

LIVRET D'ACCUEIL

USLD

UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE





Le Centre Hospitalier de l'Austreberthe est heureux de vous accueillir au sein de son Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et vous remercie de la confiance que vous lui accordez.

L'ensemble de l'équipe mettra tout en œuvre pour rendre votre quotidien agréable.

Le livret d'accueil permet de vous informer sur les conditions de votre séjour et les règles d'organisation de l'établissement.

Dans un souci d'amélioration de la qualité, ce livret d'accueil peut faire l'objet d'une évolution à partir des demandes adressées par les résidents ou leur entourage, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

La Direction ainsi que l'ensemble du personnel de l'unité.

SOMMAIRE

| | |
|---|-----------|
| LE SERVICE | 4 |
| ➔ Les lieux de vie | |
| ➔ La nature juridique | |
| LA VIE QUOTIDIENNE | 7 |
| ➔ L'admission au sein du service | |
| ➔ L'accès au Dossier Médical Partagé | |
| ➔ Les repas | |
| ➔ Le linge | |
| ➔ Le courrier | |
| ➔ Les sorties ou vacances | |
| ➔ Les médicaments | |
| ➔ Le culte | |
| ➔ Les biens et objets de valeur | |
| ➔ Le transfert des biens non réclamés | |
| ➔ Les dons et legs | |
| L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR | 10 |
| ➔ Les professionnels qui vous accompagnent | |
| ➔ Le projet d'accompagnement personnalisé | |
| ➔ Les projets du service | |
| ➔ Les soignants référents | |
| ➔ Les transports sanitaires | |
| ➔ Les visites | |
| ➔ Votre avis nous intéresse | |
| ➔ L'accompagnement de fin de vie | |
| ➔ La démarche de bienveillance | |
| LE BIEN VIVRE ENSEMBLE | 12 |
| ➔ Vos droits et vos devoirs | |
| ➔ Comment faire valoir vos droits ? | |
| LES MOMENTS DE DÉTENTE ET DE PARTAGE | 15 |
| ➔ Les animations | |
| ➔ Les activités proposées par le service | |
| ➔ Les bénévoles | |

| | |
|--|-----------|
| CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE..... | 16 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE | 17 |
|---|-----------|

| | |
|--|-----------|
| CHARTRE DES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE..... | 19 |
|--|-----------|

| | |
|---|-----------|
| CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS..... | 20 |
|---|-----------|

Documents annexes :

- ✓ Demande de consentement consultation Dossier Médical Partagé (DMP)
- ✓ Directives Anticipées

LE SERVICE

Véritable **lieu de vie**, dans un cadre bucolique, l'Unité de Soins de Longue Durée dispose de **39 lits** qui se situent sur le site des Campeaux à 3 kilomètres du siège social.

Elle s'adresse à des personnes dont l'état nécessite des soins techniques importants et une surveillance médicale constante.

Les moyens médicaux qui y sont mis en œuvre sont plus importants que dans les EHPAD.

Comme dans un EHPAD, **l'accompagnement proposé est global** : l'établissement s'occupe de la vie quotidienne et de la coordination des soins.

L'admission a en général lieu à la suite d'une hospitalisation ou d'un passage en service de soins médicaux et de réadaptation.

L'admission directe en provenance du domicile est possible avec l'appui du médecin traitant.



Ce service est situé sur les hauteurs de Barentin, au lieu-dit « Les Campeaux », à proximité immédiate de l'autoroute A150 reliant Rouen à Yvetot.

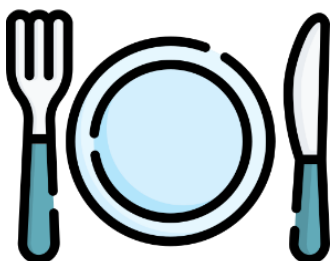
LE SERVICE

→ LES LIEUX DE VIE

ESPACE REPAS

L'unité de plain-pied dispose d'une salle de restaurant lumineuse équipée d'une télévision.

Pendant les beaux jours, vous aurez la possibilité de prendre votre repas sur la terrasse extérieure ou dans la véranda.



SALONS - AUTRES ESPACES COLLECTIFS

Vous disposerez d'une véranda ainsi que de petits salons pour profiter d'un moment convivial avec votre entourage ou d'autres résidents. Il est conseillé de réserver la véranda auprès de l'équipe soignante.

Le service dispose également d'un espace dédié à la rééducation.



LOGEMENTS

Le service dispose de chambres individuelles et doubles équipées d'un mobilier adapté. Vous avez la possibilité d'apporter du petit mobilier personnel, sous réserve de l'accord préalable de l'équipe soignante, accord rendu nécessaire pour veiller au respect de certaines normes de sécurité.

Un état des lieux doit être rempli à l'admission avec l'équipe soignante avec vous ou votre représentant.



Votre logement est votre lieu de vie

- Le personnel ne peut pénétrer dans votre chambre qu'avec votre accord, sauf cas particuliers liés à votre état de santé.
- Les autres résidents et les visiteurs ne peuvent y pénétrer qu'avec votre accord.
- Vous êtes invité(e) à amener les objets et éléments de décoration de votre choix, dans la limite des conditions de sécurité. Les fixations sur les murs sont assurées par les professionnels du service technique de l'établissement.
- Toute installation d'un équipement électroménager type bouilloire, mini frigo... doit au préalable faire l'objet d'une validation par les professionnels du service technique.
Une lettre d'engagement vous sera transmise dans laquelle il est précisé les modalités d'entretien et d'enlèvement en cas de panne par la famille.

LE SERVICE

TELEPHONE

Vous pouvez, si vous le souhaitez, disposer d'une ligne téléphonique directe dans votre chambre en formulant une demande auprès de l'établissement.

TELEVISION

Vous avez la possibilité d'apporter votre téléviseur avec sa connectique. Celui-ci doit faire l'objet d'un contrôle de conformité par le service technique de l'établissement, comme tout autre matériel électrique.

Une télévision à usage collectif est à disposition des résidents dans la salle de restauration.

SALLES DE BAINS

Votre chambre dispose d'une salle de bain avec son matériel adapté. Chaque chambre est équipée d'une douche.



ADAPTATION DES LOCAUX

L'unité est adaptée aux personnes à mobilité réduite (couloirs, plein pied).

Les espaces de circulation sont équipés d'un système de main courante permettant le soutien. Les choix des couleurs, les pictogrammes sur les portes avec votre nom (sous réserve de votre accord) permettent des repères visuels faciles.

EXTÉRIEURS

Le service dispose d'une cour intérieure où vous pourrez profiter du soleil. Des bancs sont également à votre disposition pour profiter des extérieurs.

➔ LA NATURE JURIDIQUE

L'USLD est un établissement de santé qui accueille des personnes souffrant de pathologies complexes, nécessitant une prise en charge médicale et paramédicale permanente, de jour comme de nuit.

L'USLD relève du régime des établissements de santé, régis par le Code de la santé publique, mais elle présente aussi des caractéristiques du secteur médico-social, car elle accueille des personnes dépendantes nécessitant des soins spécifiques.

LA VIE QUOTIDIENNE

➔ VOTRE ADMISSION

Avant votre admission, une visite du service vous sera proposée, en présence, si vous le souhaitez, de la personne de votre choix. Dans le cas où vous êtes hospitalisé(e) au sein du Centre Hospitalier de l'Austreberthe, un membre du personnel soignant peut se déplacer à votre chevet afin que le service vous soit présenté. Si toutefois, il y avait impossibilité de déplacement, une visite des locaux peut alors être proposée à vos proches.

Après avis de la commission d'admission de l'établissement et la constitution de votre dossier administratif, votre admission est prononcée par la direction du Centre Hospitalier.

Si vous résidez en USLD, vous pouvez bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, en fonction du degré d'autonomie et du niveau de vos ressources.

Vous pouvez également bénéficier de l'Allocation « Aide au Logement » et de l'Aide Sociale, sous réserve de remplir les conditions de ressources.

L'établissement n'est pas responsable d'accidents survenus à l'intérieur ou à l'extérieur de l'USLD, dont vous seriez à l'origine.

Il vous est donc demandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle et d'en fournir chaque année une attestation à l'établissement.

Lors de votre admission, il vous sera demandé de transmettre le contact de la personne de confiance que vous avez choisie (Cf. contrat de séjour).

➔ L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL PARTAGE

Dans le cadre de votre prise en charge au sein du service USLD, l'équipe soignante vous demandera également votre consentement pour la consultation de votre Dossier Médical Partagé (DMP) à l'aide du document joint en annexe.

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un dossier numérique sécurisé qui permet de conserver et de partager les informations importantes de santé d'une personne (comptes rendus médicaux, résultats d'examens, traitements, antécédents médicaux...). Il facilite la coordination entre les professionnels de santé, dans le respect de la confidentialité et avec l'accord de la personne concernée.

De plus, le Centre Hospitalier de l'Austreberthe alimente votre DMP pendant votre séjour.

➔ LES REPAS

Les repas sont confectionnés par le service restauration du Centre Hospitalier. L'élaboration des menus est réalisée par la diététicienne en collaboration avec le service restauration.

Les renseignements concernant vos habitudes et besoins alimentaires, l'aide à l'alimentation, ainsi que votre régime alimentaire attesté par un avis médical, sont recueillis dès votre entrée et au cours de votre séjour.

Vous pouvez inviter votre famille et vos proches pour partager un repas convivial au sein d'un espace qui vous sera réservé. Pour connaître les modalités, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe du service.

Horaires des repas

| | |
|---------------------|-------|
| Petit déjeuner..... | 7h30 |
| Déjeuner..... | 12h15 |
| Goûter..... | 15h30 |
| Dîner..... | 18h30 |

Selon votre état de santé, le déjeuner ainsi que le goûter sont pris en salle de restauration ou en chambre.

Le dîner est servi en chambre.

Une collation peut être servie à la demande en début de nuit.

LA VIE QUOTIDIENNE

→ LE LINGE

Le linge plat et le linge de toilette (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) sont fournis, renouvelés et entretenus par le service. Cette prestation est assurée par un prestataire externe.

Vous devez vous munir d'une garde-robe en quantité suffisante et adaptée à vos besoins ainsi que de produits d'hygiène. Une liste indicative vous est remise lors de la visite de pré-admission.

Votre linge personnel est entretenu par un prestataire externe. Il peut éventuellement être lavé par vos proches. Dans ce cas, merci d'en informer l'équipe soignante de l'unité. Dans les deux cas de figure, ce dernier doit impérativement faire l'objet d'un marquage par notre prestataire.

La blanchisserie assurant un entretien de type industriel (lavage à 60°), le linge peut revenir détérioré et/ou taché. Le linge fragile (comportant de la laine, de la soie, de l'alpaga, du pashmina, du cachemire, etc...) est donc fortement déconseillé. Les conditions de lavage de la blanchisserie sont annexées au contrat de séjour.

La blanchisserie n'assure pas le repassage du linge personnel et assure simplement un défroissage de celui-ci.

La distribution du linge est assurée, dans votre logement, par l'équipe du service.

L'établissement ne propose pas de prestation de couture ni de raccommodage.



→ LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour ouvrable.

Il est possible de recevoir du courrier (colis également) à l'adresse du centre Hospitalier en ajoutant lisiblement vos nom et prénom, le nom du service ainsi que votre numéro de chambre.

Pour expédier du courrier, le personnel se tient à votre disposition.

Le courrier timbré est prélevé du lundi au vendredi.



→ LES SORTIES OU VACANCES

SORTIES

Pour des sorties de courte durée, il vous est demandé de respecter les horaires des repas et de prévenir en cas de retour après l'heure de fermeture des portes. Vous êtes libre de gérer, seul ou avec vos proches, vos déplacements personnels. Pour des questions de sécurité, merci d'en avertir le personnel soignant.

VACANCES

Si vous souhaitez prendre des vacances, l'équipe et le médecin vous demandent, dans un souci d'organisation, de bien vouloir le leur signaler au minimum huit jours avant la sortie.

SORTIES INEXPLIQUÉES

Vous êtes libre d'aller et venir à votre convenance car le service est votre lieu de vie. Cependant, face à une absence inexpliquée, l'équipe préviendra systématiquement la direction ou son représentant légal. Celui-ci pourra alors alerter les autorités de police compétentes. Les proches et le médecin sont systématiquement prévenus de ce signalement.

LA VIE QUOTIDIENNE

→ LES MÉDICAMENTS

L'établissement est doté d'une pharmacie à usage intérieur dont la mission est de vous dispenser les médicaments ainsi que les dispositifs médicaux nécessaires durant votre séjour. Vous ne pouvez pas demander la substitution de ces médicaments par ceux qui vous sont habituellement prescrits par votre médecin traitant.

Cette pharmacie ne dispose pas d'autorisation de rétrocession et ne peut vendre aucun médicament au public, son accès est contrôlé et interdit au public.



Pour éviter tout accident de surdosage ou d'interaction médicamenteuse, vous ne devez pas prendre de médicaments en automédication, sans en informer au préalable le médecin ou l'infirmier(e), même si ces médicaments vous paraissent sans danger.

→ LE CULTE

Votre liberté de culte est respectée au sein du service. L'équipe soignante peut, à votre demande, solliciter le ministre du culte de votre choix, afin qu'il vous rende visite. N'hésitez pas à demander la liste des représentants du culte au personnel de l'USLD.

→ LES BIENS ET OBJETS DE VALEUR

DÉPÔT DE VOS BIENS

Vous avez la possibilité, lors de votre entrée, d'effectuer le dépôt de vos biens de valeur durant votre séjour dans l'établissement. Ce dépôt s'effectue auprès du personnel de l'accueil lorsqu'il concerne des sommes d'argent, des titres et valeurs mobilières, des moyens de règlement ou des objets de valeur.

Vos biens sont gardés au sein du service, jusqu'à votre départ. L'établissement est alors responsable de plein droit du vol, perte ou de la détérioration des objets déposés.

Le dépôt au coffre n'est jamais obligatoire, quelle que soit la nature des objets.

Pour rappel, tous les biens non déposés et conservés par la personne accompagnée dans son logement ne sont pas placés sous la responsabilité du service.

Vos objets, affaires de valeurs seront déposés au coffre de l'établissement situé à l'accueil lors de votre départ. Le reste de vos biens sont à récupérer dans le service par votre représentant légal ou vos proches.

→ LE TRANSFERT DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Tout bien non réclamé à la sortie est directement transféré à la Trésorerie Principale Municipale de Rouen. Au terme d'un délai d'un an, les biens non réclamés sont remis, par celle-ci, à la Caisse des Dépôts et Consignations ou s'il s'agit d'un bien mobilier, à l'autorité administrative chargée du domaine.

→ LES DONS ET LEGS

Conformément à la loi, la direction du centre hospitalier donne son avis sur l'acceptation ou le refus des dons et legs.

Ces dons et legs seront transmis au bénéfice du Centre hospitalier. Selon votre souhait, l'ensemble ou une partie des dons ou legs peuvent être à destination de l'unité ou à un autre service du Centre hospitalier de l'Austreberthe.

L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR

➔ LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Pour votre prise en charge, une équipe pluridisciplinaire de professionnels est à votre écoute. Elle vous accueille et vous accompagne dès votre préadmission et tout au long de votre séjour.

La Direction, le personnel de l'établissement ainsi que quelques professionnels extérieurs mettent en œuvre les objectifs d'accompagnement au quotidien.

Des formations sont régulièrement mises en place pour renforcer les compétences du personnel et permettre ainsi, une amélioration continue de la qualité des services apportés aux résidents.

Cette équipe de professionnels se compose de personnel administratif, paramédical et médical, de personnel technique ainsi que d'intervenants extérieurs (pédicure...).

➔ LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le projet d'accompagnement personnalisé définit vos attentes et vos besoins ainsi que les actions à mettre en place pour y répondre. Il permet notamment de connaître vos envies et besoins.

Il est élaboré en équipe pluri-professionnelle. Lors de la construction de ce projet, votre participation sera recherchée ainsi que votre consentement.

➔ LES PROJETS DU SERVICE

Une équipe professionnelle multidisciplinaire vous accompagne dans vos prises de décisions lors de l'entrée, facilite votre intégration et vous aide à poursuivre votre projet de vie tout en restant à l'écoute de vos besoins et de vos attentes.

Même si l'unité est avant tout un lieu de vie, elle vous propose un projet de soin de qualité en cohérence avec votre autonomie, vos habitudes de vie et vos goûts.

L'ensemble de l'équipe soignante s'inscrit dans une dynamique d'amélioration des bonnes pratiques professionnelles.

Tout au long de votre séjour, vous resterez acteur de votre parcours. Vos proches pourront vous accompagner et être un relais important auprès de l'équipe.

➔ LES SOIGNANTS RÉFÉRENTS

L'unité de soins de longue durée vous propose un soignant référent qui vous accompagnera et sera votre interlocuteur privilégié tout au long de votre séjour.

Une rencontre est organisée avec le cadre de santé du service pour échanger des informations et vous présenter votre nouveau cadre de vie.

Les soignants référents ne se substituent pas à vos proches, ni aux autres soignants. Les soignants référents participent à l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et contribuent à sa mise en œuvre et à son suivi. Au quotidien, ces soignants sont le relais auprès de l'équipe pour répondre à vos besoins et souhaits.

➔ LES TRANSPORTS SANITAIRES

Les frais liés aux transports sanitaires ne sont pas pris en charge par l'établissement.

Le mode de transport est déterminé par le médecin sur prescription médicale et selon les règles de l'assurance maladie.

Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat pour toute information relative au transport sanitaire.

L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR

➔ LES VISITES

Le maintien de vos relations sociales et familiales est primordial.

➔ Votre famille et vos proches peuvent vous rendre visite, à tout moment, sans accord préalable.

➔ Les juges, mandataires judiciaires et les notaires, qui ont qualité d'officiers publics n'ont pas à solliciter une quelconque autorisation pour se rendre auprès des personnes qui en ont fait la demande, quel que soit leur état de santé.

➔ Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines personnes, l'équipe vous remercie de bien vouloir le lui signaler afin que ce choix soit respecté. De la même façon, les journalistes, photographes, et représentants commerciaux ne peuvent pas vous rendre visite, sauf avec votre accord et sous réserve d'une autorisation préalable de la direction.

➔ Vous pouvez également appeler, à vos frais, par vous-même ou via un membre de l'équipe, un certain nombre de professionnels comme votre :

- Coiffeur,
- Esthéticienne,
- Pédicure...

➔ VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de connaître votre niveau de satisfaction concernant le respect de vos droits et répondre au mieux à vos besoins, nous vous adresserons un questionnaire annuel de satisfaction, à vous ainsi qu'à vos proches.

Les résultats de ces questionnaires sont présentés à la Commission des Usagers (CDU) et sont affichés dans le hall d'accueil du service. Ces enquêtes nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.

En dehors du questionnaire annuel, vous pouvez à tout moment nous faire part de votre avis si vous êtes satisfait(e) de votre prise en charge.

➔ L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

Vos souhaits peuvent être recueillis dès votre admission et tout au long de votre séjour. Si cette volonté n'a pas été exprimée à travers vos directives anticipées l'équipe sollicitera la personne de confiance que vous aurez désignée, votre famille ou vos proches.

➔ DÉMARCHE DE BIENTRAITANCE

La bientraitance au sein de notre établissement repose sur le respect, la dignité et le bien-être de chaque résident. L'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier de l'Austreberthe s'engage à vous offrir un environnement où chacun se sent écouté, soutenu et valorisé.

Chaque acte, qu'il soit soignant, administratif ou relationnel vise à promouvoir votre confort et votre épanouissement, tout en respectant vos choix, vos habitudes et vos besoins individuels.

L'ensemble des professionnels cultive un climat de confiance et de bienveillance afin de vous garantir une qualité de vie optimale



LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

➔ VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

LES DROITS

L'établissement veille au respect de vos droits et de vos libertés fondamentales conformément à la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (Article L.311-4 du Code de l'Action sociale et des familles) ainsi qu'à la Charte de la personne hospitalisée affichées dans le service.

Ces deux chartes sont consultables en pages 16,17 et 18.

LES DEVOIRS

La vie en communauté au sein de l'unité implique de respecter certaines règles.

La sécurité incendie

Au sein du service, vous devez respecter certains principes pour que la sécurité soit assurée :

- ➔ Suivant la réglementation sécurité incendie et au regard de la classification des bâtiments du Centre Hospitalier (Établissement de soins), il n'est pas autorisé de fumer ou vapoter dans les chambres.
- ➔ N'utilisez pas d'appareils électriques sans l'accord de la direction. Pour cette raison, il est interdit de cuisiner dans votre chambre ou d'utiliser une couverture chauffante.
- ➔ N'utilisez pas d'appareils à carburants liquides, solides ou gazeux. Ne conservez pas dans votre chambre des produits inflammables.
- ➔ N'utilisez pas de bougies.
- ➔ Ne mettez pas sur un radiateur du linge, au risque de l'oublier.
- ➔ Ne posez aucun bibelot ni pot de fleurs sur votre téléviseur.
- ➔ Ne modifiez pas les installations existantes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la chambre.
- ➔ Utilisez des rallonges et des multiprises de sécurité conformes aux normes de sécurité

L'établissement respecte les normes de sécurité incendie. Régulièrement, le personnel suit des formations pratiques sur ce thème

Hygiène

Comme tout lieu de vie, votre chambre doit conserver un aspect agréable. En conséquence, il vous sera demandé de bien vouloir veiller à son respect en évitant toutes détériorations. Dans le cas où celles-ci relèveraient d'un acte volontaire, elles pourront vous être facturées.

Si vous deviez constater des détériorations, vous voudrez bien en aviser immédiatement l'équipe du service afin que nous puissions apporter les corrections nécessaires.

L'entretien de votre chambre est assuré par les professionnels de l'établissement.

La direction vous remercie d'accepter que les agents d'entretien pénètrent dans votre chambre pour assurer le ménage de celle-ci.

La tranquillité de vos voisins

Si vous disposez d'une radio ou d'une télévision, vous veillerez au respect du repos de votre voisinage, en conservant un volume de son respectable dans la journée, et en le limitant dans la soirée, à partir de 22h, conformément à la législation en vigueur.

D'une manière générale, la direction vous invite à limiter tout excès en matière de bruit, notre établissement se devant d'offrir calme et quiétude à tous.

Les animaux

Vos animaux domestiques ne sont pas tolérés en raison de la gêne qu'ils pourraient entraîner ou des chutes qu'ils pourraient occasionner.

L'autorisation d'amener les animaux tenus en laisse auprès des personnes accompagnées est accordée par le directeur de l'établissement ou son représentant, sur proposition du cadre de santé et après votre demande expresse. Une photocopie du carnet de vaccination de votre animal vous sera demandée.

L'établissement se réserve le droit d'adopter un animal de compagnie.

LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

➔ COMMENT FAIRE VALOIR VOS DROITS ?

PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décisions. Pour rappel, la personne de confiance se distingue de la personne à prévenir qui possède seulement des informations administratives et organisationnelles.

Toutefois, une ou deux personnes distinctes peuvent remplir ces deux fonctions.

Si vous voulez désigner une personne de confiance, vous trouverez le formulaire de sa désignation annexé au contrat de séjour.

PERSONNE QUALIFIÉE

Toute personne prise en charge au sein de l'établissement, ou son représentant, peut en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée (personnes extérieures au service, désignées par l'ARS et inscrites sur une liste départementale). La liste de ces personnes est affichée dans le service. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez faire une déclaration écrite de vos directives anticipées, qui ont pour finalité d'identifier vos souhaits et votre volonté concernant votre fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés.

La rédaction de ces directives n'est pas obligatoire, c'est un acte libre. Vous pouvez les rédiger sur le formulaire disponible auprès des équipes (Cf. document en annexe) ou sur un papier libre, daté et signé.

Ces directives sont valables sans limite de temps, et vous pouvez les modifier à tout moment.

Elles peuvent être confiées au médecin du service, à la personne de confiance ou à vos proches.

COMMISSION DES USAGERS

Il est institué, pour le Service de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) et l'unité de Soins de Longue Durée (USLD), une Commission Des Usagers (CDU) composée de représentants des usagers, d'un représentant légal de l'établissement et de médiateurs.

La CDU est un organisme consultatif qui veille au respect des droits des patients et à la qualité de leur prise en charge au sein de l'établissement.

Se réunissant quatre fois par an, elle est chargée d'examiner les plaintes et réclamations des usagers concernant la qualité des soins, l'accueil et les conditions d'hospitalisation, en vue de proposer des solutions et des améliorations.

La commission soutient et oriente également les usagers dans leurs démarches, tout en assurant une médiation en cas de conflits. Elle participe à l'évaluation de la qualité des soins, à la mise en place d'actions de sensibilisation et d'information des patients, et à l'amélioration continue des services proposés.

Vous pouvez faire part de toutes vos observations et remarques à la Commission Des Usagers.

Les coordonnées des représentants des usagers sont affichées dans le hall du service.

LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

PORTAIL DE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un site internet a été développé par le Ministère chargé de la santé pour permettre aux professionnels et aux usagers de santé de signaler facilement et à tout moment un évènement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel affectant la santé. Vous y retrouverez toutes les informations utiles (définition, modalités de déclaration...).

Le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables est accessible sur : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>.

EXAMENS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Nos équipes se mobilisent au quotidien pour assurer une qualité optimale de la prise en charge, une écoute attentive et bienveillante de vos interrogations et apporter les informations nécessaires en lien avec votre état de santé.

Si toutefois vous souhaitez exprimer votre insatisfaction, il vous est recommandé dans un premier temps d'en faire part au cadre du service. Si cette première étape ne répond pas à vos attentes, vous avez la possibilité de :

➔ Compléter le formulaire de recueil d'une plainte ou réclamation à disposition auprès du cadre du service.

➔ D'adresser un courrier à la direction de l'établissement.

Le Tribunal Administratif a compétence pour examiner les éventuels litiges entre les établissements et les personnes accompagnées.

TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET MÉDICALES

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, sous réserve des conditions du droit applicable, de rectification et de limitation de traitement de vos données.

Pour exercer ces droits ainsi que pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande :

Par voie électronique :

dpo@chbarentin.fr

Par courrier postal :

Centre Hospitalier de l'Austreberthe,
A l'attention du Délégué à la Protection des Données
17 Rue Pierre et Marie Curie, CS 30062
76360 Barentin

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

En application de la loi du 4 mars 2002 et pour garantir le respect de la confidentialité des informations médicales vous concernant, l'établissement a mis en place une procédure de communication des dossiers médicaux. Vous pouvez, à tout moment, demander l'accès à votre dossier médical. La procédure de demande d'accès au dossier médical est affichée dans le hall du service.

MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Vous pouvez faire appel à un médiateur à la consommation pour tout litige à la consommation survenu avec l'établissement (ordonnance n°2015-1033 du 20/08/2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation). Ce dispositif de règlement extra-judiciaire des litiges permet de résoudre un différend à l'aide d'un tiers (le médiateur) sans recourir à un juge.

LES MOMENTS DE DÉTENTE ET DE PARTAGE

↳ LES ANIMATIONS

Un animateur est présent au sein de la structure et vous propose des activités en lien avec le projet d'animation. Ce projet doit permettre de développer du lien social, stimuler et maintenir l'autonomie, favoriser votre épanouissement quelles que soient vos capacités physiques et psychiques et renforcer les objectifs du projet d'accompagnement personnalisé.

↳ LES ACTIVITES PROPOSEES PAR LE SERVICE

Le service met en place des ateliers de stimulation sur la mémoire et les activités de la vie quotidienne ou des ateliers sensoriels pour les personnes plus dépendantes.

Des activités socio-culturelles (sorties, spectacles musicaux internes ou externes à l'établissement, théâtre, bibliothèque, lecture, etc.) vous seront proposées.

Des moments festifs sont organisés : repas à thème, goûters d'anniversaire, fêtes événementielles, des activités ludiques (jeux, loto...), des moments de rencontres intergénérationnelles...

Chaque semaine, un programme d'animations est affiché au sein du service et un résumé mensuel des animations vous sera transmis via le Logiciel Familéo.

Outre ces animations, les sorties et promenades que vous effectuerez compléteront agréablement votre séjour dans notre établissement.

↳ LES BÉNÉVOLES

Les associations mais aussi des particuliers peuvent intervenir pour des activités, un accompagnement ou un soutien.

La présence des bénévoles permet à un plus grand nombre de personnes accompagnées de participer à la vie du service.

L'association « Les Blouses Roses » intervient ponctuellement sur le service afin de proposer des jeux de société.

L'association « Fête et K fête » créée sur l'EHPAD permet quant à elle de financer certaines sorties ou animations.



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance 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. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps qui requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS ...

1

Principe de non-discrimination

La discrimination :
C'est rejeter quelqu'un
qui est différent.
C'est interdit.
Je dois être respecté
comme je suis.



2

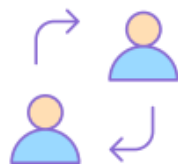
Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté



L'établissement me propose un accompagnement adapté à mes besoins, mes souhaits.

Droit au changement

Je peux demander à changer ou arrêter mon accompagnement.



5

Droit à la protection



L'établissement respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles.
L'établissement assure ma protection et ma sécurité.

7

9

Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien.
Si je le souhaite, l'établissement aide ma famille ou mon représentant légal à participer à mon accompagnement.



Droits civiques

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques (aller voter par exemple).



10

CHA

des
droit
et li
de la
pers
accu



HC
de l'Aust

... DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Droit à l'information

3

L'établissement me donne le livret d'accueil. Je dois être informé de mes droits.



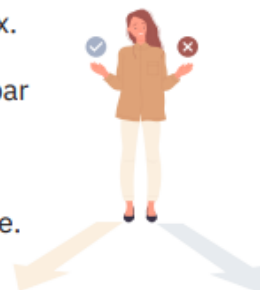
Droit de choisir

4

Je décide pour moi-même et on m'explique bien avant de faire mon choix.

Je peux me faire aider par

- mes parents,
- mon tuteur,
- mon curateur,
- par une autre personne.



ARTE

its bertés

sonne ueillie



Centre
OSPITALIER
reberthe

6

Droit au respect des liens familiaux



Si la justice l'autorise, je peux :

- voir ou téléphoner à ma famille
- être accompagné pour voir ma famille
- inviter ma famille dans l'établissement.

Droit à l'autonomie

8

J'ai le droit :

- d'entrer et sortir de l'établissement dans le respect des règles ;
- de faire ce que je veux avec mes affaires et mon argent.



11

Droit à la pratique religieuse



Je peux choisir ma religion.
Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres.
Je dois respecter les autres religions.

Droit à la dignité et à l'intimité

12

Je dois être respecté comme je suis. Les personnes doivent respecter :

- mon corps
- mes sentiments
- ma vie privée.



Mise à jour le : 09 février 2024.

CHARTRE DES DROITS DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



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.



Ministère de la Santé
et des Solidarités

Direction générale de la santé, Avril 2006

CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

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

LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

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

LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

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

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

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : www.laicite.gouv.fr

PRISE DE NOTES

A series of 25 horizontal dashed lines for taking notes.



PRISE DE NOTES

A series of 25 horizontal dashed lines for taking notes.

Merci pour votre confiance

CENTRE HOSPITALIER DE L'AUSTREBERTHE **Unité de Soins de Longue Durée**

17 Rue Pierre et Marie Curie
CS 30062
76360 BARENTIN



Tél : 02 35 92 82 73

Fax : 02 35 92 83 13

E-mail : contact@chbarentin.fr



www.ch-austreberthe.fr



Centre
Hospitalier

de l'Austreberthe
