



EHPAD Le Chêne

04.09.2025

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

I. L'ÉTABLISSEMENT.....p.04

- Présentation de l'établissement
- Plan de l'établissement
- Organisation administrative
- L'équipe de santé à votre service

II. VOTRE ARRIVÉE.....p.10

- Votre admission à l'EHPAD
- Préparer votre venue

III. VOTRE QUOTIDIEN.....p.14

- Votre confort & votre bien-être
- Les espaces communs
- Les visites & les sorties

IV. VOS DROITS ET OBLIGATIONS.....p.17

- Vos droits et obligations
- La démarche qualité et prévention des risques

V. LES CHARTES.....p.21



“

Bienvenue

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue à l'EHPAD «Le Chêne».

Ce livret a été réalisé à votre intention afin de faciliter votre séjour au sein de notre établissement.

Vous pouvez compter sur l'écoute et le dévouement de toute l'équipe.

Des informations complémentaires peuvent être obtenues auprès du secrétariat, situé dans le hall du bâtiment.

En vous souhaitant une bonne lecture.

Le personnel de l'EHPAD «Le Chêne»

”



L'ÉTABLISSEMENT



L'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) «Le Chêne» dépend du Centre Hospitalier de Saint-Dizier. C'est un établissement public ouvert depuis 1995. Sa capacité d'accueil est de 90 places en hébergement permanent et de 4 places en hébergement temporaire. L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.) et accueille des personnes âgées de plus de 60 ans et de moins de 60 ans sur dérogation.

Afin d'assurer au maximum nos missions d'hébergement, d'accompagnement et de soins, une équipe d'environ 50 personnes travaille au sein de l'établissement. Le personnel participe régulièrement à des formations professionnelles visant à une amélioration constante de nos prestations.

L'EHPAD «Le Chêne» a su garder un côté chaleureux où il fait bon vivre, tout en apportant soins et services pour le bien-être de tous et en respectant les droits des résidents. Ainsi, chaque résident se voit proposer un accompagnement individualisé le plus adapté possible à ses besoins avec un libre choix parmi les prestations offertes.

ORGANISATION ADMINISTRATIVE

LA DIRECTION

La Direction de l'EHPAD «Le Chêne» est assurée par le Directeur Délégué du Centre Hospitalier de Saint-Dizier. Il est le représentant légal de l'établissement et assure sa conduite générale.

LE CONSEIL DE VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de Vie Sociale est composé de membres élus :

- 6 représentants des personnes accueillies (3 titulaires et 3 suppléants) ;
- 4 représentants des familles ou des représentants légaux (2 titulaires et 2 suppléants) ;
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire, élu par le Conseil de Surveillance ;
- représentants du personnel.

Le président du CVS est élu par et parmi les représentants des personnes accueillies. Le Directeur de l'établissement ou son représentant siège avec voix consultative. Le CVS se réunit 4 fois par an, donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment :

- L'organisation interne et la vie quotidienne ;
- Les activités, l'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques, l'animation de la vie institutionnelle ;
- Les projets de travaux et d'équipements ;
- La nature et le prix des services rendus ;
- L'affectation des locaux collectifs ;
- L'entretien des locaux ;
- Les conditions de prise en charge ;
- Le point qualité.

LA PERSONNE QUALIFIÉE : EN CAS DE LITIGE TOUCHANT AUX DROITS DES RÉSIDENTS

Toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel à une personne qualifiée afin de l'aider à faire valoir ses droits.

Cette personne qualifiée, choisie au préalable par la personne concernée, sa famille ou son représentant légal, sur une liste établie par le Préfet et le Président du Conseil Départemental, va alors pouvoir intervenir pour défendre l'intéressé.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. Les coordonnées des personnes qualifiées sont à demander au sein de l'institution.

LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Décret n°2016-726 du 1er juin 2016

La commission des usagers permet de :

- S'assurer du respect des droits des usagers et faciliter leur démarches ;
- Contribuer par ses avis et recommandations à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches ;
- Veiller à la libre expression des griefs et assurer la traçabilité de la demande d'information ;
- Instruire les plaintes et réclamations des usagers (voies de conciliation et de recours) ;
- Recenser les éloges, propositions ou observations des usagers ;
- Participer à la phase d'autoévaluation dans le cadre de la certification de l'établissement ;
- Présenter un rapport annuel d'activités dont le contenu fera l'objet d'une délibération du Conseil de Surveillance.

Elle est informée des événements indésirables graves, de leur analyse et des mesures correctives mises en œuvre. Elle peut proposer un projet des usagers.



L'ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

LE MÉDECIN COORDONNATEUR

Dans les EHPAD, le médecin coordonnateur a plusieurs rôles :

- Il élabore le projet de soins de l'établissement, en collaboration avec l'équipe soignante.
- Il donne son avis sur l'admission des nouveaux résidents, après avoir examiné la compatibilité de leur état de santé avec les capacités en soins de l'EHPAD.
- Il évalue ainsi la perte d'autonomie des résidents et fixe leur GIR (degré de dépendance selon la grille AGGIR) qui détermine le tarif dépendance. Son évaluation permet également d'effectuer une demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
- Il coordonne le travail des équipes soignantes et des intervenants libéraux, en transmettant les informations et en mettant en œuvre des formations continues.
- Il veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques.
- Il participe à l'évaluation de la qualité des soins.
- Il identifie les risques éventuels pour la santé publique, veille à la prise en charge de ces risques et à l'amélioration de la situation.
- Il élabore le dossier type de soins.
- Il établit un rapport annuel d'activité médicale.
- Il aide les professionnels à adapter leurs prescriptions de médicaments et de prestations, en élaborant notamment des listes de traitements à utiliser de préférence, en collaboration avec un pharmacien.
- Il donne son avis sur le contenu et participe à la mise en œuvre des conventions conclues entre l'établissement et les établissements de santé au titre de la continuité des soins.
- Il collabore à la mise en œuvre de réseaux gériatologiques coordonnés.

LE CADRE DE SANTÉ

Il organise l'activité paramédicale, encadre, anime l'équipe et coordonne les moyens nécessaires au soin, à l'accompagnement et à l'animation socio-culturelle, en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations. Il est garant pour chaque résident de la meilleure programmation possible des soins (projet d'accompagnement individualisé et plan de soins).

Il est l'interlocuteur privilégié des familles et des tuteurs. Si vous souhaitez le rencontrer, nous vous invitons à prendre rendez-vous auprès du secrétariat.



LE MÉDECIN TRAITANT

Chaque résident est libre de garder son médecin de famille afin d'assurer une bonne continuité du suivi médical. En aucun cas, l'EHPAD n'impose de médecin aux résidents.

LES INFIRMIERS

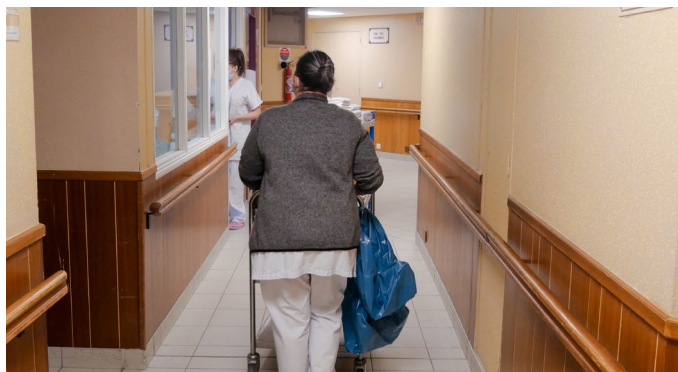


Ils dispensent des soins de nature préventive, curative et palliative, visant au maintien ou à la restauration de la santé de chaque résident. Ils assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants. Ils contribuent activement à l'accompagnement des résidents dans leurs parcours de soins et projet de vie.

Sous la responsabilité du cadre de santé, ils encadrent au quotidien l'action des aides-soignantes et des agents des services hospitaliers.

LES AIDES-SOIGNANTS ET AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS QUALIFIÉS

Ils assurent activement l'accompagnement des résidents par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, alimentation...) : le tout en maintenant au mieux l'autonomie du résident. Ils exercent sous la responsabilité du cadre de santé et des infirmiers.



MONITEUR D'ACTIVITÉS PHYSIQUES ADAPTÉES (MAPA)

Il participe au projet de vie individualisé des résidents en contribuant au maintien ou au développement de l'autonomie et à la qualité de vie par la pratique d'une activité physique adaptée. Il participe à la conception, la conduite et l'évaluation des programmes de prévention, de réadaptation et / ou d'intégration par l'activité physique.

LE PSYCHOLOGUE

L'exercice du psychologue s'inscrit dans une logique institutionnelle pluridisciplinaire.

Il intervient auprès des résidents, des familles et dans la vie institutionnelle. Sa mission fondamentale est de faire reconnaître et faire respecter la personne âgée dans sa

dimension psychique avec des besoins fondamentaux, des attentes et des désirs.

Le psychologue accompagne la personne âgée lors de son entrée dans l'institution et l'aide dans les différentes étapes qu'elle traverse au cours de son séjour (décès d'un proche, évolution de la maladie, fin de vie...).

Il accueille les proches lors des différentes étapes de l'institutionnalisation du résident, afin de favoriser le maintien des liens familiaux.

Il est impliqué dans l'élaboration du Projet d'Accompagnement personnalisé et dans d'autres projets au sein de la structure.

Il encadre, en collaboration avec d'autres professionnels, des ateliers à visée thérapeutique, afin de permettre aux personnes de préserver leurs capacités et leur bien-être, restaurer une valeur positive d'eux-mêmes, les (re) mobiliser, les (re)dynamiser autour de petits projets.

Il accompagne les soignants par rapport à leurs pratiques professionnelles.

Il participe aux synthèses pluridisciplinaires. Ces échanges pluridisciplinaires permettent de s'interroger et de réajuster l'accompagnement des résidents.



AUMÔNERIE & CULTE

Le service d'aumônerie est composé d'une équipe de bénévoles et d'un responsable reconnu par la Direction. Ce service propose aux résidents et à ceux qui les entourent, un temps d'écoute, de partage, de rencontre amicale dans la liberté de conscience et le respect de la confidentialité de chacun. Une chapelle d'une capacité de 17 places est un lieu de recueillement ouvert tous les jours. Une messe est célébrée un vendredi sur deux, par un membre de la paroisse.

LE COIFFEUR

L'EHPAD «Le Chêne» met à disposition des coiffeurs extérieurs. Le salon est situé dans le hall. Cette prestation est à la charge du résident qui peut prendre rendez-vous auprès du prestataire de son choix.



LE SERVICE HAD

À l'EHPAD, le recours à l'HAD se justifie lorsque la densité, la technicité et/ou la complexité des soins à prodiguer excèdent les possibilités offertes par la structure. Elle permet d'assurer à votre domicile des soins médicaux et paramédicaux importants, pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé. Les interventions habituelles sont :

- Soins palliatifs avec mise en place de mesures exceptionnelles ;
- Pansements complexes avec souvent une Thérapie par Pression Négative (escarres) ;
- Traitements intraveineux.

L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs est pluri-professionnelle, composée de médecin, infirmier(es), psychologue.

A la demande des services de soins, elle peut se déplacer auprès des soignants, du résident et de son entourage.

Elle a un rôle de conseil et d'expertise en soins palliatifs auprès des autres professionnels. Elle ne dispense pas directement des soins, mais elle participe à l'amélioration de la prise en charge dans les services où elle intervient.

PETIT FRÈRE DES PAUVRES

L'association Petits Frères des Pauvres, association loi 1901 composée de bénévoles formés, visite les résidents ayant peu de visites et isolés; le but étant de leur faire passer un moment de convivialité.

L'ASSOCIATION «VIVRE ENSEMBLE»

Des bénévoles viennent proposer des animations diverses comme le chant, la dictée ou encore le loto et organisent également des événements dans le but d'améliorer le quotidien des résidents et de rendre plus agréables leurs conditions de séjour.

LE SERVICE ANIMATION

L'animation est une des missions essentielles de l'établissement. C'est pourquoi notre projet favorise les activités et sorties vers l'extérieur.

Au quotidien, vous pouvez participer à des animations à l'intérieur de l'établissement : atelier manuel, atelier musical, atelier culinaire avec une cuisine thérapeutique, activité physique, jardinage, fêtes calendaires, repas à thème, rencontre inter-établissement et inter-générationnelle.

L'animation a pour mission de développer, d'organiser et de conduire des projets visant à l'épanouissement, la socialisation et l'autonomie des personnes. Elle développe des activités qui facilitent la communication, l'adaptation au changement et plus généralement la mise en œuvre d'une vie sociale. Elle encourage l'expression, la créativité et l'épanouissement des individus par des techniques variées.



LE MASSEUR KINÉSITHÉRAPEUTE

Le kinésithérapeute a un rôle clé pour l'amélioration du confort de vie de la personne âgée et le maintien de son autonomie fonctionnelle.

Les gains, que ce soit en termes de douleur ou d'amélioration des déplacements, par exemple, facilitent le quotidien et sont particulièrement bénéfiques.

L'écoute de nos résidents et la prise en compte de leurs souhaits sont essentielles dans la relation que nous entretenons avec eux.

Les soins de kinésithérapie sont assurés par des intervenants extérieurs libéraux.

En lien avec l'équipe soignante, il permet d'assurer une continuité pour l'efficacité de la kinésithérapie.

LE PÉDICURE

Cette prestation est à la charge du résident (sauf dérogation), qui peut faire appel au pédicure de son choix.



VOTRE ARRIVÉE



VOTRE ADMISSION À L'EHPAD



Les dossiers ayant reçu un avis favorable sont placés sur liste d'attente. Quant aux dossiers ayant reçu un avis défavorable, un courrier est adressé à la personne à prévenir.

LES MODALITÉS ADMINISTRATIVES

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'établissement peut demander à faire une visite préalable auprès du cadre ou de la secrétaire. Elle peut également obtenir, sur sa demande, les informations nécessaires pour effectuer son choix : livret d'accueil, règlement de fonctionnement, contrat de séjour. Si le demandeur n'est pas le futur résident, ce dernier doit être d'accord pour son admission dans notre établissement et avoir donné son consentement écrit.

Tous les dossiers sont examinés en commission d'admission. Cette commission se réunit une fois par mois. Elle est composée du médecin coordonnateur, du cadre supérieur de santé, du cadre de santé, de la psychologue et de la secrétaire.

Toute admission est prononcée par le Chef d'Établissement. Avant l'admission, une visite peut être organisée dans la structure par le cadre de santé et / ou un membre de l'équipe.

Le secrétariat administratif se tient à votre disposition pour l'obtention de renseignements complémentaires.

LE DOSSIER D'INSCRIPTION EST À RETOURNER DÛMENT REMPLI, SIGNÉ ET ACCOMPAGNÉ DES PIÈCES DEMANDÉES AVANT L'ADMISSION.

Il comporte :

- le dossier médical à compléter par votre médecin traitant ou le service hospitalier
- le dossier administratif
- les tarifs de prestations en vigueur

LES FRAIS DE SÉJOUR

Toutes les opérations financières sont effectuées sous le contrôle du comptable public de la Trésorerie des établissements hospitaliers de Saint-Dizier.

Dans une démarche d'équité et de transparence, le coût du séjour comprend :

	FINANCÉ PAR	SERT À
FORFAIT SOINS	L'assurance maladie	Couvrir les dépenses de : • médicaments • rémunérations des personnels médicaux
FORFAIT HÉBERGEMENT	Vous-même ou en cas d'insuffisance : • vos enfants • le conseil départemental (aide sociale)	Couvrir l'ensemble des prestations telles que : • administration générale • accueil hôtelier, restauration • charges de chauffage et d'électricité • entretien du linge et locaux • animations de la vie sociale • investissements et entretien des bâtiments
FORFAIT DÉPENDANCE	Vous-même et en cas de perte d'autonomie : • le conseil départemental (APA pour GIR 1 à 4)	Couvrir l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance pour les résidents ayant perdu leur autonomie pour l'accomplissement des aides de la vie quotidienne



Vous avez des questions concernant les frais de séjour et les aides possibles ?

► **Le secrétariat est à votre disposition sur rendez-vous du lundi au vendredi, de 09H00 à 12H00 et de 13H45 à 16H45.**

☎ **03 25 56 96 99**

LES DIFFÉRENTES AIDES

Les personnes admises en EHPAD peuvent bénéficier, sous certaines conditions de :

• Allocation au Logement Social (ALS)

Cette demande est faite par le secrétariat auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou Mutualité Sociale Agricole. L'allocation sera attribuée selon la situation familiale, les ressources et les frais d'hébergement à la charge du résident.

• Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Il y aura, pour cette allocation, une évaluation de la perte d'autonomie par l'équipe médico-sociale de l'établissement sous la responsabilité du médecin coordonnateur. Cette allocation aide à payer partiellement le forfait dépendance uniquement. Le montant attribué sera en fonction du niveau de dépendance et des ressources personnelles du résident.

Au minimum, il restera toujours à charge de la personne le montant du tarif dépendance de l'établissement pour les GIR 5-6.

• Aide Sociale (AS)

Prise en charge au titre de l'Aide Sociale des frais d'hébergement restant à payer pour les personnes de plus de 60 ans résidant en France. Constitution du dossier par le secrétariat.

90 % des ressources du demandeur servent au paiement de l'hébergement (10 % restant au titre de l'argent de poche)

Les obligés alimentaires sont alors systématiquement mis à contribution pour participer aux frais de séjour.

La récupération des sommes versées sur la succession, dès le 1er euro, dans la limite des sommes versées et de l'actif successoral.

PRÉPARER VOTRE VENUE

LES INDISPENSABLES : LE TROUSSEAU DU RÉSIDENT

Ce trousseau est donné à titre indicatif : il doit bien sûr tenir compte des habitudes vestimentaires et de l'état de dépendance du résident.

NÉCESSAIRE DE TOILETTE

- Une trousse de toilette (marquée au nom du résident) comprenant savon, dentifrice, brosse à dents souple, verre à dents, boîte et produit pour prothèses dentaires
- Shampoing
- Rasoir, mousse à raser

VÊTEMENTS DE NUIT

- Pyjama ou chemise de nuit
- Robe de chambre

SOUS-VÊTEMENTS

- Slips ou culottes
- Maillots de corps adaptés à la saison
- Bas, collants, chaussettes
- Soutien-gorge
- Combinaisons
- Caleçons

VÊTEMENTS DE JOUR

- Robes, jupes, pantalons adaptés selon la saison et la personne
- Bas de jogging en fonction des habitudes du résident
- Chemisiers ou chemises adaptés à la personne
- Pulls ou gilets
- Manteau ou veste
- Chapeau pour les résidents qui sortent

CHAUSSURES

- Pantoufles ou chaussons adaptés (éviter les « claquettes » qui ne sont pas maintenues, entraînant un risque de chute)
- Chaussures d'extérieur adaptées

LES AFFAIRES PERSONNELLES & OBJETS

Pour se distraire, voici une liste d'exemples d'objets qui peuvent être ajoutés au trousseau de maison de retraite :

- Poste radio
- Téléphone portable
- Photographies
- Tout produit habituellement utilisé par la personne



Le trousseau doit permettre au résident de disposer de ses vêtements pendant une période de 15 jours.

L'ensemble de ces éléments devra être renouvelé aussi souvent que nécessaire.

Rangez soigneusement vos prothèses dentaires, auditives, lunettes de vue, afin d'éviter toute perte accidentelle, pour laquelle l'établissement ne pourra être tenu responsable.

Avant l'admission, tout vêtement doit être marqué sur une étiquette cousue :
NOM - PRÉNOM - EHPAD LE CHÊNE

VOTRE QUOTIDIEN



VOTRE CONFORT & VOTRE BIEN-ÊTRE

VOTRE ESPACE PRIVÉ

Les chambres, d'une superficie de 22 m² pour les chambres doubles et 17 m² pour les chambres seules, bénéficient de tous les équipements nécessaires (lit médicalisé, matelas adapté, fauteuil de repos, mobilier, sonnette d'appel, téléphone).

Chaque chambre dispose d'une salle d'eau, avec douche et cabinet de toilette, adaptée à tous types de handicap. Il existe deux salles de douche, y compris pour personnes dépendantes.

Ces chambres peuvent être personnalisées par le résident, afin de retrouver autant que possible son « chez soi ».

Les couples peuvent être accueillis en chambre double.

ARGENT & OBJETS PRÉCIEUX

Évitez de conserver avec vous de l'argent, des bijoux ou tout autre objet de valeur. L'établissement ne pourra être tenu responsable des pertes ou vols éventuels.

LES SERVICES QUOTIDIENS

• L'entretien des locaux

Une équipe d'entretien veille au bien-être des résidents, à l'entretien quotidien des chambres et des locaux.

• Les repas

Petit-déjeuner : 07H30 - 08H30

Déjeuner : 12H00

Goûter : 15H30

Dîner : 18H15

Il vous est possible d'inviter votre famille ou vos amis afin de partager votre repas, avec une participation financière. Prévenir le secrétariat 72H à l'avance.



• La blanchisserie

Si vous le désirez, votre linge peut-être entretenu gratuitement par l'établissement, qui le confiera à une blanchisserie industrielle. À ce titre, il est conseillé d'éviter les textiles fragiles (soie, laine...) qui ne peuvent être entretenus par cette filière.

Si vous souhaitez conserver ce type de vêtements, l'entretien devra être effectué par vos proches.

Les draps, couvertures, dessus-de-lit et linge de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.

L'établissement ne pourra être tenu responsable des pertes et détériorations éventuelles.

• La restauration

La plus grande attention est apportée aux repas préparés par le GCS. Ils sont servis en salle à manger ou dans les chambres. Chaque plat est préparé par le prestataire selon des règles d'hygiène strictes. Les menus sont élaborés par les cuisiniers et les diététiciennes. L'alimentation spécifique est assurée sur prescription médicale (modification de la texture du repas). À votre admission, une enquête alimentaire sera conduite par un aide-soignant, afin de connaître vos goûts.

• Le courrier

Vous pouvez recevoir et envoyer votre courrier : la distribution se fait quotidiennement. Vous pouvez déposer vos lettres dans la boîte aux lettres jaune, située dans le SAS d'accueil (avant 10H) pour un envoi le jour même. L'affranchissement reste à votre charge.

• Le téléphone

Pour toute ouverture de ligne, s'adresser au secrétariat qui procédera à la facturation de l'abonnement et des appels émis à terme échu en même temps que les frais d'hébergement.

• La télévision

Elle est à votre disposition dans chaque salon. Vous pouvez également apporter votre propre équipement.

LES ESPACES COMMUNS

LES LIEUX DE VIE

Un parc arboré se situe sur le côté de l'EHPAD. Il a été aménagé un lieu de vie extérieur appelé jardin thérapeutique. Un jardin et des bancs permettent aux résidents de s'y promener.

Plusieurs espaces ont été aménagés pour permettre aux résidents avec leur famille de se réunir (hall d'accueil, espace machine à café).

Un lieu de vie, appelé Café de la place, se situe dans le hall de l'établissement.



LE SALON DES FAMILLES

Plusieurs endroits dans l'établissement permettent aux familles de se réunir.

LA BIBLIOTHÈQUE

Un espace bibliothèque permet à chacun de s'évader et se situe dans le hall d'accueil.

LES VISITES & LES SORTIES

LES INVITATIONS

Il est possible d'inviter ou de recevoir les familles ou les amis des résidents durant toute la journée. Les visiteurs de l'EHPAD peuvent venir avec des animaux de compagnie tenus en laisse, s'ils ne présentent aucun risque sanitaire et de sécurité.

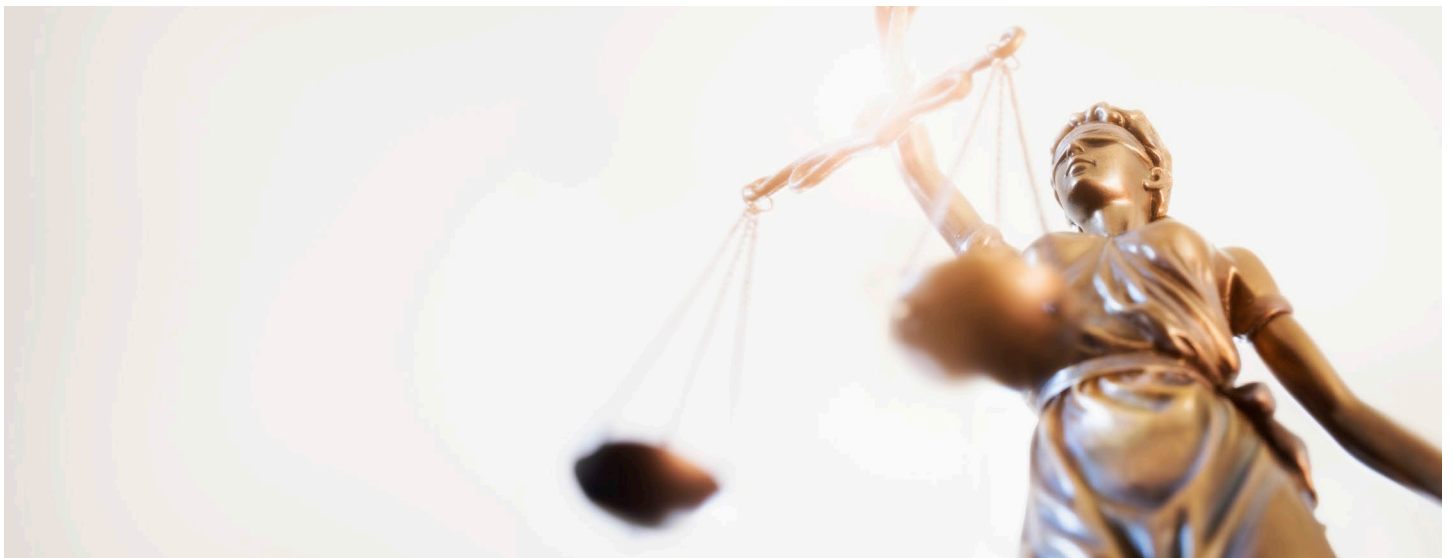
Afin d'éviter certains abus, les journalistes, photographes, démarcheurs, ne peuvent vous rendre visite qu'avec l'autorisation expresse de la Direction de l'établissement. De même, les bénévoles extérieurs font tous partie d'une des associations ayant signé une convention avec l'établissement.

LES SORTIES

Les résidents de l'EHPAD ont la possibilité de s'absenter à leur convenance pour un ou plusieurs jours après en avoir averti l'équipe soignante.



VOS DROITS & OBLIGATIONS



VOS DROITS & OBLIGATIONS

LE DROIT À L'INFORMATION

Vous serez informé de façon claire, loyale et appropriée sur votre état de santé. Vous avez le droit de refuser d'être informé.

INFORMATIQUE & LIBERTÉS

L'établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer le fichier de ses résidents / patients, à faciliter la communication et les prescriptions entre les différentes unités de soins.

Il permet de garantir un diagnostic et un traitement plus sûrs et plus rapides, et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques dans le strict respect du secret médical et des textes en vigueur.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, pourront faire l'objet d'un usage exclusivement médical.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ET CONSIGNES EN CAS D'AGGRAVATION DE L'ÉTAT DE SANTÉ

Elles permettent à une personne majeure de faire connaître, à l'avance, ses souhaits relatifs à sa fin de vie et à la limitation ou à l'arrêt des traitements pour le cas où elle se trouverait dans l'impossibilité d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées s'imposent aux médecins, sauf

en cas d'urgence vitale ou si elles sont jugées inappropriées à la situation médicale.

Pour être valables, ces directives doivent respecter quelques conditions :

- Elles doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. En cas d'impossibilité physique de l'intéressé d'écrire ou de signer, ce document peut être dressé par un tiers et attesté par deux témoins.
- Les directives anticipées ont une durée illimitée.
- Les directives anticipées restent modifiables et aussi révocables à tout moment.
- Elles peuvent être conservées par la personne concernée elle-même, par un membre de sa famille, ou la personne de confiance, ou bien intégrées dans un dossier médical de ville ou de l'établissement.

Bien entendu, à son entrée dans l'établissement ou au cours de son séjour, le résident devra indiquer au médecin leur existence et le cas échéant leur détenteur. Cette information sera portée dans le dossier médical. Un formulaire vous sera remis à votre admission si vous le souhaitez.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, prévoit que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance pour l'aider dans ses décisions et être consultée lorsque l'intéressé est hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette personne peut être un parent, un proche, le médecin traitant...

La désignation doit se faire par écrit. Un formulaire vous sera remis à votre admission. Elle est révocable à tout moment, par écrit ou par oral (devant 2 témoins qui l'attesteront par écrit). La personne de confiance doit contresigner le formulaire. On ne peut désigner qu'une seule personne de confiance à la fois.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance vous accompagnera dans vos démarches et vous assistera aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions mais n'aura pas le droit d'accéder à votre dossier médical. La personne de confiance peut être différente de la personne référente qui vous accompagne sur l'aspect non médical de votre séjour.





LA COMMUNICATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Elle intervient sur demande écrite auprès du directeur par :

- le résident ou le représentant légal
- ses ayants-droit en cas de décès (sous certaines conditions imposées par la loi et si la personne ne s'y est pas opposée de son vivant).
- un praticien désigné par le résident

LA PERSONNE QUALIFIÉE

Toute personne prise en charge à l'EHPAD peut faire appel, en vue de l'aider face à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qui est nommée par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental.

PLAINTES & RÉCLAMATIONS

Une procédure assure le recueil et le traitement des réclamations des patients / résidents et de leurs familles. Vous pouvez adresser un courrier au Directeur de l'établissement pour l'informer du motif ou des circonstances de votre plainte. Une gestion est organisée auprès de la Direction des Usagers et du CVS.

Vous pouvez également demander un formulaire de réclamation qui sera envoyé à la direction de l'établissement.

INFORMATION DOULEUR

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

LE DROIT AUX SOINS PALLIATIFS

La loi du 9 juin 1999 relative à l'accès aux soins palliatifs prévoit que « toute personne malade dont l'état le requiert, a le droit

d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement ». Notre établissement vous garantit un accès aux soins palliatifs, notamment grâce à l'intervention d'une équipe mobile interne composée d'un médecin, d'une infirmière, d'une aide-soignante et d'une psychologue, en collaboration avec l'EMSP du CH de Saint-Dizier.

LE DROIT AU REFUS DE SOINS

Toute personne a le droit de refuser ou de ne pas recevoir un traitement. Le suivi du malade reste cependant assuré par le médecin, notamment son accompagnement palliatif. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informée des conséquences de ses choix et de leur gravité. Si, par sa volonté de refuser ou d'interrompre tout traitement, la personne met sa vie en danger, elle doit réitérer sa décision dans un délai raisonnable. *Article L1111-4 du Code de la Santé Publique.*

L'ABSENCE D'OBSTINATION DÉRAISONNABLE

La loi exclut explicitement l'obstination déraisonnable : « ces actes ne doivent pas être poursuivis par une obstination déraisonnable. Lorsqu'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie, ils peuvent être suspendus ou ne pas être entrepris. Conformément à la volonté du patient et si ce dernier est hors d'état d'exprimer sa volonté, à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire. Dans ce cas, le médecin sauvegarde la dignité du mourant et assure la qualité de sa vie en dispensant les soins visés à l'article L 1110-5-1 du Code de la Santé Publique. ».

DÉMARCHE QUALITÉ & PRÉVENTION DES RISQUES

L'EHPAD Le Chêne est inscrit dans une démarche qualité et prévention des risques. Il est engagé dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service rendu. Celle-ci a pour objet la satisfaction des résidents, de leurs familles, dans un souci de maîtrise des risques et d'optimisation de notre organisation.

Objectifs des moyens mis en œuvre :

- Prendre en compte les besoins et attentes des résidents et de leurs familles
- Évaluer le niveau de qualité atteint et définir les actions d'amélioration nécessaires
- Prévenir les risques liés au processus de soins et assurer la sécurité des personnes
- Veiller au bon fonctionnement du système de signalement des événements indésirables
- Coordonner les vigilances sanitaires

L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE D'HYGIÈNE (EOH)

L'équipe opérationnelle d'hygiène comporte différentes missions, telles que :

- Définir la politique de maîtrise du risque infectieux de l'EHPAD
- Proposer des mesures pour réduire au maximum les risques infectieux
- Former et informer l'ensemble du personnel sur le respect des règles d'hygiène



QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Une enquête de satisfaction est réalisée chaque année auprès des résidents et de leurs proches, pour recueillir leur ressenti et leur degré de satisfaction, afin d'améliorer les prestations et la qualité de vie au sein de l'établissement.

ÉVALUATION EN EHPAD

Depuis le vote de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les EHPAD ont l'obligation de procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'il délivrent. Cette évaluation a lieu tous les cinq ans.

COMITÉ D'ÉTHIQUE

Un Comité d'Éthique pluridisciplinaire et pluriprofessionnel est en place sur le Centre Hospitalier de Saint-Dizier. Vous pouvez le saisir à l'aide du formulaire de saisine éthique sur une situation complexe qui vous interpelle. Celle-ci sera analysée afin d'apporter une réflexion éthique et un avis consultatif.



**POUR TÉLÉCHARGER
LE FORMULAIRE :**

- ▶ flashez ce Qr Code
- ▶ ou rendez-vous sur : www.ght-coeurgrandest.fr/la-docutheque/



LES CHARTES



CHARTRE DES DROITS & LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour **objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.**

La charte des droits et libertés de la personne accueillie parue dans l'annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

• Article 1er - 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.

• Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

• Article 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.





• Article 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.

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

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.

• Article 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.

• Article 6 - Droit aux respect des liens familiaux

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

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

• Article 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, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

• Article 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.

• Article 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, d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

• Article 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.

• Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite des 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.

• Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



CHARTRE DES DROITS & 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, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

• Article 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.

• Article 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.

• Article 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.

• Article 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.

• Article 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.

• Article 6 - Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver ses activités.

• Article 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.

• Article 8 - Préservation de l'autonomie

La prévention du handicap et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

• Article 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.

• Article 10 - Qualification des intervenants

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

• Article 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.

• Article 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.

• Article 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.

• Article 14 - L'information

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



CHARTRE DE BIENTRAITANCE

- **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, 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 transport...
- **9.** Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations
- **10.** Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



NUMÉRO ALLO MALTRAITANCE : 3977

NOTES

ACCÈS VÉHICULE

Les visiteurs disposent d'un parking situé devant le bâtiment.

ACCÈS BUS

Transdev Saint-Dizier, maison de la mobilité
03 25 56 17 73 | www.bus-ticea.fr

EHPAD Le Chêne
35 rue des Lachats
52100 Saint-Dizier

Tél. 03 25 56 96 99
direction@ch-saintdizier.fr