# LIVRET D'ACCUEIL DU RÉSIDENT

## E.H.P.A.D. La Petite Bruyère

Etablissement d'Hébergement
pour Personnes Agées Dépendantes

**53, rue Xavier Boutet**
**72320 Vibraye**
**Tél. : 02.43.93.60.69**
**Fax : 02.43.71.55.31**
**Courriel : contact@ehpadlapetitebruyere.fr**
**Site internet : www.residences-perche-sarthois.fr**


EHPAD La Petite Bruyère Vibraye

Direction Commune
EHPAD Albert Trotté THORIGNÉ-SUR-DUÉ
EHPAD La Petite Bruyère VIBRAYE


**DAPP-ADMI-001 V5**

# SOMMAIRE


Le mot de la direction
PAGE 03

Présentation de l'établissement
PAGE 04

La vie au sein de l'établissement : votre logement et vos services
PAGE 07

Les informations administratives
PAGE 11

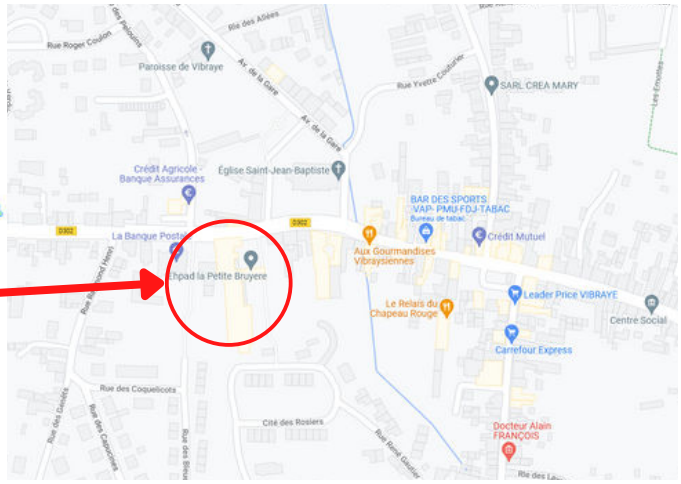
Votre suivi médical
PAGE 13

Nos engagements
PAGE 15

Vos droits
PAGE 16

Pour vous exprimer
PAGE 20


## Notre localisation



Le mot de la direction

# BIENVENUE

**Madame, Monsieur,**

La direction et l'équipe vous souhaitent la bienvenue à l'E.H.P.A.D. La Petite Bruyère. A ce titre, l'établissement a le plaisir de vous offrir ce livret d'accueil où vous trouverez l'ensemble des informations vous permettant de découvrir l'établissement, son fonctionnement et l'équipe.

Lors de votre arrivée, l'équipe veillera à votre bon emménagement et s'assurera de rendre votre séjour le plus agréable possible.

Nous sommes attachés à ce que votre arrivée dans l'établissement se déroule correctement en respectant vos besoins et vos souhaits. L'ensemble de l'équipe est engagé afin de rendre votre accompagnement personnalisé.

Les professionnels et la direction restons à votre écoute pour améliorer vos conditions d'accueil et d'accompagnement.

Merci pour la confiance que vous nous avez accordée,

**La direction**

# PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'E.H.P.A.D. « La Petite Bruyère » est un **établissement public autonome** relevant de la fonction publique hospitalière. L'E.H.P.A.D. est en direction commune avec l'E.H.P.A.D. « Albert Trotté » de Thorigné-sur-Dué.

Sa gestion est assurée par :

**Le Conseil d'Administration présidé par le maire de la commune de Vibraye**

**La direction, composée d'une directrice et d'une directrice adjointe, applique les délibérations du Conseil d'administration, assure la gestion courante de l'établissement et le représente**

**Un comptable public s'assurant de la légalité des écritures budgétaires passées par la direction**

L'établissement dispose d'une **offre d'accompagnement diversifiée** pour répondre aux différents besoins des personnes âgées de plus de 60 ans nécessitant une assistance dans la vie quotidienne.

**57 lits d'hébergement permanent**

**3 lits d'hébergement temporaire**

**12 lits d'unité pour personnes âgées désorientées (UPAD)**

**Accueil de jour itinérant de 6 places**

## L'HÉBERGEMENT PERMANENT

L'***hébergement permanent*** en EHPAD permet aux personnes âgées en perte d'autonomie de bénéficier d'un accompagnement global et coordonné prenant en compte son état de santé et son niveau de dépendance.

## L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Trois chambres sont disponibles pour un ***accueil de courte durée*** allant de quelques jours à 3 mois maximum. Les séjours en hébergement temporaire s'adressent à des personnes habituellement soutenues à domicile pour lesquelles un hébergement en institution de courte durée peut être nécessaire en raison de circonstances particulières (hospitalisation ou déplacement du conjoint ou de l'aidant familial, répit de l'aidant, aménagement du logement, temps nécessaire à la mise en place des aides à domicile au retour d'une hospitalisation ...).
L'hébergement temporaire peut également être utilisé comme une première étape avant une entrée définitive en E.H.P.A.D.
Ce type d'hébergement est limité à 90 jours par année.

## L'UPAD

L'***UPAD*** est un mode d'hébergement sécurisé qui permet d'accueillir des personnes ayant des troubles du comportement en lien avec une pathologie type Alzheimer ou troubles apparentés, et associant une perte d'autonomie relative dans les actes de la vie courante.
L'UPAD offre aux résidents :

- un espace de déambulation agréable et sécurisé en intérieur mais aussi en extérieur ;
- des activités thérapeutiques adaptées à leurs besoins.

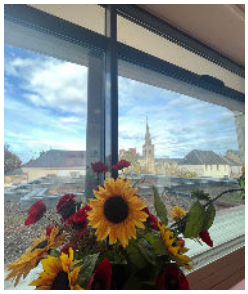
## L'ACCUEIL DE JOUR ITINÉRANT

L'***accueil de jour itinérant*** est présent **chaque jeudi** sur l'E.H.P.A.D. de Vibraye de 10 heures à 16 heures 30. Il intervient également sur les E.H.P.A.D. de Thorigné-sur-Dué, de Montfort-le-Gesnois et de Bonnétable.
Ce service comprend six places qui sont réservées à des personnes à domicile atteintes la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés.
L'accueil de jour permet d'offrir un temps de répit à l'aidant pendant que son proche bénéficie d'un temps de vie sociale et d'activités adaptées.
L'équipe d'accompagnement est composée d'assistantes de soins en gérontologie et d'une psychologue.

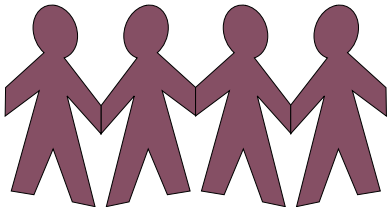
Accueil de jour

# LES LOCAUX DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement est organisé sur **un rez-de-chaussée** et **trois étages**.
Le ***rez-de-chaussée*** comprend l'accueil et les bureaux administratifs, la salle de restauration et sa cuisine attenante, le pôle infirmier et médical, la salle d'animation, les services supports (lingerie, technique) et l'U.P.A.D. avec son jardin sécurisé.
Chaque ***étage*** comprend 20 chambres individuelles ainsi que des petits salons de convivialité.
L'établissement dispose d'un **jardin aménagé** et d'un **Parcours d'Activité en Santé Seniors** (P.A.S.S). Ce P.A.S.S. est composé d'une série d'agrès permettant le maintien d'une activité physique.



# UNE ÉQUIPE DISPONIBLE ET À VOTRE ÉCOUTE



L'établissement est composé d'une équipe pluridisciplinaire ayant à cœur de répondre aux besoins de chaque résident.

Les principes d'accompagnement se fondent sur la bienveillance et la personnalisation des soins. Des professionnels sont présents 24H/24H pour assurer la continuité d'accompagnement et la sécurité de chaque résident.

**TOUS LES AGENTS SONT TENUS AU SECRET PROFESSIONNEL. EN APPLICATION DE LA RÉGLEMENTATION, LES POURBOIRES AU PERSONNEL SONT FORMELLEMENT INTERDITS.**

# VOTRE LOGEMENT

Chaque résident(e) dispose d'une chambre individuelle. Cet espace de vie privatif se veut être votre domicile. Chaque chambre est composée d'une salle d'eau et est équipée :

- D'un lit médicalisé,
- D'un chevet,
- D'un placard,
- D'un bureau et d'une chaise.

**Vous êtes libre de personnaliser votre chambre par des éléments de décoration et des petits meubles tout en veillant à garantir la sécurité et la circulation libre.**

**Produits d'hygiène**

Les produits d'incontinence sont fournis et pris en charge par l'établissement. Les autres produits d'hygiène (shampooing, savon, dentifrice, brosse à dent, brosse à cheveux etc...) doivent être apportés et renouvelés par le résident ou sa famille.

### *Téléphone*

Chaque chambre est équipée d'une prise téléphonique. Chaque résident doit apporter son combiné téléphonique et devra s'assurer du transfert de ligne.

### *Internet*

L'accès internet dans la chambre est compris dans le tarif facturé mensuellement au résident. Pour y accéder, vous pouvez demander les codes WIFI à l'accueil.

### *Télévision*

Chaque chambre est équipée d'une prise de télévision. Vous pouvez installer votre téléviseur qui devra être préalablement contrôlé par l'agent de maintenance.

### *Valeurs et biens personnels*

Le résident peut conserver des sommes d'argent et/ou des objets de valeur ou les confier au comptable public. La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou détérioration de ces biens sauf si vous les avez confié au comptable.

**Rappel des règles de sécurité :**

Le résident bénéficie d'un **système d'appel du personnel** en cas de besoin ou situation urgente.

**Aucun appareil électrique** (frigo, bouilloire etc...) ne peut être installé dans la chambre sans autorisation de la direction et contrôle préalable de l'agent de maintenance.

**Tabac et vapoteuse :** il est strictement interdit de fumer ou vapoter dans les parties communes de l'établissement ou dans les lits pour des raisons de sécurité.

**Incendie :** l'établissement est doté d'un système de sécurité incendie qui détecte les fumées et assure la mise en sécurité de l'établissement. Si vous constatez des odeurs, fumées suspectes, il convient d'alerter le personnel, de rester dans votre chambre et de fermer votre porte. En cas d'alerte incendie, ne sortez de votre chambre que lorsque le personnel vous y a invité, n'utilisez pas les ascenseurs, et attendez l'autorisation du personnel pour retourner dans votre chambre.

# VOS SERVICES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

## La restauration

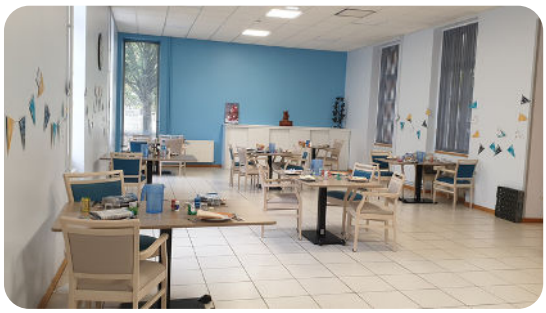
Les repas sont confectionnés sur place par les cuisinier(e)s. L'équipe est accompagnée par une entreprise externe dans l'élaboration des menus et la gestion des commandes et stocks. Chaque régime est pris en compte par la cuisine pour satisfaire mieux les besoins de chaque résident(e).

Vous pourrez prendre connaissance des menus de la semaine à l'entrée de la salle de restaurant.

Les horaires des repas sont les suivants :

- Le petit-déjeuner est servi à partir de 8 heures en chambre ou dans les salons selon le souhait du résident,
- Le déjeuner est servi à 12 heures en salle de restaurant ;
- Le goûter est servi à partir de 15 heures ;
- Le dîner est servi à 18h15 en salle de restaurant.

En complément, il est proposé des collations en fonction des demandes et besoins du résident.



**ENVIE DE PARTAGER UN DÉJEUNER AVEC VOTRE PROCHE ?**

Il vous est possible d'inviter vos proches à déjeuner dans le salon des familles dans la limite de 8 personnes. Pour cela, il convient de réaliser une réservation auprès du secrétariat au moins 5 jours avant.

**La Commission des menus**

La commission des menus est un espace de discussion réunissant les résidents volontaires et le service restauration afin d'échanger sur la qualité des repas et la composition des menus.

Elle se réunit toutes les 8 semaines en présence d'un cuisinier et d'une diététicienne.

# VOS SERVICES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

## La vie sociale

L'établissement se veut être un véritable lieu de vie et de convivialité. Les activités et la vie sociale rythment le quotidien au sein de l'établissement et ont vocation la mise en application des projets de vie sociale des résident(e)s.

L'animatrice coordonne les interventions et activités afin de répondre aux besoins et aux souhaits de chaque résident. Chaque semaine, est affiché un planning d'animations consultable par les résidents.

Sont également régulièrement organisés des repas à thème et festifs favorisant le partage entre résident(e)s, professionnel(le)s, familles et bénévoles.

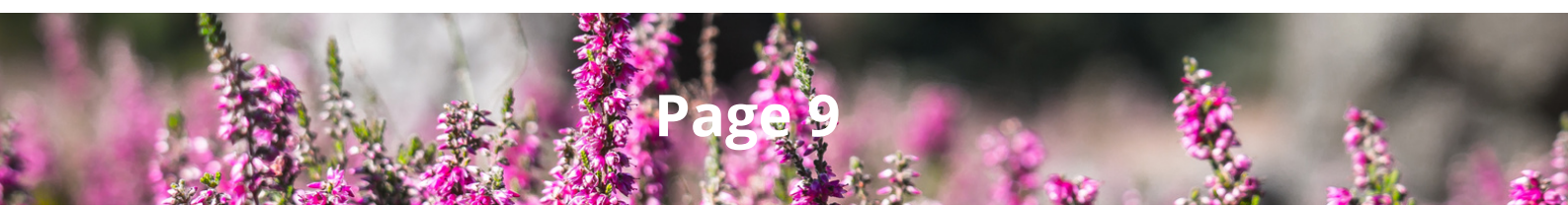
L'U.P.A.D. propose également, chaque jour, des activités thérapeutiques en fonction des capacités du résident, de son bien-être exprimé ou de son ressenti et ce, afin de maintenir le plus longtemps possible les capacités de chaque personne.

### Les sorties et les visites

Les **sorties** sont totalement libres sauf contre-indication médicale. Toutefois, afin d'éviter toute inquiétude, il vous est demandé de signaler votre absence. Dans le cas de sorties prolongées, notamment dans votre famille, il vous sera proposé des facilités matérielles pour les médicaments ou le matériel.

Les **visites** sont également libres. Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé de 19h à 7h. Toutefois, une sonnette est à votre disposition en-dehors de ces horaires. Si l'état de santé le justifie, un membre de la famille pourra passer la nuit et/ou prendre ses repas dans votre chambre. Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux et l'accompagnement prodigué.

**LA COMMISSION D'ANIMATION**
**Lors de cette réunion, se rencontrent les résidents, les familles et l'animatrice pour aborder les souhaits des résidents en application des projets d'Accompagnement personnalisé.**



# VOS SERVICES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

## La lingerie

La lingerie fonctionne du lundi au samedi pour assurer l'entretien de votre linge, du linge plat (draps et linge de bain) fourni par l'établissement ainsi que des tenues professionnelles.
Le marquage du linge de chaque résident(e) est réalisé par l'établissement sans facturation supplémentaire. Ce marquage est indispensable pour éviter toute perte. **Ainsi, merci de nous informer en cas de nouveau vêtement non-marqué ou en cas de réassort de vêtements.**

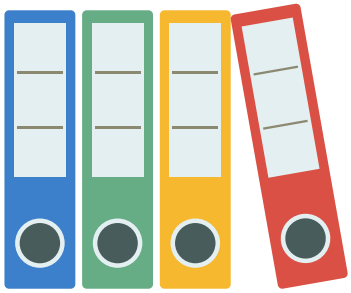
Nous vous recommandons de choisir du linge adapté à un entretien en lingerie et comportant les indications suivantes : linge lavable à 30° et le linge ne doit pas être délicat.

## Le courrier

Le courrier et les journaux sont distribués du lundi au vendredi par l'animatrice. Le weekend, les journaux sont distribués par les infirmier(e)s. Les résidents peuvent déposer leurs courriers affranchis au secrétariat pour envoi.

## Le service administratif

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.
Il est disponible pour toute demande de renseignement à propos de l'admission, des frais de séjour, et autres demandes administratives



Joignable au 02.43.93.60.69 ou à l'adresse mail : contact@ehpadlapetitebruyere.fr

# LES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

## L'admission

Avant d'emménager à l'E.H.P.A.D. La Petite Bruyère, un dossier d'admission doit être envoyé via **le site Internet Via Trajectoire**.

Elle sera examinée conjointement par le médecin coordonnateur et par l'infirmière coordonnatrice.

L'admission est ensuite prononcée par la direction en fonction des places disponibles et des priorités définies.

Chaque résident(e) a un référent désigné lors de son admission. Ces professionnels ont pour mission de faire le lien entre le résident, ses proches et l'ensemble de l'équipe.

Dans les jours qui suivent l'accueil une évaluation des capacités, des souhaits et des habitudes est réalisée. Elle permet d'élaborer le projet d'accompagnement personnalisé.

## Les frais de séjour

Les tarifs journaliers évoluent chaque année suite à un arrêté du Conseil départemental. Ceux-ci sont affichés et communiqués dès communication.

A l'admission, il est demandé le versement d'une dépôt de garantie correspondant à 30 jours du tarif journalier d'hébergement. Ce dépôt de garantie est reversé lors du départ de l'établissement.

Chaque mois, il vous est facturé les tarifs journaliers comprenant :

- Le **tarif journalier hébergement** est à la charge du résident. Il est fixé annuellement par arrêté du Conseil départemental. Il s'applique de plein droit, dès le jour de réservation, à chaque résident.
- Le **tarif journalier dépendance** est fixé chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental de la Sarthe. Le tarif afférent à la dépendance recouvre l'ensemble des actes essentiels de la vie. Il est à la charge du résident mais peut être en partie compensé par l'Aide Personnalisé à l'Autonomie (APA). Dans tous les cas un ticket modérateur est appliqué correspondant au tarif du GIR 5-6.

Des déductions sont appliquées en cas d'absence ou hospitalisation.

# LES INFORMATIONS ADMINISTRATIVES

## Les aides financières possibles

L'**allocation personnalisée d'autonomie** (A.P.A.) est versée sous conditions :

- A partir de 60 ans ;
- En fonction du GIR (1 à 4) ;
- En fonction des ressources financières.

Elle vient compenser le tarif dépendance tout en laissant à charge le ticket modérateur (GIR 5-6). Pour les résidents sarthois, l'APA est directement versée à l'établissement par le Conseil départemental. Pour les personnes résidant hors du département, la secrétaire vous accompagnera dans la constitution du dossier.

Sous conditions de ressources, certains résidents peuvent bénéficier de **l'allocation de logement sociale** versée par la caisse d'allocation familiale (CAF) ou la mutualité sociale agricole (MSA). Le dossier pourra être constitué lors de l'admission et devra être envoyé par vos soins. Le résident percevra directement cette aide.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires à **l'aide sociale**. Ce dossier est à constituer auprès de la mairie en cas d'insuffisance de ressources.

## L'assurance de responsabilité civile

L'établissement a souscrit à une assurance de responsabilité civile qui couvre les activités des résidents au sein de l'établissement ou organisées par l'EHPAD à l'extérieur. Il vous est toutefois conseillé de souscrire à une assurance en responsabilité civile notamment de détention de patrimoine personnel et afin de couvrir vos risques lors des sorties individuelles.

## La complémentaire santé

Il est fortement conseillé à chaque résident de souscrire à une complémentaire santé afin de supporter les frais médicaux restant à leur charge.

**POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS, CONTACTEZ LE SECRÉTARIAT DE L'E.H.P.A.D. AU 02.43.93.60.69 OU CONSULTEZ LE SITE INTERNET : WWW.RESIDENCES-PERCHE-SARTHOIS.FR**

# VOTRE SUIVI MÉDICAL

**Le libre choix**

Le libre choix du médecin traitant et de tout autre intervenant paramédical (kinésithérapeute, pédicure-podologue, opticien…) est un principe affirmé au sein de l'EHPAD.

**SI VOUS LE SOUHAITEZ, VOUS POUVEZ FAIRE APPEL AU MÉDECIN SALARIÉ DE L'ÉTABLISSEMENT POUR ASSURER VOTRE SUIVI MÉDICAL. UNE LISTE INDICATIVE DES LIBÉRAUX INTERVENANT AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT VOUS SERA FOURNIE À L'ADMISSION.**

**Le projet d'accompagnement personnalisé et le projet personnalisé de soins**

Le projet personnalisé a pour objectif d'organiser la vie du résident en réduisant le décalage entre vie à domicile et vie en institution. Un recueil des attentes et des besoins est réalisé auprès de la personne accueillie et de ses proches.

L'évaluation pluridisciplinaire des réponses possibles des professionnels est formalisée dans le projet d'accompagnement personnalisé. Le volet de prise en charge médicale est établi en lien avec le médecin traitant et le médecin coordonnateur en fonction des antécédents médicaux et des évaluations des différents professionnels de santé, et ce dans le but de personnaliser les soins apportés.

Le résident est ainsi reconnu et accompagné dans le respect de sa capacité de décision et de participation à son propre projet.

**La prise en charge financière des soins**

L'établissement est en dotation globale impliquant la prise en charge financière de la rémunération des médecins généralistes libéraux, de la rémunération des auxiliaires médicaux libéraux (kinésithérapeutes, par exemple), des examens de biologie et de radiologie, autres que ceux nécessitant un recours à des équipements lourds (IRM/Scanner).

L'E.H.P.A.D. a un partenariat avec la pharmacie de Vibraye pour vous fournir les médicaments.

Les médicaments sont directement pris en charge par l'assurance maladie, dans les mêmes conditions qu'au domicile.

**L'INFORMATION MÉDICALE**

**LA TRANSMISSION DES INFORMATIONS D'ORDRE MÉDICAL RELÈVE DE LA RELATION ENTRE LE MÉDECIN TRAITANT ET SON PATIENT LE PERSONNEL SOIGNANT NE TRANSMET PAS D'INFORMATIONS MÉDICALES (DIAGNOSTIC, PRONOSTIC) AUX PROCHES DES RÉSIDENTS. LA FAMILLE OU LES PROCHES S'ILS LE SOUHAITENT PEUVENT SE RAPPROCHER DU MÉDECIN TRAITANT OU DU MÉDECIN COORDONNATEUR EN ACCORD AVEC LE SOUHAIT DE LA PERSONNE CONCERNÉE.**

# VOTRE SUIVI MÉDICAL

**Dossier médical partagé**

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise les informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies…

Le DMP permet de sécuriser la prise en charge médicale et le parcours du patient. Avec votre accord, votre DMP sera créé sur l'établissement afin de sécuriser votre parcours patient.

**La télémédecine**

La télémédecine permet de réaliser un acte médical traditionnel dans des conditions favorisant l'accès aux soins, leur qualité et leur sécurité.

La télémédecine recouvre actuellement les champs suivants :

- ***La Télé-expertise :*** permettant à un médecin de solliciter un confrère en raison de sa formation ou de sa compétence particulière, sur la base d'informations, ou d'éléments médicaux liés à la prise en charge d'un patient, et ce, hors de la présence de ce dernier, évitant ainsi des transports en dehors de l'EHPAD.
- ***Les Télé-consultations :*** il s'agit de consultations réalisées par un médecin (généralistes ou de toute autre spécialité médicale – exemple SAMU-Centre 15) situé à distance d'un patient, améliorant ainsi les délais de prise en charge médicale.

**Votre consentement est recueilli** dès l'entrée afin de leur permettre de bénéficier de ces nouveaux modes de prise en charge médicale.

**Hospitalisation à domicile**

L'HAD (Hospitalisation à domicile) est une forme d'hospitalisation permettant d'assurer le suivi des soins médicaux et paramédicaux importants pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé.

L'HAD intervient, au sein de l'établissement, exclusivement sur prescription médicale et avec l'accord de votre médecin traitant.

# NOS ENGAGEMENTS

Les valeurs inscrites au Projet d'Etablissement, fédérant l'ensemble des professionnels auprès des résidents ont les suivantes :

- **LE RESPECT :** Respect d'autrui, Respect mutuel, Politesse, Civisme
- **LE PROFESSIONNALISME :** Personnel qualifié, Compétences reconnues, Savoir être, Savoir-faire
- **L'HUMANITE :** Ecoute empathique, Bienveillance, Compréhension, Aide
- **LA SOLIDARITE :** Partage, Esprit d'équipe, Entraide, Assistance, Cohésion

**NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ**

La démarche d'amélioration de la qualité est une priorité de l'EHPAD.

Elle s'inscrit dans un processus d'évaluation conformément à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui stipule que les établissements « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par la Haute Autorité de Santé ».

Un plan d'action est établi visant l'amélioration continue de l'accompagnement des résidents.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.
Pour les professionnels qui accompagnent les résidents au quotidien, il s'agit d'être à l'écoute, attentif à leurs besoins et à leurs demandes, mais également à leurs refus.
En cas de nécessité de mise en place d'une contention physique, elle se fera dans le respect des recommandations, uniquement sur prescription médicale, en recueillant le consentement du résident ou de son représentant familial et avec évaluations régulières du bénéfice-risque.

## DOULEUR ET SOINS PALLIATIFS

L'équipe soignante est à l'écoute et attentive à l'expression de la douleur des résidents, y compris chez les résidents n'étant plus en capacité de l'exprimer verbalement. Des formations spécifiques sont suivies chaque année par les soignants, une infirmière référente anime un groupe de travail sur cette thématique.
Une convention avec le réseau Ariane 72 permet d'engager des actions de soulagement de la douleur, d'amélioration du confort et de la qualité de vie, d'apaisement des souffrances physiques et psychiques des personnes atteintes de maladies graves, irréversibles, et ce, quel que soit son âge et/ou le stade et l'évolution de sa maladie.

## HYGIENE ET LUTTE CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX

Le personnel est formé au respect des règles d'hygiène afin de maîtriser au mieux le risque infectieux. Plus spécifiquement, une infirmière référente se charge de coordonner toutes ces actions.
La lutte contre les infections passe par le respect des règles d'hygiène. Certaines infections peuvent imposer que les résidents soient soumis à un protocole d'isolement septique.
Pour éviter une propagation, des précautions particulières doivent être prises.
Il est indispensable que les résidents et leurs visiteurs respectent les consignes délivrées par le personnel : lavage des mains ou utilisation du produit hydro-alcoolique, port du masque...L'établissement adhère au réseau départemental de lutte contre les infections nosocomiales.

# La personne de confiance

**Pourquoi désigner une personne de confiance ?**

Lors de votre séjour, le rôle de personne de confiance est celui d'un accompagnateur. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est aussi possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations. Dans l'hypothèse où votre était de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre personne de confiance. Celle-ci est considérée comme la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits, dans pareille situation.

La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins, accéder à des informations que vous souhaitez garder confidentielles, prendre une décision ou donner un consentement à votre place et restreindre l'information qui est donnée à votre famille et à vos proches.

**Qui choisir comme personne de confiance ?**

Il ne revient qu'à vous de désigner une personne de confiance parmi les membres de votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...). Ce choix, nullement obligatoire, doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie. Vous êtes libre de revenir à tout moment sur votre décision et de demander à un autre membre de votre entourage d'assurer cette fonction.

**Quand et comment la désigner ?**

Il vous est possible de la désigner au moment de votre accueil dans l'EHPAD, puis tout au long de votre séjour. Un formulaire vous sera remis avec le contrat de séjour. Celui-ci devra également être signé par votre personne de confiance.

# Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements, ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

Les directives sont valables sans limite de temps, mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche. C'est aussi l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

# VOS DROITS

## Droit à l'image

En tant que résident, votre droit à l'image doit être respecté par le personnel et par les visiteurs. Le droit à l'image impose de recevoir votre consentement pour pouvoir diffuser les images (photos, vidéos...) sur lesquelles vous pouvez être reconnus. Pour cela, un formulaire vous est remis à votre entrée. En son absence, vous serez présumé avoir refusé toute forme de diffusion.
Seule la direction est apte à autoriser un journaliste, un photographe ou vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'établissement de manière écrite ou verbale.

En étant admis dans cet établissement :

**VOUS** allez nous donner accès à des informations vous concernant vous et votre famille qui vous sont propres et vous identifient : vos nom, prénoms, coordonnées téléphoniques et postales, identifiant de sécurité sociale...

**VOUS** avez donc des droits permettant de vous assurer que ces données sont correctement et utilement utilisées afin de respecter votre personne et votre vie privée. Ces droits vont vous permettre de garder la maîtrise de vos données.

**NOUS**, professionnels, allons utiliser ces données pour organiser votre accompagnement, conduire votre suivi et assurer votre sécurité (bonne identification tout au long de votre parcours).

**NOUS** avons le devoir de faire bon usage de vos données en respectant ce pourquoi elles vous ont été demandées

**NOUS** vous devons une information claire et transparente, rendue obligatoire par l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en mai 2018.

## RGPD

Pour chaque traitement de données à caractère personnel, l'établissement respecte les principes de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données. Enfin vous pouvez disposer du sort de vos données après votre décès.

**Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter le référent DPO à l'adresse mail suivante : dpo@residences-perche-sarthois.fr**

# CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE
# ARRÊTÉ DU 8 SEPTEMBRE 2003 RELATIF À LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE ET MENTIONNÉE À L'ARTICLE L.311-4 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES.

**1- PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination.

**2- DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE**

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 A L'INFORMATION**

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée, sur sa prise en charge et son accompagnement, ses droits et l'organisation et le fonctionnement de l'établissement et du service. La personne doit être informée sur les associations d'usagers et doit avoir accès aux informations la concernant.

**4- PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE**

La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes et son consentement éclairé doit être recherché. 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.

**5- DROIT 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.

**6- DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux dans le respect des souhaits de la personne. La participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

**7- DROIT A LA PROTECTION**

Le respect de la confidentialité des informations concernant la personne doit être assuré. 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 A L'AUTONOMIE**

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, 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. La personne résidante peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus, et ceci dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves que précédemment.

**9- PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, dans les limites définies dans le cadre de la réalisation.

**10- DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS A 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.

**11- DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE**

Les conditions de la pratique religieuse 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.

**12- RESPECT DE LA DIGNITE 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.

# CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE

La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.
La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie.
L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif.
Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens.
Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

**1- CHOIX DE VIE**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

**2- 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.

**3- 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.

**4- PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

**5- PATRIMOINES ET REVENUS**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

**6- VALORISATION DE L'ACTIVITÉ**
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités

**7- LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

**8- PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

**9- DROIT AUX SOINS**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

**10- QUALIFICATION DES INTERVENANTS**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

**11- RESPECT DE LA FIN DE VIE**
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

**12- LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR**
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

**13- 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.

**14- 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.

***Fondation Nationale de Gérontologie***
***Ministère de l'Emploi et de la Solidarité – Secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action sociale - 1999***

# POUR VOUS EXPRIMER

**Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S.)**

Le C.V.S. est un organe consultatif dont le rôle est de permettre aux résidents et aux familles de s'exprimer, de communiquer et d'être informés sur la vie de l'établissement. Il rend des avis, notamment, sur la rédaction du projet d'établissement, sur le respect des droits des résidents ou encore sur les prestations fournies.

Il se réunit au moins trois fois par an sur convocation du président.

Il est composé :

- De représentants des résidents ;
- De représentants des familles ;
- De représentants des mandataires judiciaires ;
- De représentants des bénévoles ;
- Du médecin coordonnateur et d'un membre de l'équipe médico-soignante ;
- D'un représentant du Conseil d'administration ;
- D'un représentant du personnel.

Assistent, avec voix consultative, la direction, l'infirmière coordonnatrice et l'animatrice. Les comptes-rendus de réunions sont affichés sur les panneaux d'information à l'accueil. Vos représentants peuvent être contactés par le biais de la boîte aux lettres présente dans le hall d'accueil.

## RÉCLAMATIONS

Des fiches de réclamation sont à votre disposition à l'accueil de l'EHPAD. Elles sont à déposer ? Toutes les plaintes et réclamations font l'objet d'une analyse attentive par la direction afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

## LES ENQUÊTES DE SATISFACTION

L'établissement invite périodiquement les résidents et/ou leurs référents familiaux à compléter un questionnaire de satisfaction afin de recueillir les impressions des résidents sur leur séjour et améliorer la qualité des prestations.

## MEDIATION

La médiation est un mode amiable de résolution des différends pouvant être actionné en cas de litige entre un professionnel et un consommateur. A défaut d'accord amiable, le consommateur peut saisir gratuitement l'Association des Médiateurs européens dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite au professionnel.

La saisine du médiateur devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- Soit par courrier adressé à AME CONSO – 11 place Dauphine – 75001 Paris

**LES PERSONNES QUALIFIÉES**

DLes personnes qualifiées ont un rôle de médiation/conciliation lors de litiges entre la personne accueillie et l'EHPAD. Elles rendent compte de leurs interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements, à l'intéressé ou à son représentant légal.

Le résident (ou son représentant légal) choisit librement la personne qualifiée de son choix parmi la liste ci-dessous :

**Monsieur Hilaire BODIN**, ancien président de l'association TARMAC
**Monsieur Joël GUILLERME**, délégué départemental de l'UNAFAM
**Monsieur Pascal ASPE**, ancien directeur de l'ADAPEI 72
**Monsieur Daniel LESSCHAEVE**, président COSIA 72
**Monsieur Dominique MAROT**, ancien membre de la CDAPH 72
**Monsieur Benoît LE MOAL**, ancien directeur général de l'EHPAD Bonnière Saint-Aldric au Mans

Le résident (ou son représentant légal) expose ensuite sa requête par courrier postal ou électronique et fait connaître le choix de la personne qualifiée. Il note également ses coordonnées afin que la personne qualifiée puisse la contacter.

**Agence régionale de Santé des Pays de la Loire**
**Délégation territoriale de la Sarthe**
**Département Parcours**
**19, Boulevard Paixhans**
**CS 71914**

**72019 LE MANS CEDEX 2**

Ou par mail : ***ars-dt72-parcours@ars.sante.fr*** avec pour objet : « secrétariat des personnes qualifiées »