

HÔPITAUX DE LA VESUBIE

CENTRE JEAN CHANTON

LIVRET D'ACCUEIL

Boulevard du Docteur René Roques - 06450 ROQUEBILLIERE.

Tél : 04.93.03.43.64

Fax administratif : 04.93.03.52.31 / Fax médical : 04.93.03.54.83

Mail administratif : cjcaccueil@hopitaux-vesubie.fr / Mail médical : cjccadresanté@hopitaux-vesubie.fr

Le Centre Jean Chanton est un établissement public de santé (E.P.S.) qui a également un service médico-social (E.H.P.A.D.). Il a les autorisations de fonctionnement suivantes : 8 lits de médecine, 19 lits de soins médicaux et de réadaptation dont 2 lits identifiés soins palliatifs, et 114 lits d'EHPAD. Il dispose également d'un PASA de jour (Pôle d'activités et de soins adaptés) et d'un PASA de nuit.

Les feuillets de ce livret d'accueil comportent les informations, renseignements et conseils qui faciliteront votre séjour et vos démarches.



SOMMAIRE

◆ Organisation administrative	page 2
◆ Implantation des activités	page 3
◆ Les services de soins	page 4
◆ Prévention du risque infectieux et sécurité	page 5
◆ Informations pratiques	page 6
◆ Droits et obligations	pages 7-8-9
◆ L'animation - la vie sociale	page 10
◆ Le Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)	page 10-11
◆ L'admission en services sanitaires (MCO et SMR) :	
↳ Les informations administratives	page 11
↳ Votre séjour	page 12
↳ Liste indicative du linge pour votre séjour	page 13
↳ Charte de la personne hospitalisée	page 14
◆ L'admission en EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) :	
↳ Les informations administratives	page 15
↳ Votre séjour	page 16
↳ Liste indicative du linge pour votre séjour	page 16
↳ Charte des droits et libertés de la personne accueillie	page 17-18
↳ Charte de bientraitance	page 19

Documents annexés :

- ◆ Formulaire de désignation d'une personne de confiance
- ◆ Information Identitovigilance
- ◆ Charte de la laïcité dans les services publics - Charte Romain Jacob
- ◆ Contrat d'engagement de prise en charge de la douleur
- ◆ Questionnaire d'évaluation du séjour

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

COMITE SOCIAL D'ETABLISSEMENT

**L'EQUIPE
OPERATIONNELLE
D'HYGIENE (EOH)**
Dr ARNAUD

**COMITE DE LIAISON
ALIMENTATION
NUTRITION
(CLAN)**
Médecin coordonnateur

**COMITE DE LUTTE
CONTRE LA DOULEUR ET
LES SOINS PALLIATIFS
(CLUDSP)**
Médecin coordonnateur

**COMMISSION MEDICO-
SOIGNANTE**
Dr ARNAUD

VIGILANCES

Matéiovigilance :
Mme LE MASSON
Mme GARCIA-DOMINGUEZ
*Pharmacovigilance et Comité
du médicament :*
Dr ARNAUD
Identitovigilance - RCPD :
Mme THAON
Nutrivigilance :
Mme VIRIOT
Référent COVID :
Mme GARCIA-DOMINGUEZ

**COMITE DU MEDICAMENT
ET DES DISPOSITIFS
MEDICAUX STERILES**

Dr ARNAUD

**COMITE SOCIAL
D'ETABLISSEMENT**

M. MADDALENA

CONSEIL DE SURVEILLANCE

Président : M. BURRO
Elus et représentants des collectivités
territoriales
Représentants du personnel médical et
pharmaceutique
Représentants du personnel
Représentants de la CMS
Représentants des usagers
Personnalités qualifiées

DIRECTEUR

Philippe MADDALENA

SERVICES MEDICAUX ET PARA MEDICAUX

Praticiens hospitaliers :
Dr DJERAD/ Dr OLIVIER
Drs FERRET/DADOUN/REYNARD

Médecin Coordonnateur : Dr DAVID

Pharmacien : Dr ARNAUD

Cadres de Santé :
Mme LE MASSON / Mme GULLI
Diététicienne : Mme VIRIOT

Kinésithérapeutes : M. MATALONI
Mme CROITORU
Psychologue : Mme DARIESCU
Secrétaire Médicale : Mme BLONDEAU
Référent social et handicap : Mme GRASSO

SERVICES ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES

Bureau des Admissions : Mme THAON
Ressources humaines :
Mme MANIFESTI - Mme THAON
Econamat-Finances : Mme JOUANNY
Service Animation : Mme PLANTAROTZ
Service Restauration :
Mme VIRIOT- M. FRANQUELIN
Service Technique : M. CORNILLON
Service Blanchisserie : Mme CORNILLON

COMMISSION DES USAGERS
M. MADDALENA

**CONSEIL DE LA VIE SOCIALE
MEDICO-SOCIAL (EHPAD)**

M. VALERE

COMMISSION GERIATRIQUE

Médecin Coordonnateur

**GESTION DES RISQUES
ASSOCIES AUX SOINS**

Dr DJERAD

**EVALUATION QUALITE
GESTION DES RISQUES**

Mme GARCIA-DOMINGUEZ

**COMITE DE VIGILANCE ET DES
RISQUES SANITAIRES
(COVIRIS)**

Mme GARCIA-DOMINGUEZ

IMPLANTATION DES ACTIVITES

Les secteurs d'activité du Centre Jean Chanton sont répartis sur cinq niveaux et trois ailes :

◆ Niveau REZ-DE-JARDIN

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ↳ Bureau du Directeur | ↳ Bar « Le Gimello » |
| ↳ Services économat et ressources humaines | ↳ Salon de coiffure et d'esthétique |
| ↳ Pharmacie | ↳ Bibliothèque |
| ↳ Bureau de l'animation | ↳ La placette de la Fontaine |
| ↳ Services techniques et logistiques | |
| ↳ Boutique de l'hôtesse lingère | |

◆ Niveau 0

- | | |
|--|-------------------------------------|
| ↳ Accueil - Bureau des admissions | ↳ Salle de restaurant « le Mimosa » |
| ↳ Bureau de la responsable admissions | ↳ Chambres 01 à 038 |
| ↳ PASA de jour | ↳ Bureau de la diététicienne |
| ↳ Bureau de la cellule évaluation qualité -gestion des risques | ↳ Bureau de la psychologue et de la |
| ↳ Bureau du cadre de santé EHPAD (musicien et cimes) | Technicienne d'Information Médicale |
| ↳ Bureau du cadre supérieur de santé | ↳ Cabinet du pédicure |
| ↳ Bureau de l'ergothérapeute | |

◆ Niveau 1 : Service d'hébergement

- | | |
|---------------------------------------|----------------------|
| ↳ Infirmerie du 1 ^{er} étage | ↳ Chambres 101 à 138 |
|---------------------------------------|----------------------|

◆ Niveau 2 : Services médecine, soins de suite et hébergement

- | | |
|---|---------------------------|
| ↳ Infirmerie du 2 ^{ème} étage | ↳ Chambres 202 à 238 |
| ↳ Bureau Médical | ↳ Salle de kinésithérapie |
| ↳ Bureau du cadre de santé SMR/EHPAD(Nations) | |
| ↳ Bureau de la secrétaire médicale | |

◆ Niveau 3 : Service d'hébergement

- | | |
|--|----------------------|
| ↳ Infirmerie du 3 ^{ème} étage | ↳ Chambres 302 à 338 |
|--|----------------------|

LES SERVICES DE SOINS

L'ensemble des professionnels concourt au confort et à la qualité de vie de chaque personne soignée ou accueillie.

L'équipe médicale

➤ **Les praticiens hospitaliers** : assument la responsabilité de l'activité médicale et soignante. Ils prennent en charge les problèmes médicaux, psychologiques et sociaux des personnes soignées. Ils reçoivent sur rendez-vous.

A la fin du séjour, ils vous remettent les informations utiles à la continuité des soins et les adressent également à votre médecin traitant.

➤ **Docteur ARNAUD, pharmacie**

hospitalier : la pharmacie fait partie intégrante de l'équipe médicale. Par la dispensation des médicaments, elle participe à la prise en charge thérapeutique des patients et sécurise leur hospitalisation.

➤ **Docteur SADOUL, chirurgien-dentiste** (cabinet libéral)

➤ **Mmes LE MASSON et GULLI, Cadres de Santé**, sont responsables :

- * de l'organisation et de la continuité du fonctionnement des services de soins.
- * de la qualité des prises en charge des patients/résidents et des prestations dispensées en partenariat avec l'équipe médicale.

Les cadres de santé accueillent et reçoivent les patients/résidents et leurs proches lors de chaque admission et tout au long du séjour :

- * en MCO et SMR pour préparer et organiser le retour à domicile ou l'institutionnalisation.
 - * en hébergement pour favoriser l'intégration et individualiser la prise en charge.
- Ils sont les référents institutionnels des résidents.

➤ **Les infirmier(e)s** :

- * participent à la surveillance clinique des patients/résidents, à la mise en œuvre et au suivi des thérapeutiques.
- * organisent et assurent des soins adaptés et individualisés dont ils évaluent les résultats.
- * réalisent des actions d'éducation à la santé.

L'équipe paramédicale

➤ **Le kinésithérapeute** : après bilan de prise en charge, réalise la rééducation fonctionnelle concernant la traumatologie, l'orthopédie, les affections neurologiques et respiratoires, la rhumatologie ainsi que le maintien de l'autonomie et de la marche.

➤ **La diététicienne** : assure la qualité des aliments et des préparations alimentaires, l'équilibre nutritionnel, l'établissement des régimes adaptés à l'état de santé, le respect des règles d'hygiène et réalise des actions d'éducation à la santé.

➤ **La psychologue** : réalise des bilans et des entretiens personnalisés, facilite l'intégration des personnes et accompagne leurs proches

➤ **Le référent social** :

- * Aide les patients et les personnes accueillies qui connaissent des difficultés sociales, à prévenir ou surmonter celles-ci, à maintenir ou retrouver leur autonomie.
- * Etablit, organise et gère des liens permettant l'optimisation de la prise en charge sanitaire, sociale et médico-sociale d'une personne au sein de l'établissement.

L'équipe soignante

* veillent à l'application des règles d'hygiène et à la prévention des risques infectieux.

* accueillent et entretiennent une relation suivie avec les patients, les résidents et leurs proches.

➤ **Les aides-soignant(e)s et les agents des services hospitaliers**, assurent :

- * les soins d'hygiène et de confort et aident si besoin, les personnes à réaliser les actes de la vie quotidienne, en collaboration avec les infirmiers;
- * l'hygiène de l'environnement proche du patient/résident et l'entretien des chambres et des locaux.

➤ **La secrétaire médicale**, assure :

- * l'organisation et le suivi des rendez-vous à l'extérieur et des transports nécessaires ;
- * la gestion du courrier médical et des dossiers patients ;

Chaque professionnel porte sur sa tenue son nom et sa fonction.

PREVENTION DU RISQUE INFECTIEUX ET SECURITE

➤ Hygiène et prévention du risque infectieux

L'hygiène et le risque infectieux sont une préoccupation prioritaire de l'établissement. Les personnes que nous accueillons sont fragilisées par l'âge et donc particulièrement exposées.

<u>A L'INTENTION DES PATIENTS ET DES RESIDENTS</u>	<u>A L'INTENTION DES VISITEURS</u>
Participez activement avec nous à la prévention du risque infectieux en appliquant les recommandations élaborées par l'équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière : ❖ Soyez soucieux de votre hygiène notamment celle de vos mains. L'équipe soignante vous aidera, si besoin, à assurer votre hygiène corporelle et la propreté de votre tenue vestimentaire. ❖ Respectez les mesures particulières que votre médecin vous a prescrites pour vous protéger, ainsi que votre entourage, si vous êtes momentanément plus fragile ou porteur d'un germe. Assurez vous de leur respect par les différents professionnels et vos visiteurs. ❖ Ne buvez pas l'eau chaude du robinet de la salle d'eau. ❖ Informez vos visiteurs des précautions générales pour assurer la prévention du risque infectieux.	❖ Respectez les horaires de visites afin de permettre le bon déroulement et la non-interruption des soins. De même, veillez à sortir de la chambre lors des toilettes et des soins qui s'effectuent porte fermée. ❖ Lavez-vous les mains à votre arrivée et à votre départ de la chambre. ❖ Si vous êtes amenés à aider votre proche, faites appel au personnel soignant qui vous indiquera les précautions à prendre (manipulation de la personne ou du matériel de soins). ❖ Si le médecin a prescrit des précautions d'isolement, l'équipe soignante vous aidera à appliquer les mesures spécifiques rappelées à l'intérieur de la salle d'eau de la chambre. ❖ Evitez de vous asseoir ou de déposer vêtements et objets sur le lit. ❖ Evitez d'être trop nombreux dans la chambre. ❖ Reportez votre visite si vous êtes grippés ou porteurs d'une affection virale. ❖ Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis en service de médecine et SMR. En EHPAD, préférez les rencontres dans les lieux de vie communs et le jardin. ❖ L'apport de denrées alimentaires périssables est réglementé dans l'établissement. ❖ Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte hospitalière sauf autorisation spéciale.

➤ Sécurité incendie :

L'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur. Les consignes générales en cas d'incendie et les plans d'évacuation sont affichés à chaque étage.

Il est impératif de respecter les mesures préventives suivantes :

- Il est interdit de fumer dans l'établissement. Seules les personnes accueillies (EHPAD) ont le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre), il leur est formellement interdit de fumer dans leur lit. Il est interdit de fumer dans les chambres qui relèvent de la réglementation hospitalière ou sont équipées d'oxygène. Le directeur se réserve toutefois la possibilité de limiter voire supprimer le droit de fumer dans la chambre si le résident ne respecte pas les règles ci-dessus et met en péril la sécurité de l'établissement (sécurité incendie notamment) ou dégrade les locaux ou équipements.
- Il est interdit d'utiliser des appareils à flamme nue (bougie...), de toucher aux installations électriques ou aux dispositifs de sécurité, de brancher tout appareil électrique ou d'apporter une rallonge sans l'avis du responsable de la sécurité incendie.
- Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, alertez immédiatement le personnel en composant le 9 sur le téléphone ou en utilisant l'appel malade.
- Si vous êtes bloqué dans la fumée, baissez vous car l'air frais est près du sol.
- N'utilisez pas les ascenseurs et suivez les instructions du personnel qui vous dirigera vers une zone de protection.

INFORMATIONS PRATIQUES

➤ **Le dépôt de valeurs :** Il est recommandé de les déposer au coffre du bureau des admissions dès votre arrivée. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration de valeurs non déposées sauf si sa faute est prouvée. Si l'état de santé d'une personne ne lui permet pas d'exprimer son avis, un inventaire complet sera réalisé et ses valeurs éventuelles déposées au coffre de l'établissement.

➤ **La restauration :** les repas sont servis au restaurant, dans les salles de séjour des services de soins ou en chambre selon votre état de santé. Le petit déjeuner est pris de 7h30 à 9h00, le déjeuner à 12h00, le goûter à 15h30 et le dîner à 18h30 au restaurant. La durée minimum du temps de repas est de 1 heure.

- Les repas de régime sont établis par la diététicienne sur prescription de votre praticien. Les eaux minérales et les compléments alimentaires ne peuvent être fournis que sur prescription médicale.

➤ **Le linge :** La possibilité d'un marquage et d'un entretien gratuit de votre linge vous est offerte. Pour bénéficier de cette prestation, veuillez le signaler à l'hôtesse - lingère qui intervient auprès des patients ou résidents et/ou de leurs proches pour le suivi et le renouvellement des effets vestimentaires, avec le concours du service blanchisserie. Il est toutefois impossible d'assurer l'entretien des textiles fragiles (thermolactyl, laine, soie...).

Une liste indicative du linge nécessaire au séjour est fournie en annexe pour chacune des sections d'admission.

➤ **Le téléphone :** Toutes les chambres sont reliées au réseau téléphonique. Vous pouvez en obtenir le branchement par le bureau des admissions. Une somme de 6,00 euros pour mise à disposition vous sera demandée. Par l'intermédiaire du serveur vocal, vos proches pourront alors vous joindre directement en composant votre numéro de poste.

➤ **L'accès Wifi :** Un réseau wifi est gratuitement mis à disposition des patients et résidents sur simple demande auprès du cadre de santé ou du bureau des admissions. La clé wifi est installée par le cadre de santé.

➤ **Le téléviseur :** Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur avec télécommande d'usage gratuit. En cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, son remboursement en sera réclamé au patient ou résident.

➤ **Le courrier :** Ce service est assuré chaque jour ouvrable par le vaguemestre. Une boîte aux lettres située près du bureau d'accueil reçoit votre correspondance au départ. Votre courrier à l'arrivée est à récupérer au bureau d'accueil ou vous est remis en chambre si votre état de santé le nécessite.

➤ **Les transports :**

Les transports effectués durant votre séjour en médecine ou soins médicaux de réadaptation sont à la charge financière de l'établissement. Par conséquent vous serez transporté par les ambulances ou le taxi avec qui l'établissement a passé convention. En EHPAD vous avez le libre choix de votre transporteur.

➤ **Les cultes :** vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix. Le bureau des admissions tient à votre disposition la liste et les coordonnées des représentants des différents cultes.

Une messe catholique est célébrée régulièrement par le prêtre du village.

➤ **La protection juridique des majeurs :** En cas d'incapacité totale ou partielle d'un patient ou d'un résident, une mesure de protection juridique peut être envisagée. La responsable du bureau des admissions est à votre disposition pour vous fournir toute information utile sur le sujet et vous aider dans vos démarches.

➤ **Préparation de la sortie :** en fonction de votre état de santé et des accords de prise en charge, la date de sortie est fixée en concertation avec votre médecin et les différents services d'aide à domicile si besoin.

Vous pouvez à votre convenance quitter le Centre. Toutefois, si le médecin estime que cette sortie est prématurée, vous devrez signer une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers encourus pour votre santé. Votre sortie peut avoir lieu tous les jours ouvrés, de préférence le matin. Aidez-nous à améliorer la qualité de nos services en répondant au questionnaire joint à ce livret. Vos remarques et suggestions resteront confidentielles mais seront communiquées aux instances de l'établissement et au personnel. Elles nous permettent l'amélioration des soins et services proposés.

Il est strictement interdit au personnel de recevoir des « pourboires ». Si vous désirez exprimer votre satisfaction, faites-le en répondant au questionnaire de sortie ou en faisant un don à l'association « La Fraternelle ».

DROITS ET OBLIGATIONS

🔗 **Droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant :** le personnel hospitalier est tenu à la confidentialité, au secret ou à la discrétion professionnelle. Vous pouvez demander à ce que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée ou que l'on ne permette pas certaines visites. En EHPAD, votre accord vous sera demandé afin de permettre d'apposer votre nom sur la porte de votre chambre. Sauf opposition expresse de votre part, le numéro de téléphone de votre chambre sera communiqué à toute personne en faisant la demande.

🔗 **Droit à l'image :** dans le cadre de nos animations ou du dossier de soins, vous pouvez être amené à être photographié ou filmé. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous pouvez vous opposer à la reproduction et à la diffusion de votre image. Merci de signaler à votre service de soins votre éventuelle opposition.

🔗 **Droit à l'information sur votre état de santé et au consentement libre et éclairé aux soins :** Lors de votre hospitalisation, aucun acte à visée diagnostique, thérapeutique ou de prévention ne peut être pratiqué sans votre consentement, sauf si votre état de santé rend nécessaire un acte auquel vous n'êtes pas en mesure de consentir. Une obligation d'information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences. Vous recevrez une information sur l'acte, les risques éventuels et tout renseignement complémentaire utile.

🔗 **Désignation d'une personne de confiance :** chaque patient ou résident majeur peut désigner un membre de son entourage en qualité de personne de confiance, afin de l'accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Lors de votre arrivée, la désignation d'une personne de confiance vous sera demandée. Elle peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Elle peut vous assister dans toutes les démarches et entretiens médicaux. Cette désignation faite par écrit est révocable à tout moment et doit être cosignée par la personne désignée. (Formulaire de désignation joint).

🔗 **Directives anticipées :** toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées quant aux conditions qu'elle souhaite voir appliquer à sa fin de vie. Elles autorisent alors le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter des traitements lorsque la personne est hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées, dont la durée est illimitée, constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale, car elles témoignent de votre volonté. Leur contenu est prioritaire sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance. Le médecin les appliquera, totalement ou partiellement, en fonction des circonstances, de la situation ou de l'évolution des connaissances médicales.

Les directives anticipées sont révocables à tout moment. Lors de votre admission dans l'établissement, il vous sera demandé de signaler l'existence d'éventuelles directives anticipées.

🔗 **Dossier patient :**

* **Informatique et libertés :** toutes les données vous concernant sont protégées par le secret médical auquel l'ensemble du personnel est astreint. Elles font l'objet d'un traitement informatique automatisé autorisé par la CNIL. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à ces informations, et vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par la réglementation. Votre droit d'opposition ne peut cependant s'exercer que pour autant que le traitement des données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

* **Consultation et archivage des dossiers médicaux :** le patient/résident, son représentant légal ou, sous certaines conditions, ses ayants droit, son concubin ou partenaire d'un Pacs disposent d'un droit à la communication des éléments du dossier médical. Cette communication s'effectue par consultation du dossier sur place ou par l'envoi de copies. Si des photocopies sont demandées, le règlement préalable de la facture sera requis (au tarif de 0,50 € la copie) et l'expédition se fera en recommandé avec accusé de réception. Une demande d'accès au dossier médical doit faire l'objet d'une requête écrite (simple lettre), adressée au Directeur de l'établissement, émanant de la personne habilitée indiquant la motivation précise et les coordonnées du demandeur. Un document attestant de l'identité et de la qualité du demandeur doit être joint.

A réception de ce courrier, les éléments médicaux requis seront communiqués, sur place ou par voie postale, dans le délai légal de 8 jours ou de 2 mois pour un dossier de plus de 5 ans. Un patient peut refuser que son dossier soit ultérieurement communiqué. Les dossiers sont archivés sur site pendant 20 ans.

🔗 **Prise en charge de la douleur** : la prise en charge de la douleur est une des missions de tout établissement de santé qui s'engage à prévenir, évaluer, traiter ou soulager les syndromes douloureux aigus ou chroniques. Vous trouverez joint au présent livret le contrat d'engagement de lutte contre la douleur. Les équipes soignantes sont là pour vous informer, vous écouter et vous aider. N'hésitez pas à leur en parler.

🔗 **La commission des usagers** : la démarche qualité est une obligation pour l'établissement pour lequel la qualité de l'accueil, de la prise en charge des patients et le respect de leurs droits sont un objectif essentiel. Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle est en outre chargée de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches. Présidée par le directeur, cette commission comprend deux médiateurs : un médiateur médical exclusivement compétent pour ce qui concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical des services : Dr DJERAD (titulaire) et Dr DADOUN (suppléant) et un médiateur non médical compétent pour connaître des autres plaintes ou réclamations : Mme ROMERO (titulaire) et Mme LE MASSON (suppléante). Les médiateurs peuvent être saisis soit par le directeur, soit par le plaignant en adressant un courrier au directeur.

Cette commission comprend également des représentants des usagers désignés par l'Agence Régionale de Santé que vous pouvez contacter si vous le souhaitez :

- Mme JUEL-GRONBERG Marie-France : contact@albatros06.fr
- Mme GUIGO Eliane : 06.80.50.98.88 / e.guigo@orange.fr
- M. SCHENK Robert : 06.37.01.14.93 / asfc.president@asso-sfc.org
- M. EVAÏN Jérôme : jc.evain@hotmail.fr

La personne hospitalisée, ses représentants légaux (ou ses ayants droit en cas de décès) peuvent également s'adresser à la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales.

La commission compétente pour les Hôpitaux de la Vésubie est celle située 119, avenue du Maréchal de Saxe 69003 LYON. Tél : 04.72.84.04.51.

🔗 **Examen des plaintes et réclamations - Code de la santé publique :**

- **Art R1112-91** : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

- **Art R1112-92** : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant avec le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

- **Art R1112-93** : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

- **Art R1112-94** : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également

émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

En application de ces articles, toute plainte ou réclamation orale doit être formulée auprès du responsable du service concerné. Toute plainte ou réclamation écrite doit être adressée à M. le directeur de l'établissement.

📞 **Le 39 77** est le numéro national unique d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées. Il est accessible du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures.

📞 **Démarche qualité et certification de l'établissement** : Afin de dispenser des soins et des prestations de qualité, l'établissement est tenu de procéder à des évaluations obligatoires et régulières de ses activités, sur la base de référentiels réglementaires. La procédure d'évaluation externe conduite par la Haute Autorité de santé (HAS), effectuée par des professionnels du monde hospitalier, dénommée certification, porte une appréciation sur l'ensemble des activités qui participent directement ou indirectement à la prise en charge du patient dans le secteur sanitaire. Elle apprécie, à l'aide de références et de critères, le système de management de la qualité, l'organisation des soins et les démarches d'évaluation des pratiques professionnelles. Cette procédure a pour objectif d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés, de promouvoir les démarches d'évaluation et d'amélioration et de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour les activités médico-sociales, l'établissement est également soumis à une évaluation externe. Les résultats des procédures des évaluations externes sont affichés sur site. Les résultats des enquêtes destinées à mesurer la satisfaction des usagers sont consultables sur demande auprès de la cellule évaluation - qualité gestion des risques.

📞 **Le respect des règles de bienséance** :

- Respect des autres hospitalisés et des professionnels : les visiteurs et les personnes accueillies sont tenus d'éviter de se réunir et de converser dans les couloirs afin de respecter le repos des patients et résidents.
- Respect des lieux et des équipements / Respect de l'hygiène et de la propreté des lieux / Respect des consignes de sécurité incendie.

📞 **Règlement de fonctionnement et contrat de séjour** : le règlement de fonctionnement de l'établissement est remis lors de l'admission en section hébergement. Un contrat de séjour définissant les objectifs et la nature de la prise en charge et détaillant les prestations offertes par l'établissement est signé.

Le règlement intérieur de l'établissement peut être consulté sur simple demande au bureau des admissions.

📞 **Conseil de la Vie sociale** : afin d'associer les personnes accueillies en EHPAD au fonctionnement des établissements médico-sociaux, la loi du 02 janvier 2002 a prévu la création de ce conseil, espace de représentation et d'expression des usagers. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Ce conseil est commun au Centre Jean Chanton et à l'Hôpital Saint Antoine.

Représentants des résidents du Centre Jean Chanton : Mme MASI / M. GIORDANO / M. VALERE

Représentants des familles : Mme BAROU / Mme FERRIER / M. GUILIAN

Ces représentants peuvent être contactés par courrier nominatif adressé au Centre Jean Chanton.

📞 **Personnes qualifiées** :

La loi du 02/01/2002 a institué des « personnes qualifiées » pour aider les résidents d'EHPAD à faire valoir leurs droits. Nommées conjointement par le Préfet, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental, elles ont un rôle de médiateur externe. Pour l'accompagnement des personnes âgées ou leurs représentants légaux, les personnes qualifiées suivantes ont été désignées :

- M. Jean-Marie CHASTANIER : 06.12.91.55.91 / jean.chastanier@sfr.fr
- M. Bernard GIRY : 06.84.21.55.75 / bernard.giry@ugecam-pacac.cnamts.fr
- M. Edouard PERRET : 06.60.92.33.45 / edouard-perret@bbox.fr

L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

Le service animation propose un programme d'activités mensuel qui permet à chacun de participer, en fonction de ses goûts et de ses envies. Il propose également, dans le cadre du projet de vie individuel, des actions personnalisées. Il permet la participation des résidents à la vie sociale locale et développe l'ouverture de l'établissement sur l'extérieur.

➤ **Achats** : le service animation procède à votre demande à vos achats en ville (sous réserve qu'ils ne soient pas contraires à votre bien-être). Dans ce cas, il vous est demandé de cotiser à l'Association la Fraternelle à hauteur de 7€ pour l'année en cours. Vous pourrez également les réaliser vous-même lors de la sortie hebdomadaire réalisée au village.

➤ **Activités culturelles, de loisirs et détente** : activités musicales et manuelles, jeux de société, loto, jeux mémoire, jeux de mots, quizz, spectacles, célébration des fêtes traditionnelles, participation aux fêtes locales... vous sont proposés. Des livres et des revues sont à votre disposition à la bibliothèque.

➤ **Bar « le Gimello »** : il est ouvert tous les jours de 9h40 à 10h10 et de 13h30 à 16h30. Vous y trouverez aussi produits de toilette, friandises... Vous pouvez y recevoir vos proches, vous détendre, discuter ou jouer en société avec d'autres résidents. Un loto y est organisé chaque semaine, ainsi que des animations régulières ou ponctuelles.

➤ **Cinéma** : des films sont proposés hebdomadairement au foyer.

➤ **Coiffure et Socio-esthétique** : le salon de coiffure et d'esthétique est tenu par une animatrice deux fois par semaine auprès de laquelle vous pouvez prendre rendez-vous. La prestation est incluse dans le prix de journée.

➤ **Presse** : le quotidien régional est disponible gratuitement à la cafétéria. La presse de votre choix peut être commandée auprès du service animation.

➤ **Promenades** : à la belle saison sont proposés des sorties et des pique-niques auxquels les personnes à mobilité réduite peuvent participer grâce à un mini car aménagé.

➤ **L'association « La Fraternelle »** : Association de bénévoles unissant des représentants des résidents, de leurs proches et du personnel. Ses buts sont d'apporter une aide au développement des activités sociales et de loisirs des résidents et d'améliorer leurs conditions de séjour. Ses ressources se composent des cotisations des membres, des subventions et dons éventuels, des bénéfices de la cafétéria, des ressources exceptionnelles issues de l'organisation de manifestations.

La cotisation est de 10 euros, l'adhésion en qualité de membre se fait auprès du service animation.

LE POLE D'ACTIVITES ET DE SOINS ADAPTES (PASA)

Le Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) de l'EHPAD du Centre Jean Chanton permet d'accueillir à la journée jusqu'à 14 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée, et ayant des troubles du comportement modérés. Le PASA a pour objectif de proposer aux résidents des activités sociales et thérapeutiques adaptées afin de leur offrir une prise en soin personnalisée, d'apaiser les troubles du comportement et de stimuler leurs capacités résiduelles.

L'admission se fait sur prescription médicale après une concertation avec l'équipe pluridisciplinaire. Elle est basée sur des critères précis définis par la Haute Autorité de Santé. Elle s'inscrit dans le projet d'accompagnement personnalisé du résident et son consentement est recherché dans la mesure du possible. La sortie du PASA est prononcée par le médecin en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire lorsque l'état de santé et de dépendance ne sont plus compatibles avec les conditions d'accueil du PASA.

Les résidents sont donc accueillis au PASA selon des rythmes différents (un ou plusieurs jours et selon les activités proposées). Ils sont pris en charge par une équipe pluridisciplinaire qualifiée et formée sur un créneau d'accueil de 10h00 à 16h00.

L'établissement a également mis en place un PASA de nuit afin de prendre en charge tout résident présentant des troubles du comportement (cris, déambulation excessive, agitation, agressivité ou opposition). Un personnel spécialement dédié est donc présent dans la structure de 20h00 à 6h00 du matin. Les cadres de santé sont à votre disposition pour toute information complémentaire sur ce dispositif.

L'ADMISSION EN SERVICES MEDECINE ET SOINS MEDICAUX ET DE READAPTATION

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

➤ Modalités d'admission :

- ↪ Vous venez d'un établissement hospitalier : les formalités sont faites avec son service social, nous informons nous-mêmes votre caisse de sécurité sociale de votre arrivée au Centre.
- ↪ Vous venez de votre domicile : votre médecin traitant doit prendre contact avec les cadres de santé pour déterminer les modalités de votre séjour et de votre projet de soins et nous adresser à cet effet un dossier médical de demande d'admission.

➤ Horaires d'admission : de préférence en fin de matinée du lundi au vendredi.

➤ Documents à présenter : pour votre sécurité et afin d'éviter tout risque financier ou médical, merci de nous présenter les documents suivants et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

- ↪ Carte nationale d'identité et livret de famille ;
- ↪ Carte vitale et attestation d'assuré social en cours de validité ;
- ↪ Carte de mutuelle ou notification d'admission à la CMU complémentaire.

➤ Sécurisation de votre identité : dans le cadre d'une volonté continue d'amélioration de la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins :

- ↪ Il vous sera demandé de présenter une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour) lors de votre admission ;
- ↪ Avec votre accord, un bracelet sur lequel figure votre identité vous sera apposé et votre photographie sera intégrée à votre dossier de soins ;
- ↪ Vous serez amené à décliner votre identité plusieurs fois pendant votre séjour.

➤ Participation à votre charge :

- ↪ Le forfait journalier (20 € par jour)
 - ↪ Le ticket modérateur si vous n'en êtes pas exonéré.
 - ↪ Le supplément chambre particulière (35€ par jour) si votre mutuelle le prend en charge.
- L'établissement vous demande lors de votre admission, une provision pour le forfait journalier (10 jours en service médecine, 31 jours en service médicaux et de réadaptation) qui est encaissée en fin de séjour ou vous est restituée si votre mutuelle ou la CMU règle à votre place.

➤ Décompte :

- ↪ Votre participation est un tout compris pour les soins et traitements délivrés dans l'établissement.
- ↪ Seules vos consommations personnelles et facultatives sont facturées en sus.
- ↪ Le jour de sortie est facturé sauf en cas d'hospitalisation dans un autre établissement.

➤ Votre Départ :

✚ Si le médecin a établi une prescription médicale prévoyant un transport en taxi ou en ambulance, vous ferez appel à la compagnie de votre choix.

✚ Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités liées à votre sortie.

➤ Le référent social de l'établissement :

Lors de votre séjour dans l'établissement, vous pourrez être mis en relation avec le référent social de l'établissement qui pourra vous aider, si vous rencontrez des difficultés sociales, à accéder aux soins et à vos droits, à recouvrer ou garder votre autonomie et à vous accompagner dans la réalisation de votre projet de vie. Lors de votre retour à domicile, elle s'assurera que celui-ci s'effectue dans des conditions optimales et fera le lien avec le CLIC Vésubie -Valdeblore pour la mise en place des aides éventuelles dont vous auriez besoin.

➤ Le Centre Local d'Information et de Coordination (CLIC) :

Le bureau du CLIC Vésubie-Valdeblore est situé à la Maison du Département à Roquebillière. Sa coordonnatrice, qui est en lien avec le référent social de l'établissement, se tient à votre disposition pour vous aider à préparer votre retour à domicile. Vous pouvez la contacter au 04.89.04.56.50

VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

➤ Votre chambre :

✚ Les chambres sont individuelles et équipées d'un ameublement adapté. Elles sont également pourvues de sonnettes d'appel, d'une prise téléphonique et d'un système de détection automatique d'incendie. Un téléviseur avec télécommande est mis gratuitement à votre disposition (dans la mesure de nos disponibilités). En cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, le remboursement en sera demandé.

✚ Vous pouvez être amené à changer de chambre en fonction des nécessités du service ou en cas de transfert en section d'hébergement.

➤ Vos visiteurs :

Ils peuvent vous rendre visite tous les jours de 11h à 20h. En dehors des horaires de visite, des permissions spéciales peuvent vous être accordées par les cadres de santé. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans le service. Pour des raisons médicales, un proche pourra demeurer près de vous et prendre ses repas avec vous au tarif prévu à cet effet.

➤ Les permissions de sorties :

✚ Une permission de sortie d'une durée maximum de 48h, éventuellement majorée des délais de route, peut vous être octroyée par le directeur sur avis favorable du médecin responsable.

LISTE INDICATIVE DU LINGE POUR VOTRE SEJOUR

En service de médecine, vous serez habillé avec les blouses hospitalières de l'établissement. Il convient toutefois d'amener votre nécessaire de toilette.

Pour votre séjour en service de soins médicaux et de réadaptation, vous pouvez prévoir le trousseau suivant :

LINGE :

- 3 chemises de nuit ou pyjamas
- 1 robe de chambre
- 1 paire de pantoufles
- 5 slips
- 5 tricotés de corps ou tee-shirts
- 2 gilets
- 3 pulls ou sweaters
- 3 pantalons, robes ou joggings
- 3 chemises ou chemisiers
- 5 paires de chaussettes
- 1 paire de chaussures

ACCESSOIRES : trousse de toilette contenant :

- Nécessaire de toilette (gel douche ou savon liquide, shampoing...) + lingettes de toilettes non désinfectantes
- Brosse à dents + dentifrice
- Rasoir électrique (de préférence) ou rasoir + mousse à raser
- Brosse à cheveux, peigne
- 1 boîte + nécessaire pour appareil dentaire

Tout le linge doit impérativement être marqué de manière indélébile au nom et prénom du patient.

Les vêtements devront être en coton ou acrylique et à texture non fragile.

Nous vous rappelons que l'établissement ne peut pas assurer l'entretien des matières délicates (laine, soie, thermolactyl Rhovyl...).

Si le patient souhaite faire entretenir ses effets vestimentaires par ses proches, il convient de le signaler à l'équipe soignante afin qu'une corbeille à linge soit mise à sa disposition. Pour des raisons d'hygiène, celle-ci doit impérativement être vidée de manière très régulière.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE

PRINCIPES GENERAUX

L'OBJECTIF DE LA PRESENTE CHARTRE EST DE FAIRE CONNAITRE AUX PERSONNES MALADES, ACCUEILLIES DANS LES ETABLISSEMENTS DE SANTE, LEURS DROITS ESSENTIELS TELS QU'ILS SONT AFFIRMES PAR LES LOIS ET NOTAMMENT LA LOI DU 04 MARS 2002 RELATIVE AUX DROITS DES MALADES ET A LA QUALITE DU SYSTEME DE SANTE.

LES DISPOSITIONS PRINCIPALES EN SONT LES SUIVANTES :

- **1** – Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
- **2** - Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
- **3** - **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
- **4** - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
- **5** - **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
- **6** – Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
- **7** - La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
- **8** – **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- **9** – Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
- **10** – La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
- **11** – La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment au respect des droits des usagers.
Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral de la charte, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr

Il vous est également délivré gratuitement, sans délai, sur demande auprès du bureau des admissions

L'ADMISSION EN EHPAD

LES FORMALITES ADMINISTRATIVES

➤ Modalités d'admission :

✚ **Vous venez de votre domicile :** un dossier de pré-admission vous est adressé. Un rendez-vous est proposé avec les responsables de l'établissement afin de vous présenter la structure et fixer ensemble les modalités de votre admission.

✚ **Vous êtes en service médecine ou SMR dans notre établissement :** il convient de prendre contact le plus rapidement possible avec les cadres de santé et la responsable du bureau des admissions, afin de déterminer ensemble les possibilités et les modalités d'un éventuel transfert en section hébergement. Celui-ci implique un changement de chambre et d'étage.

➤ Horaires d'admission : en fin de matinée du lundi au vendredi.

➤ Documents à présenter : pour votre sécurité et afin d'éviter tout risque financier ou médical, merci de nous présenter les documents suivants et de vérifier l'exactitude des informations enregistrées.

- ✚ Copie de la carte d'identité et livret de famille ;
- ✚ Carte vitale et attestation d'assuré social ;
- ✚ Carte de mutuelle ou notification d'admission à la CMU complémentaire ;
- ✚ Justificatifs de vos pensions et retraites ;
- ✚ Dernière déclaration de revenus, dernier avis d'imposition et de taxe foncière ;
- ✚ Copie éventuelle de la notification d'APA domicile ;
- ✚ Relevé de comptes courants et d'épargne et 1 RIB ;
- ✚ Copie éventuelle du jugement de mise sous protection juridique.

➤ Participation à votre charge :

✚ **Le forfait hébergement : 59,13 euros par jour.**

Non couvert par les organismes d'assurance maladie ou les mutuelles, il peut toutefois être pris en charge par l'aide sociale si vos revenus sont insuffisants pour l'acquitter. Les services départementaux d'aide sociale procèdent alors à une enquête sur vos ressources et celles de vos obligés alimentaires (ascendants et descendants directs). Cette démarche doit être effectuée auprès du centre communal d'action sociale de la mairie ou du CLIC de votre lieu de résidence.

✚ **Le tarif dépendance**

Son montant varie selon l'état de dépendance de la personne (de 5,40€ à 20,06€ par jour). Il couvre les frais supplémentaires liés à la prise en charge de la perte d'autonomie du résident. Il est à sa charge mais peut être financé en partie par l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) dont les modalités d'attribution varient selon les ressources et le département d'origine de la personne accueillie. La responsable du bureau des admissions vous fournira tous les renseignements nécessaires sur les aides éventuelles dont vous pourrez bénéficier.

➤ Décompte :

✚ Votre participation est un tout compris pour l'ensemble des soins et traitements délivrés dans l'établissement.

✚ Lors de votre admission, la signature d'un engagement de payer et une provision de 31 jours pour les forfaits hébergement et dépendance vous sont demandées. Cette provision est encaissée et déduite de la dernière facturation. En cours de séjour, la facturation est établie mensuellement à terme échu pour les personnes admises à titre payant et selon le terme à échoir pour les bénéficiaires de l'aide sociale départementale.

✚ En cas d'absence pour hospitalisation, le tarif hébergement est dû en totalité jusqu'à 72 heures d'absence. Au-delà, il est diminué du montant du forfait journalier hospitalier (20 euros).

➤ Votre Départ : Si le médecin a établi une prescription médicale prévoyant un transport en taxi ou en ambulance, vous ferez appel à la compagnie de votre choix. Avant votre départ, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions afin d'effectuer les formalités liées à votre sortie.

VOTRE SEJOUR DANS L'ETABLISSEMENT

➤ Votre chambre :

↳ Les chambres sont pour la plupart individuelles, équipées d'un ameublement adapté. Elles sont également pourvues de sonnettes d'appel, d'une prise téléphonique et d'un système de détection automatique d'incendie.

Vous pouvez accéder librement à votre chambre et aux lieux collectifs tout au long de la journée.

↳ Un téléviseur avec télécommande est mis gratuitement à votre disposition, en cas de perte ou de détérioration de cette télécommande, le remboursement en sera demandé.

↳ Vous pouvez personnaliser votre chambre avec les objets de votre choix (petits meubles, bibelots, tableaux...) après accord du service. Si vous le souhaitez, votre nom peut figurer sur la porte de votre chambre.

➤ Tabac :

↳ Il est interdit de fumer à l'intérieur des locaux du Centre Jean Chanton. Les résidents ont cependant le droit de fumer dans leur espace privatif (chambre), il leur est formellement interdit de fumer dans leur lit.

Dans le cas où dans une chambre collective, un seul des résidents ne serait pas fumeur, aucune autorisation de fumer ne pourra être accordée à l'autre occupant. Il est interdit de fumer dans les chambres qui relèvent de la réglementation hospitalière ou sont équipées d'oxygène. Le directeur se réserve toutefois la possibilité de limiter voire supprimer le droit de fumer dans la chambre si le résident ne respecte pas les règles ci-dessus et met en péril la sécurité de l'établissement (sécurité incendie notamment) ou dégrade les locaux ou équipements.

➤ Vos visiteurs :

Les visites sont possibles de 11h00 à 20h00. Dans la journée, vous êtes libre de sortir avec vos proches. Nous vous demandons simplement d'informer l'infirmière de vos intentions par mesure de sécurité. Vos proches sont les bienvenus à la cafétéria et aux activités de l'animation. Si vous souhaitez partager un repas avec vos visiteurs, les réservations, dans la limite des places disponibles, sont à faire au moins 24h à l'avance, auprès du bureau des admissions qui délivre les tickets repas.

Sauf opposition de votre part, vos proches peuvent contacter téléphoniquement le personnel soignant à partir de 13h00 pour prendre de vos nouvelles. Il est souhaitable, à cet effet, que soit désignée une personne de confiance, interlocuteur habituel de l'établissement.

➤ Les sorties temporaires :

↳ **Les permissions de sorties :** une permission de sortie d'une durée maximum de 48h, éventuellement majorée des délais de route, peut vous être octroyée par le directeur sur avis favorable du médecin responsable.

↳ **Les vacances :** chaque résident peut bénéficier de 5 semaines de vacances par an. Pendant cette période, le prix de journée n'est pas facturé et la chambre est réservée pour le retour du résident.

LISTE INDICATIVE DU LINGE POUR VOTRE SEJOUR

L'établissement met gratuitement à disposition des résidents un service de marquage et lavage du linge personnel. Les travaux de couture ne peuvent être effectués. Les vêtements en laine, soie ou de type thermolactyl ou Rhovyl sont exclus du service rendu en raison de leur fragilité. Tout le linge doit impérativement être marqué de manière indélébile au nom et prénom du résident. Il ne peut pas être procédé à la recherche de linge égaré non marqué.

Si le résident souhaite faire entretenir ses effets vestimentaires par ses proches, il convient de le signaler à l'équipe soignante afin qu'une corbeille à linge soit mise à sa disposition. Pour des raisons d'hygiène, celle-ci doit impérativement être vidée de manière très régulière.

LINGE :

- 5 chemises de nuit ou pyjamas
- 2 robes de chambre
- 2 paires de pantoufles
- 7 slips
- 7 tricot de corps ou tee-shirts en coton
- 4 gilets
- 4 pulls ou sweaters
- 5 pantalons, robes ou joggings
- 4 chemises ou chemisiers
- 7 paires de chaussettes
- 2 paires de chaussures en matière lavable si possible.

ACCESSOIRES : trousse de toilette contenant :

- Nécessaire de toilette (gel douche ou savon liquide, shampoing...)
- Brosse à dent + dentifrice
- Rasoir électrique (de préférence) ou rasoir + mousse à raser
- Brosse à cheveux ou peigne
- 1 boîte + nécessaire pour appareil dentaire
- Des lingettes de toilette (non désinfectantes)
- mouchoirs en papier

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Arrêté du 08 septembre 2003.

- Art 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 .

- Art 2 – Droit à une prise en charge ou 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.

- Art 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 socio-éducative.

- Art 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 :

- 1) 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.

- 2) 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.

- 3) 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.

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.

- Art 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.

- Art 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 difficultés 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.

- Art 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.

- Art 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.

- Art 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.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

- Art 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.

- Art 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.

- Art 12– Respect de la dignité de la personne et de son intimité : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

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.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

Haute Autorité de Santé - Mai 2012.

- 1- Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2- Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3- Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4- Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5- S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6- Agir** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.
- 7- Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8- Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.
- 9- Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10- Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



NOM ET COORDONNEES DE MA PERSONNE DE CONFIANCE
(au sens de l'article L.1111-6 du code de la santé publique)

Si vous ne l'avez pas déjà fait, et si vous le souhaitez, cette fiche vous permet de désigner votre « personne de confiance ». La loi prévoit que cette personne témoignera de vos volontés et parlera en votre nom si vous ne pouvez plus vous exprimer : elle sera consultée en premier si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées ou si vos directives se trouvaient difficilement accessibles au moment où votre médecin aurait besoin de les consulter.

Je soussigné(e) :

Nom, prénom, date et lieu de naissance :

.....
.....

Désigne la personne de confiance suivante :

Nom, prénom.....

Adresse :

.....

Téléphone privé : Professionnel :

Portable.....

Email :

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :

☐ Oui

☐ Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :

☐ Oui

☐ Non

Fait à :

Le :

Votre signature :

Signature de la personne de confiance :

IDENTITOVIGILANCE INFORMATION PATIENT ENTREE EN MCO OU SMR



Dans le cadre d'une volonté continue d'amélioration de **la qualité de la prise en charge et de la sécurité des soins** :

- ❖ il vous sera demandé de **présenter une pièce d'identité** (*carte nationale d'identité, passeport, ou carte de séjour*) lors de votre admission ;
- ❖ un **bracelet** vous sera apposé sur lequel figurera votre identité ;
- ❖ vous serez amené à **décliner votre identité plusieurs fois** pendant votre séjour ;
- ❖ Merci de bien vouloir **signaler toute erreur d'identité** (orale ou écrite) afin de participer à l'assurance de votre sécurité.