établissement, du médecin traitant et de la proche famille.*

*Cette prestation n'a pas de caractère médical, elle exclut les soins médicaux et paramédicaux. Il s'agit d'une aide aux gestes de la vie quotidienne.*

*Elle permet de répondre, en complément des aides extérieures, aux besoins immédiats du résident en attente d'un transfert en EHPAD ou aux besoins ponctuels du résident qui sort de l'hôpital.*

*Le tarif afférent à "l'aide à la vie" recouvre les interventions dites de nursing qui viennent en complément des interventions des services de soins à domicile ou autres intervenants extérieurs. Il ne couvre pas les frais de consommables (changes, matériels etc... )*

*Le tarif afférent à "l'aide à la vie" est déterminé par le Conseil de Surveillance et figure dans l'annexe tarifaire du contrat de séjour. Il est à la charge du résident et n'est pas pris en charge au titre de l'aide sociale.*

## Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (P.A.S.A.)

La résidence Estréelle dispose d'un P.A.S.A. de 14 places permettant d'accueillir des résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée, présentant des troubles modérés du comportement. Une plaquette d'information est à votre disposition à l'accueil d'Estréelle.



## La balnéothérapie

L'accès des résidents à la balnéothérapie du Plateau Technique de Rééducation du Centre Hospitalier fait l'objet d'une convention formalisée en 2015. Les objectifs thérapeutiques recherchés sont multiples : améliorer la coordination, lutter contre les tensions musculaires par l'action de la chaleur, faciliter la rééducation post-opératoire, diminuer les raideurs et les douleurs articulaires, ...

## Les cures thermales

Depuis la convention du 29 janvier 2016, les résidents souffrant d'affections respiratoires ou rhumatismales peuvent bénéficier, sur prescription médicale de cures aux thermes de Saint-Amand-les-Eaux.

## L'accueil de personnes âgées en situation de handicap

En collaboration avec l'APEI du Valenciennois, le pôle médico-social du Centre Hospitalier accueille des personnes âgées en situation de handicap (convention du 24 août 2018).

Les professionnels se forment depuis 2016 à cet accompagnement. A ce titre, le Centre Hospitalier s'est vu octroyer le 26 janvier 2018 un certificat d'utilisation du pictogramme S3A (Accueil, Accompagnement et Accessibilité).



# **Votre quotidien**

## **Le projet de Vie Personnalisé (PVP) en EHPAD**



À l'arrivée d'un nouveau résident en EHPAD, nous recueillons, auprès de ce dernier, l'histoire de vie, les habitudes de vie, les souhaits et besoins d'accompagnement.

Le projet de vie personnalisé comprend le projet socio-culturel établi par l'animateur, et le projet individuel d'accompagnement et de soins qui est établi par l'infirmière et l'équipe, le tout en concertation avec le résident, la personne de confiance et/ou sa famille s'il le souhaite, et/ou son représentant légal.

Le projet de vie personnalisé est formalisé et signé par le résident dans les 6 mois qui suivent l'admission.

Il est annexé au contrat de séjour et communiqué à l'équipe pour sa mise en œuvre et actualisé une fois par an.

## L'animation, vie sociale et culturelle



Cette mission est principalement portée par les animateurs.

Les objectifs :

- Favoriser l'estime de soi.
- Maintenir le lien social
- Favoriser les échanges intergénérationnels, l'ouverture sur l'extérieur.
- Susciter la curiosité, la découverte, le débat.
- Favoriser l'épanouissement personnel.
- Maintenir, voire développer les acquis, l'autonomie.

Des actions sont proposées tous les jours matin et après-midi, du lundi au vendredi et certains dimanches et jours fériés dans chaque EHPAD. À la résidence Dewez, elles sont proposées en semaine paire: 3 jours /semaine, en semaine impaire : 2 jours/semaine.

Vous pouvez retrouver le programme des actions de la semaine sur les panneaux d'affichage.

### *En Résidence Autonomie*

*Des actions socio-culturelles sont proposées par une animatrice à temps partiel.*

*Des actions de prévention de la perte d'autonomie sont également mises en place tout au long de l'année, grâce à un "forfait autonomie" versé par le Conseil Départemental à l'établissement.*

*Certaines actions de prévention sont proposées réciproquement entre les autres résidences autonomes et foyer-logements du secteur et certaines sont dédiées aux personnes de plus de 60 ans extérieures à l'établissement.*



## La chambre



À la résidence du Parc, la chambre est meublée par vos soins et, dans les autres résidences, la chambre est personnalisée par vos soins, dans tous les cas d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins.

Les résidences Estréelle et Bruille proposent des chambres simples ou doubles avec cabinet de toilette (lavabo et toilettes) et accès à une douche à l'extérieur de la chambre.

La résidence Dewez propose des chambres simples ou doubles avec salle d'eau comprenant lavabo, douche, toilettes.

La résidence du Parc propose des chambre type F1 bis , avec salle d'eau comprenant lavabo, douche, toilettes.

Le nettoyage des locaux est assuré par le personnel de l'établissement en EHPAD.

*En Résidence Autonomie, le résident a la charge de l'entretien de son logement et de son linge. Il peut, à ses frais, faire appel à un service d'aide-ménagères.*

Le résident a une clé de sa chambre. En cas de perte, le renouvellement de la clé est à sa charge.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le gestionnaire en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

## La coiffure et les soins esthétiques



Les résidences du Bruille, Dewez et Estréelle disposent d'un salon de coiffure.

Un professionnel intervient à jour fixe dans chacune des trois structures. Pour bénéficier de cette prestation, prise en charge par l'établissement, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil de votre résidence. Vous pouvez également demander, à vos frais, l'intervention d'un coiffeur extérieur. Dans ce cas, le local est mis à sa disposition.

A la résidence du Parc, les coiffeurs extérieurs interviennent, sur demande du résident, dans la chambre du résident et à la charge du résident.

Au sein des résidences du Bruille, Dewez et Estréelle, une socio-esthéticienne qualifiée participe à l'accompagnement en proposant une prise en charge individuelle favorisant bien-être et estime de soi. Elle intervient à jour fixe dans chacune des 3 structures et planifie les rendez-vous en fonction de la demande et de ses disponibilités.

## Le courrier

Le courrier est distribué chaque jour, selon l'établissement au restaurant ou dans les chambres.

Pour expédier votre courrier, remettez-le affranchi :

- au personnel soignant,
- au personnel d'accueil,
- dans la boîte aux lettres réservée à cet usage le cas échéant.

## Le culte

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale.

Sur demande, les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite.

## Les dépôts de valeurs

L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de perte ou vol des objets de valeur, titres et sommes d'argent qui n'auraient pas été déposés par le résident auprès de l'administration, sauf faute avérée d'un agent.

L'établissement n'est pas tenu d'accepter l'ensemble des dépôts – certains eu égard à leur nature ou leur valeur sont refusés, l'établissement ne disposant pas des conditions de sécurité suffisantes pour en assurer la garde.

Le résident doit donc avant son entrée s'enquérir, auprès de l'administration, de l'acceptation du dépôt.

Les sommes d'argent, titres et objets de valeur acceptés par l'établissement sont déposés auprès du receveur, comptable du trésor, et restent disponibles à tout moment selon les horaires d'ouverture de la trésorerie.

A son entrée dans l'établissement, le résident prend connaissance de la réglementation applicable en matière de gestion des dépôts d'objets de valeur et d'argent.

En ce qui concerne les biens prothétiques, ceux-ci sont assimilés à un élément du corps humain par incorporation et de ce fait ne sont pas soumis aux dispositions de la législation relative aux dépôts de biens et valeurs. En conséquence, ces prothèses échappent au régime de la responsabilité sans faute applicable aux dépôts et la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que si la responsabilité d'un agent est avérée.

## Les effets personnels

Pour votre confort, une liste du trousseau qu'il vous est conseillé d'apporter, vous est remise par l'EHPAD.

Le linge de lit et de toilette, non nominatif, est fourni, entretenu et renouvelé par l'EHPAD.

L'entretien du linge de lit, de toilette et personnel est assuré par l'EHPAD mais votre famille peut, si elle le souhaite assurer l'entretien de votre linge personnel. Cela ne donne droit à aucune diminution du tarif hébergement. L'étiquetage du linge personnel est réalisé par l'établissement.

*En Résidence Autonomie, aucun linge de lit ni de toilette ni personnel n'est fourni ni entretenu par l'établissement.*

## Les espaces verts

Ils sont entretenus par le centre hospitalier.

L'éco-pâturage est pratiqué à la résidence du Bruille , où des biquettes participent activement à l'entretien des surfaces herbeuses, pour le plus grand plaisir des résidents.



## Les hospitalisations et absences pour convenances personnelles des résidents

En EHPAD, pendant ces périodes d'absence, le tarif hébergement reste dû. Il est minoré à compter du 4ème jour de chaque période d'absence du montant du forfait journalier hospitalier.

Pour les résidents bénéficiaires de l'Aide Sociale, les détails figurent dans le Contrat de Séjour.

Le tarif dépendance n'est pas facturé dès le premier jour d'absence.

*En Résidence Autonomie, en cas d'hospitalisation et en cas d'absence pour convenances personnelles, les tarifs hébergement et surveillance restent dus à l'établissement.*

## L'accès internet

Chaque établissement met à votre disposition, gratuitement, un accès internet dans un espace dédié.

## Les médias

L'établissement reçoit des demandes de reportage de la part des rédactions des médias. Le journaliste autorisé par l'administration est en possession d'un document justifiant sa présence.

Cette autorisation ne décharge pas le journaliste de son obligation de vous demander votre autorisation individuelle pour vous photographier, vous filmer ou vous interviewer.

Des bordereaux facilitant cet accord sont à votre disposition sur simple demande auprès du service communication.

## Les recommandations

Afin de préserver et de respecter les libertés et la quiétude de chacun, nous vous demandons:

- D'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision
- De respecter le travail du personnel et la tranquillité des autres résidents
- De respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées
- De respecter le matériel de la résidence ainsi que la propreté des bâtiments et de leurs abords
- De ne pas donner de pourboire au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.
- De ne laisser aucun objet de valeur dans votre chambre.

## Les repas

L'équipe de la cuisine s'assure de l'équilibre nutritionnel et de la qualité des repas servis. L'EHPAD fournit les 3 repas quotidiens, un goûter et une collation servie à la demande entre la fin du repas du soir et le petit déjeuner.

*En Résidence Autonomie, le déjeuner est servi en salle de restaurant de l'établissement et le goûter en salle polyvalente. Les petits-déjeuners et repas du soir sont facultatifs et fournis sur demande expresse du résident et facturés à ce dernier. Aucun repas ne peut bénéficier d'une prise en charge au titre de l'Aide Sociale.*

Vous pouvez composer votre menu parmi la sélection de plats qui vous sont proposés par l'équipe d'hôtesse de restauration.

Si le médecin l'estime nécessaire, un régime adapté à votre état de santé sera élaboré par une diététicienne. Si vous en exprimez le souhait, votre alimentation tiendra compte de vos convictions religieuses.

Les repas sont servis en salle de restaurant ou en chambre si votre état de santé le justifie.

Toute absence prévisible à l'un des repas doit être signalée la veille à un agent du service.

L'invitation à déjeuner ou à dîner de parents ou d'amis doit être signalée 24h à l'avance dans le service. Le prix du repas est fixé par le Conseil de Surveillance. Le règlement se fait au bureau d'accueil de la Résidence.

### Horaires des repas :

Petit-déjeuner : 7h00 - 9h30

Déjeuner : 12h00 - 13h15

Dîner : 18h00 - 19h30

## La sécurité

Les établissements mettent en œuvre tous les moyens dont ils disposent pour assurer la sécurité des personnes, des biens, des soins, des risques d'incendie.

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le cadre de santé ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet. L'apport de chauffage d'appoint est strictement interdit.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

Tout matériel électrique apporté au sein de l'établissement devra être conforme aux normes françaises de sécurité.

L'établissement dispose d'une salle climatisée. Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents.

Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels .

Les EHPAD sont équipés d'un système de détection automatique de fumée et d'incendie.

*En Résidence Autonomie, un détecteur autonome de fumée est installé dans chaque chambre. Prévenez immédiatement la secrétaire ou l'infirmière en cas de "bip-bip", cela signifie qu'il faut changer la pile. En cas de sonnerie de l'appareil, quittez les lieux, fermez la porte derrière vous et appuyez sur votre médaillon d'appel d'urgence.*

## Les sorties

Vous êtes libre d'aller et venir, dans le respect des exigences de la vie en collectivité. En EHPAD, si besoin est, l'annexe 2 au contrat de séjour définit les mesures particulières et individuelles strictement nécessaires que le médecin coordonnateur propose au directeur de l'établissement pour assurer l'intégrité physique et la sécurité du résident et pour soutenir l'exercice de sa liberté d'aller et venir au sein de la structure.

Si la sortie s'effectue au moment des repas, merci d'en avertir le personnel. Pour une absence de plusieurs jours, avertissez le cadre de santé et transmettez vos coordonnées temporaires.

L'infirmière veillera à fournir le traitement médical du résident.

## Le tabac

L'usage du tabac est formellement interdit dans les locaux communs Publics (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006), et pour des raisons de sécurité tout particulièrement interdit dans les lits.

## Le téléphone

Les chambres sont équipées de prises téléphoniques. Il vous appartient d'apporter votre appareil et de demander une ligne téléphonique à un opérateur pour la résidence du Parc.

Pour les autres résidences, demandez, si vous le souhaitez, l'attribution d'un appareil et d'un numéro à l'accueil.

Dans tous les cas, vous aurez à acquitter personnellement l'abonnement et les consommations de votre ligne.

## La télévision

A la résidence du Parc, votre chambre est équipée d'une prise d'antenne, il vous appartient d'apporter votre téléviseur.

Les téléviseurs et les télécommandes sont mis à disposition gratuitement dans les autres résidences.

## Les visites



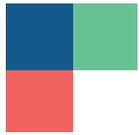
Les heures de visite sont libres.

Les familles accompagnées de jeunes enfants doivent veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants doivent rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les animaux domestiques sont acceptés à condition qu'ils soient vaccinés, tenus en laisse et sous la surveillance permanente de leur maître.

## La vidéoprotection

La vidéoprotection extérieure va être élargie à l'ensemble des établissements. Conformément à la loi n° 9573 du 21 janvier 1995, toute personne désirant obtenir l'accès aux images la concernant peut en faire la demande auprès du Directeur de l'établissement.



# Vos droits

## CHARTRE DES DROITS DES PERSONNES ÂGÉES

**Choix de vie :** toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**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.

**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.

**Présence et rôle des proches :** le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**Patrimoine et revenus :** toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**Valorisation de l'activité :** toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

**Liberté de conscience et pratique religieuse :** toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**Préserver l'autonomie et prévenir :** la prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

**Droit aux soins :** toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

**Qualification des intervenants :** les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

**Respect de la fin de vie :** soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**La recherche, une priorité et un devoir :** la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

**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.

**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.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE MAJEURE PROTÉGÉE

Par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le législateur a souhaité garantir à tout citoyen le droit d'être protégé pour le cas où il ne pourrait plus s'occuper seul de ses intérêts. Cette loi renforce la protection de la personne du majeur protégé et de ses biens.

La protection juridique qui lui est garantie s'exerce en vertu des principes énoncés dans la présente charte.

## **Article 1<sup>er</sup> : respect des libertés individuelles et des droits civiques**

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne.

Conformément à l'article L. 5 Du code électoral, le droit de vote est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

## **Article 2 : non-discrimination**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée lors de la mise en œuvre d'une mesure de protection.

## **Article 3 : respect de la dignité de la personne et de son intégrité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

## **Article 4 : liberté des relations personnelles**

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

## **Article 5 : droit au respect des liens familiaux**

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

### **Article 6 : droit à l'information**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- La procédure de mise sous protection ;
- Les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- Le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires.

Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

### **Article 7 : droit à l'autonomie**

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ». Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

### **Article 8 : droit à la protection du logement et des objets personnels**

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

### **Article 9 : consentement éclairé et participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :

- Le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
- Le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

### **Article 10 : droit à une intervention personnalisée**

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

**Article 11 : droit à l'accès aux soins**

Il est garanti à la personne l'accès à des soins adaptés à son état de santé.

**Article 12 : protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne**

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.

Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.

Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.

Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement. »

**Article 13 : confidentialité des informations**

Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.



# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 Du code de l'action sociale et de la famille.

## **1 - Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

## **2- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## **3 - Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socioéducative.

## **4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

A) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

B) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

C) le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directe-

ment. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### **5 - Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **6 - Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **8 - Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **9 - Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

## **10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## **11 - Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci, puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## **12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



## Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Institué par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et concrétisé par le décret n°2004-287 du 25 mars 2004, , modifié par le décret n°2005-1367 du 2 novembre 2005, le Conseil de la Vie Sociale est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement des établissements.

Le conseil de la vie sociale est un lieu d'échanges et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'usager. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers.

Il donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service et notamment sur :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- Les projets de travaux et d'équipements,
- La nature et le prix des services rendus,
- L'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- L'animation de la vie institutionnelle,
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge

Les comptes rendus sont mis à disposition à l'entrée des résidences.

L'activité du CVS est régie selon les dispositions de son règlement intérieur, affiché dans les établissements.

### COMPOSITION DU CVS :

#### → Pour le collège des résidents :

- 2 titulaires et 1 suppléant pour la résidence du Parc
- 2 titulaires et 1 suppléant pour la résidence Dewez
- 2 titulaires et 2 suppléants pour la résidence du Bruille
- 5 titulaires et 5 suppléants pour la résidence Estréelle

#### → Pour le collège des familles/représentants légaux des résidents :

A minima 1 personne titulaire et 1 personne suppléante

A maxima :

- 1 titulaire et 1 suppléant pour la résidence du Parc
- 1 titulaire et 1 suppléant pour la résidence Dewez
- 2 titulaires et 2 suppléants pour la résidence du Bruille
- 5 titulaires et 5 suppléants pour la résidence Estréelle

#### → Pour le collège du personnel :

A minima 1 titulaire et 1 suppléant

#### → 1 représentant du Conseil de Surveillance désigné par le Conseil de Surveillance.

## Confidentialité

Le respect de la confidentialité de toutes données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

Chaque membre du personnel est tenu au secret professionnel, quelle que soit sa fonction.

La consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical selon une procédure définie.

## Accès au dossier médical (cf article L.1111-7 et R.1111-9 du Code de la Santé Publique)

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

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai au minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

## Informatique et libertés

A l'occasion de votre admission et de votre séjour, des informations nominatives d'ordre administratif ou médical vous concernant ont été recueillies par le personnel et sont traitées informatiquement (admissions, facturation, services médicaux et médicotechniques, etc...).

L'établissement veille à la sécurité matérielle et technique du traitement et de la conservation de ces informations; les personnels en assurent la stricte confidentialité.

Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical. Elles sont placées sous la responsabilité du médecin en charge de l'information médicale.

Conformément à la loi, vous disposez d'un droit d'accès et de rectifications à vos informations nominatives.

La CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) est l'organe officiel chargé de faire respecter cette loi. Vous pouvez demander que les données relatives à votre séjour demeurent anonymes en adressant une demande écrite et motivée au directeur.

Demande à adresser à :  
Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier  
19, rue des anciens d'A.F.N.  
59230 Saint-Amand-les-Eaux

## Droits vis-à-vis de vos données à caractère personnel

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données vous bénéficiez de droits concernant les données à caractère personnel communiquées au centre hospitalier de Saint-Amand qui est garant de leur sécurité :

- Droit à l'information : chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements du Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux.
- Droit d'accès : vous pouvez obtenir des informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. Le droit d'accès concernant les données de santé s'exerce dans les conditions du cadre réglementaire fixé par le code de la santé public.
- Droit de rectification : si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le centre hospitalier démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, et sauf si le centre hospitalier est soumis à une obligation légale.
- Droit à la portabilité des données: pour les traitements de données fondés sur le consentement ou sur un contrat, vous avez le droit à la restitution des données personnelles que vous nous avez fournies ou, lorsque cela est possible techniquement, de les transférer à un tiers.
- Droit à l'effacement ou «droit à l'oubli» : possibilité de demander l'effacement de vos données personnelles dans les cas et selon les conditions prévues au règlement excepté pour les traitements de données nécessaires aux fins de diagnostics médicaux, de la gestion des services de soins de santé, pour des motifs d'intérêt public dans le domaine de la santé publique.
- Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles: il peut être exercé dans les conditions prévues au règlement.

Vous pouvez exercer ces droits en écrivant au Délégué à la protection des données (DPO) du Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux par mail à : [dpo@chsa.fr](mailto:dpo@chsa.fr) ou par courrier à l'attention du [Délégué à la protection des données, Centre Hospitalier- 19, rue des anciens d'A.F.N. - 59230 Saint-Amand-les-Eaux.](#)

Et pour plus d'informations consulter le site web de l'établissement, rubrique « vos droits sur vos données à caractère personnel ».

Si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## La Personne de confiance

(cf article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance (*dont le consentement devra être préalablement recueilli*) qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute entrée dans un établissement, il est proposé au résident de désigner une personne de confiance. Le formulaire est annexé au contrat de séjour.

E-DS-EHPAD-160 / 3

  
**Formulaire d'expression**

Je soussigné(e), Nom : ..... Prénom : .....

Nom de jeune fille : ..... Né(e) le : .....

Adresse : .....

☐ : .....

Admis(e) au sein de la structure médico-sociale : .....  
à compter du : .....

Ne souhaite pas désigner de personne de confiance :  
Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement.

Souhaite désigner comme personne de confiance :

<b>Personne de confiance</b> Nom : ..... Prénom : ..... Adresse : ..... ☐ : .....	Cette personne de confiance, légalement capable, est : <input type="checkbox"/> Un proche <input type="checkbox"/> Un parent <input type="checkbox"/> Mon médecin traitant J'ai été informé(e) que cette décision vaut pour une durée illimitée. Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit l'établissement.
---	--

N'est pas en état de désigner une personne de confiance.

Souhaite révoquer comme personne de confiance :  
Nom : ..... Prénom : .....

IMPORTANT : En application de la loi n° 2003-303 du 4 mars 2003 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et notamment de son article L.1111-6 du Code de la Santé Publique, vous pouvez désigner une personne de confiance. Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement. Lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée, les dispositions du présent article s'appliquent si le juge des tutelles ou le conseil de famille l'autorise.

Fait à : Le : Signature du résident	Signature de la personne de confiance
---	---------------------------------------

## Les Directives anticipées (cf article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique)

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

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

Un formulaire de recueil de vos directives anticipées et de désignation de la personne de confiance peut être obtenu sur simple demande auprès du personnel de la résidence.

## Concertation, recours et médiation

La direction, ou un représentant, se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au cours d'un rendez-vous au cours duquel le résident peut être accompagné de la personne de son choix.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donne-

Demande à adresser à :  
Monsieur le Directeur  
Centre Hospitalier  
19, rue des anciens d'A.F.N.  
59230 Saint-Amand-les-Eaux

ra lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

En vue d'améliorer la qualité de prise en charge des patients, une Commission des Usagers a pour mission de prendre en compte les éloges, réclamations et plaintes adressés au Directeur de l'établissement.

## Personnes qualifiées

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

Instituées par la loi du 2/01/2002 et le décret du 14/11/2003, ces "**personnes qualifiées**" sont nommées conjointement par le préfet et le Président du Conseil Départemental. Ces médiateurs sont joignables via les Points Relais Services, dont les coordonnées sont à votre disposition à l'accueil.

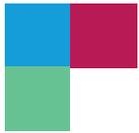
La liste des personnes qualifiées vous est remise avec le règlement de fonctionnement.

POINT RELAIS SERVICES DE SAINT-AMAND-LES-EAUX  
31, avenue du Clos  
59230 Saint-Amand-les-Eaux  
Tél. 03 59 73 24 50  
mail : prs-saintamand@cg59.fr  
Horaires d'ouverture :  
du lundi au vendredi, 8h00 - 12h00 / 13h30 - 17h00

## Recours à un médiateur à la consommation

L'établissement adhère à un dispositif de médiation et permet au résident d'y avoir accès gratuitement. Dès lors qu'un litige n'aura pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable directement introduite auprès de l'établissement, le résident pourra faire appel à un médiateur à la consommation en vue de la résolution amiable de tout éventuel litige.





chées au sein de l'établissement.

# Nos engagements

## Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Le Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN) favorise l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des usagers, et la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation - nutrition, y compris en ce qui concerne les projets d'aménagement des locaux, des circuits et des équipements.

## Lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité : on peut la prévenir et la traiter.

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Dans le cadre de l'article L.1112-4 du Code de la Santé Publique, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) établit un programme d'actions adaptées à la prise en compte effective de toutes les douleurs, qu'elles soient liées à la maladie, aux soins ou psychologiques.

## Lutte contre les infections nosocomiales

Pour lutter contre les infections nosocomiales, l'établissement dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène qui met en œuvre les mesures suivantes :

- Les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins ;
- La surveillance des infections, de l'environnement et l'évaluation des pratiques;
- Le bon usage des antibiotiques

La lutte contre les infections nosocomiales passe par le respect des règles d'hygiène, c'est-à-dire : l'hygiène des mains, l'asepsie lors des soins, la maîtrise de la qualité de l'environnement...

## Vigilances sanitaires et gestion des risques

L'établissement veille à la qualité et à la sécurité des soins en mettant en œuvre une organisation reposant sur un système de vigilances dont les principes sont les suivants :

- L'infectiovigilance pour les infections microbiennes



- La matériovigilance pour les dispositifs médicaux
- La pharmacovigilance pour les médicaments

## Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance

Les Établissements du Centre Hospitalier de Saint-Amand-les-Eaux se sont engagés depuis plusieurs années dans une démarche de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Des actions de sensibilisation et de formation des équipes sont mises en place. Toute situation problématique fait l'objet d'un signalement en interne : une enquête est réalisée et s'il y a lieu des mesures correctives sont prises.

Conformément à la réglementation, un signalement des cas de maltraitance est réalisé auprès de l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France ainsi qu'auprès du Conseil Départemental du Nord. Dans le cadre de notre politique de lutte contre ce type d'événements, les résidents, les familles et les visiteurs sont invités à interpeller le cadre de santé de l'unité ou le Directeur du Centre Hospitalier s'ils sont témoins de pareils agissements ou s'ils les suspectent.

La direction du Centre Hospitalier, l'association ALMA (allô maltraitance des personnes âgées et/ou des personnes handicapées), le Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France sont à votre disposition pour vous écouter et répondre à vos interrogations.

### Direction du Centre Hospitalier

19, rue des anciens d'A.F.N.  
59230 Saint-Amand-les-Eaux  
Tél : 03 27 22 96 00

### ALMA (Nord Pas de Calais)

Tél : 3977 en cas d'urgence numéro national  
Tél : 09 70 72 70 72 permanences mardi-  
jeudi de 9h à 12h  
E-mail : [contact@alma-npdc.org](mailto:contact@alma-npdc.org)



### A.R.S. Hauts de France

Bâtiment Onix A  
556, avenue Willy Brandt  
59777 Euralille  
Point local régional  
Tél : 03 62 72 77 77  
Fax : 03 62 72 88 75

E-mail : [ars-hdf-signal@ars.sante.fr](mailto:ars-hdf-signal@ars.sante.fr)

### Conseil Départemental du Nord

Hôtel du département  
51, rue Gustave Delory  
59047 Lille cedex  
Tél : 03 59 73 59 59

## Démarche qualité

Conformément à la loi 2002-2 du 2 janvier 2002, l'établissement met en œuvre les évaluations internes et externes aux périodicités conformes à la législation en vigueur. Ces évaluations visent à l'amélioration continue de la qualité.

Tous les professionnels de l'établissement sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité des services rendus aux usagers, de la sécurité et de la satisfaction des usagers.

Au sein de l'établissement, un recueil de la satisfaction des usagers est effectué une fois par an au travers d'un questionnaire de satisfaction adopté par le Conseil de la Vie Sociale.



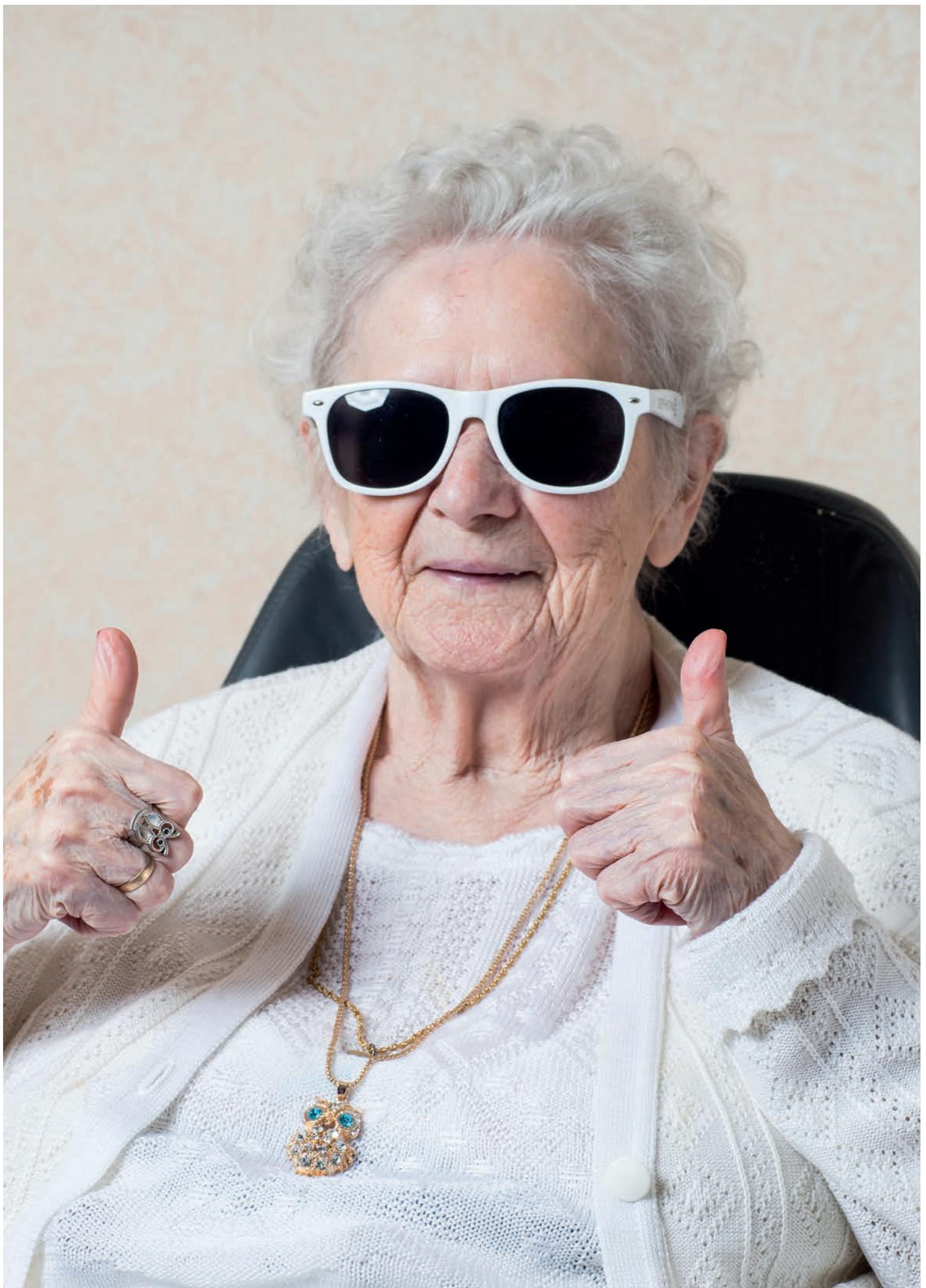
**Actualisation de avril 2020**

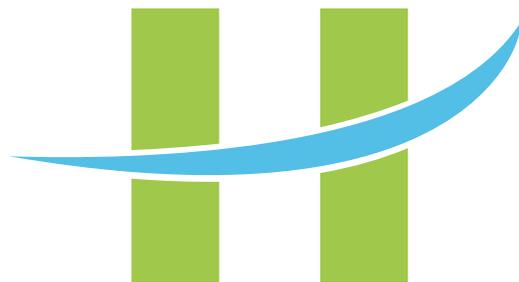
**Mise en page, prises de vues : Sandrine Neveux**

*Merci au Comité de Pilotage du Livret d'Accueil Médico-social*

*Merci à Yohan Revel pour les portraits des Résidents*

*Merci aux Résidents et aux Familles pour les séances de pose,  
les sourires, les belles images qui illustrent le Livret d'Accueil*





Centre Hospitalier  
Saint Amand les Eaux

•••ré•••siden•••es  
pour personnes âgées