

# EHPAD « Louis Conte »



**La direction et le personnel de  
L'EHPAD Louis Conte  
vous souhaitent la Bienvenue.**

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez en choisissant notre établissement.

Nous accueillons des personnes âgées dépendantes et nous mettons tout en œuvre pour préserver la qualité de vie, et conserver le potentiel de tout résident quel que soit son degré d'autonomie, dans le respect de chacun pour le bien-être de tous.

Notre établissement se situe à 900m du centre-ville de Gramat.

**BON SEJOUR PARMI NOUS**

E.H.P.A.D. Louis Conte  
150 avenue F. Souladié - 46500 GRAMAT  
☎ 05 65 38 73 50 📠 05 65 38 86 58  
Courriel : [accueil@ch-gramat.fr](mailto:accueil@ch-gramat.fr)

L  
I  
V  
R  
E  
T  
D  
•  
A  
C  
C  
U  
E  
I  
L

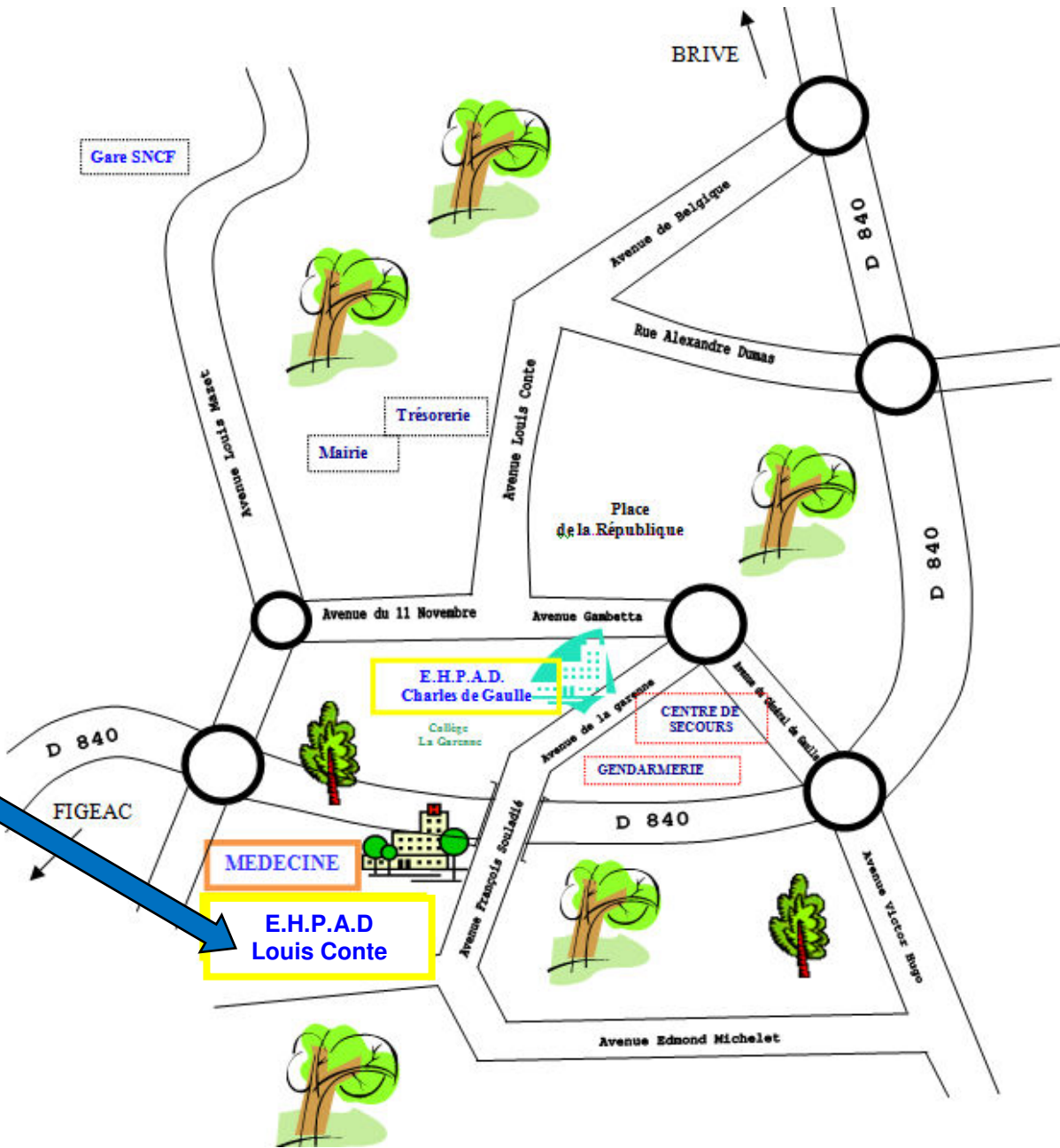
## Sommaire

Plan d'accès	p2
Historique	p3
L'équipe	p4
Votre admission	p5
Votre séjour	p6
La vie sociale	p7
Les animations	p7
Les tarifs	p8
Vos droits	p9
La démarche qualité à l'EHPAD	p15

# S O M M A I R E

# livret d'accueil LC

## Plan d'accès



**P  
L  
A  
N  
D  
·  
A  
C  
C  
E  
S**

## I - Historique

Un généreux donateur, Monsieur Louis CONTE a fait don à la commune de Gramat d'un million en or pour construire un Hôpital à GRAMAT au début du 20<sup>ème</sup> siècle. Mais ce n'est qu'en 1972, que par la dynamique du Maire de la commune, commencent les travaux de construction d'un Hôpital Local qui naturellement porte le nom de son donateur.

L'Hôpital Local Louis Conte, ouvert depuis le 2 Septembre 1974, bénéficie d'une implantation privilégiée par un cadre de verdure, calme.

Avec la loi HPST du 21 juillet 2009, l'Hôpital Local Louis Conte entre dans le droit commun et devient le Centre Hospitalier Louis Conte.

Dans le cadre de la direction commune Centre hospitalier Saint Jacques de Saint-Céré, Centre hospitalier Louis Conte de Gramat et EHPAD Les Consuls de Martel mise en place en 2010, la direction est assurée par un directeur commun et le directeur adjoint chargé des sites de Gramat et Martel.

Le Directeur du Centre Hospitalier, est le représentant légal de l'établissement. En sa qualité de président du directoire, il travaille en concertation avec celui-ci pour mettre en œuvre la politique générale. Sa responsabilité de dirigeant va dans le sens d'une recherche d'efficacité et de collégialité entre les professionnels tout en conservant ses pouvoirs d'autorité sur le personnel (nomination et administration) et le règlement des affaires de l'établissement.



## II-L'Equipe

- La direction : est responsable de la bonne marche de l'établissement sur les plans administratif, financier mais aussi sur le plan de la qualité des services rendus aux personnes âgées résidentes.
- L'infirmière coordinatrice faisant fonction de Cadre de santé : coordonne l'équipe soignante et est l'interlocutrice privilégiée des familles et tuteurs.
- Le médecin coordonnateur : coordonne les soins au sein de l'établissement et avec les médecins libéraux, ainsi que la rédaction du projet de vie individuel.
- Les médecins traitants : vous avez libre choix du médecin traitant.
- Les infirmières (tenue blanche): assurent la réalisation des soins infirmiers ainsi que le suivi des visites des médecins et des prescriptions.
- Les aides-soignantes (tenue bleue) : ont en charge les soins de nursing.
- Les agents de service hospitalier (tenue verte) : réalisent l'entretien de votre chambre ainsi que des locaux communs.
- L'animatrice : organise des animations au sein de l'établissement mais également à l'extérieur. Vous serez invité(e) à y participer.
- La psychologue : accompagne psychologiquement la personne âgée et son entourage dans toutes les étapes de prise en charge qui le nécessitent.
- Le service des admissions : prend en charge l'organisation administrative de votre admission.
- La pharmacie et la préparatrice en pharmacie : préparent les médicaments.
- L'équipe de cuisine : assure la réalisation des repas.
- L'équipe technique : intervient sur la maintenance de l'établissement et est à votre disposition si vous rencontrez des problèmes avec votre équipement.
- L'équipe administrative composée de : Accueil, Service économique et financier, Ressources humaines et Qualité.
- Par le biais de conventions, d'autres professionnels sont amenés à intervenir au sein du service comme :
  - Equipe Mobile de Soins Palliatifs de St Céré
  - Equipe Opérationnelle d'hygiène du CH de St Céré
  - Infirmière psychiatriques de l'Institut Camille Miret
  - Diététicienne de l'Institut Camille Miret
- D'autres professionnels peuvent intervenir comme les kinésithérapeutes, les pédicures, ...



## III- Votre admission

L'admission est prononcée par le médecin coordonnateur, après avis de la commission d'admission sur présentation d'un dossier administratif et médical complet.

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'Aide Sociale et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Les résidents ont également la possibilité de percevoir des aides au logement.

Dès votre arrivée, il vous sera remis un contrat de séjour ainsi qu'un exemplaire du règlement de fonctionnement qui seront signés par la direction et par vous-même.

Ces deux documents fixent les droits et devoirs de chacun pour assurer le respect des règles propres à une vie en collectivité. Lisez-les attentivement et n'hésitez pas à poser des questions.

⇒ Pour votre entrée, il faut prévoir :

- 1 copie du livret de famille ou un extrait d'acte de naissance
- une copie recto-verso de la carte d'identité
- votre carte vitale et l'attestation qui s'y rapporte
- votre carte de mutuelle s'il y a lieu
- une copie de l'avis d'imposition ou non-imposition
- une copie du décompte annuel des caisses de retraite
- une attestation d'assurance responsabilité civile
- une copie du jugement de tutelle ou curatelle s'il y a lieu



Au moment de l'entrée, le secrétariat des admissions vous indiquera, en fonction de votre situation, les démarches à accomplir pour bénéficier de l'APA.

Vous devez apporter à l'établissement ce qui vous est nécessaire, la possession d'objets de valeur ou de fortes sommes en argent liquide est déconseillée.

Vous pourrez faire installer une ligne téléphonique privée.



V  
O  
T  
R  
E  
  
A  
D  
M  
I  
S  
S  
I  
O  
N

## IV- Votre séjour

### ⇒ Votre chambre :

L'établissement dispose de 72 chambres individuelles aménagées avec un lit, un chevet, une table, une chaise, un fauteuil, un espace de toilette et des équipements tels que : prise de télévision, de téléphone et un appel malade.



Vous pourrez personnaliser votre chambre avec quelques objets et/ou petits mobiliers, dans le respect des normes autorisées, et installer votre téléviseur personnel avec l'aide des services techniques. Il est également possible d'apporter des lampes de chevet respectant les normes, les appareils électro-ménagers (cafetière, bouilloire, friteuse, chauffage individuel, ...) sont interdits. Tous les matériels électriques rajoutés dans la chambre devront en préalable être vérifiés et validés par le service technique.

### ⇒ Votre linge :

Pour votre entrée, il faut prévoir :

- vos effets personnels habituels marqués obligatoirement à l'entrée à votre nom et prénom avec des étiquettes imprimées cousues, et adaptés aux saisons ainsi qu'une valise (ou un sac) en cas d'hospitalisation.
- Une trousse de toilette comprenant : peigne et brosse à cheveux, dentifrice et comprimés pour entretien des prothèses dentaires, brosse à dents, shampooing, savonnettes, gel douche, eau de Cologne, produits de soins habituels (crèmes, produits de maquillage, laque à cheveux, etc...) et pour les hommes, un rasoir électrique de préférence ou rasoir mécanique et mousse à raser.

⇒ Vos repas sont confectionnés par nos propres cuisiniers dans l'établissement et sont adaptés si besoin aux régimes et changements de texture prescrits par votre médecin.



## V-Vie sociale

Vous pourrez, si vous le désirez, inviter vos proches ou votre famille à déjeuner moyennant un tarif. A titre indicatif, le prix du repas pour l'année 2015 s'élève à 8,75€ par. Pour cela, il vous suffira simplement de prévenir le personnel ou la cuisine, 24 heures à l'avance et d'acheter un ticket auprès de l'Accueil du CH Louis Conte.

Un office catholique est célébré chaque jeudi après-midi, à la chapelle de l'étage – 2.

Le salon de coiffure est ouvert une fois par semaine, le choix de la coiffeuse est laissé aux résidents.

Votre courrier est distribué chaque jour ouvrable et peut être posté à votre demande. Si vous avez des difficultés pour écrire, un membre du personnel pourra vous aider.

## VI- Animations



L'EHPAD porte une attention particulière aux animations proposées en fonction des capacités de chaque résident.

Des échanges intergénérationnels sont organisés avec les écoles, des sorties à la médiathèque de Gramat, des rencontres inter hospitalières et des spectacles complètent les programmes.

Durant votre séjour, vous pourrez participer, si vous le désirez, à diverses animations telles que :

- Ateliers manuels
- Ateliers discussions
- Jeux de mémoire
- Chorales – animations musicales
- Spectacles





## VI- Les tarifs

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2003, le tarif journalier des EHPAD est décomposé en trois parties :

⇒ **L'hébergement** : tarif identique pour l'ensemble des résidents (comprend les prestations d'administration, hôtellerie, restauration, entretien, animation).

⇒ **La dépendance** : 3 tarifs adaptés en fonction de l'état de dépendance de la personne âgée calculés en « G.I.R » ; l'évaluation sera faite dans les huit jours suivant l'entrée pour déterminer l'aide et la surveillance nécessaires à l'accompagnement des actes de la vie courante.

⇒ **Le soin** : prix de journée, payé par la CPAM, n'est pas à la charge du résident.

Le détail des tarifs figure sur la fiche tarifaire annuelle, prévue dans le dossier d'accueil ; l'ensemble du personnel administratif se tient à votre disposition pour toute question ou information relative à la facturation, aux aides éventuelles, et au règlement.

### Quel sera votre prix de journée ?

En règle générale, il restera à la charge du résident lotois, le tarif hébergement auquel s'ajoute le tarif GIR 5/6, car l'APA (aide personnalisée à l'autonomie) est versée forfaitairement à l'établissement. Certains départements fonctionnent différemment, et la facturation de l'EHPAD pourra être modifiée en conséquence.

**Important** : Pour les personnes hors département, n'oubliez pas d'établir un dossier d'aide personnalisée à l'autonomie (APA) afin qu'une partie du tarif dépendance vous soit remboursée.

### Que comprend le prix de journée ?

L'hébergement, la nourriture, les soins infirmiers, les médicaments et les dispositifs médicaux, les soins de kinésithérapie, d'orthophoniste, les changes/protections, l'entretien du linge (qui doit être convenablement marqué et compatible avec un passage en machine à laver), la fourniture et l'entretien du linge de lit, de table et de toilette

### Quels sont les frais à prévoir en supplément ?

Les honoraires des médecins, les soins de pédicurie, les actes de laboratoires, de radiographies simples ou échographies, les frais de déplacement en taxi, VSL, dans la majorité des cas, hors prise en charge sécurité sociale, les frais de coiffure, le téléphone (installation et communications), la télévision. Ces frais doivent être acquittés directement auprès du médecin spécialiste, auxiliaire médical ou autre fournisseur, sans oublier les produits d'hygiène.



## VII- Vos droits

### La désignation d'une personne de confiance



La loi du 4 mars 2002 vous donne la possibilité de désigner une personne de confiance.

Son rôle est différent de celui de la personne à prévenir que vous désignerez lors de votre admission.

La personne de confiance est librement choisie et peut être un parent, un proche, ou votre médecin traitant.

La personne de confiance vous accompagnera, si vous en faites la demande, lors des entretiens avec le médecin afin de vous aider à prendre vos décisions.

Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin, cette personne sera consultée par le médecin ou l'équipe soignante afin qu'elle donne des indications sur les choix que vous avez préconisés.

Cette désignation (ou l'absence de désignation) se fait par écrit à l'aide d'un formulaire qui vous sera remis au moment de votre admission.

Cette désignation est valable pour la durée de votre séjour, à moins que vous n'en décidiez autrement.

### Les directives anticipées

Les directives anticipées permettent à toute 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.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé qui indique ses nom, prénom, date et lieu de naissance. Elles sont modifiables et révocables à tout moment.

Leur durée de validité est de trois ans renouvelables.

Toutefois, les directives anticipées peuvent être conservées par vous-même ou confiées à la personne de confiance ou à défaut par un membre de votre famille, ou votre médecin traitant ou tout autre personne de votre choix.

Si vous avez déjà écrit de telles directives, n'hésitez pas à le signaler; cette mention ainsi que les coordonnées de la personne détentrice seront portées dans votre dossier médical de l'Etablissement. Le médecin qui vous prendra en charge au sein du service pourra les consigner au sein du dossier afin qu'elles puissent être prises en considération si nécessaire.

Un formulaire est mis à votre disposition afin de les rédiger si vous le souhaitez.

## VII- Vos droits (suite)

### Le don d'organe :

Que vous soyez pour ou contre le don d'organes et de tissus, il est important de le dire à vos proches - conjoints, parents... C'est vers eux que l'hôpital se tournera pour s'assurer que votre décision est respectée.

Si vous êtes pour et que cela vous aide ou vous rassure dans votre démarche, vous pouvez aussi vous munir d'une carte de donneur. Cette carte n'est pas suffisante mais elle est utile pour témoigner de votre volonté.

Si vous êtes contre, vous pouvez aussi vous inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine.



### Le droit de vote



Le droit de vote est respecté pendant votre séjour. Vous pouvez vous adresser à l'équipe.

### L'accès à vos données informatisées



(Informatique et libertés)

Les données médicales et administratives recueillies lors de votre séjour font l'objet d'un traitement informatique destiné à améliorer votre prise en charge par une gestion facilitée de votre dossier unique, à assurer la facturation et à réaliser, le cas échéant, des statistiques dans le strict respect du secret professionnel.

Dans le respect de l'article 38 de la loi du 6 Janvier 1978, vous avez un droit d'accès et de rectification de ces informations.

### Votre droit à l'information



Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé afin que vous puissiez prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et préconisations qu'il vous fournit, les décisions concernant votre santé.

### Confidentialité

Toutes les données recueillies sont strictement confidentielles, l'ensemble des professionnels est tenu au secret professionnel pour « tous les faits, informations et documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leur fonction ».

## VII- Vos droits (suite)

### Votre droit d'accès au dossier médical



L'ensemble des informations relatives aux traitements, aux soins, aux résultats des examens radiologiques et de laboratoires, ... sont consignés dans votre dossier médical.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande écrite auprès du directeur, accompagnée d'une pièce d'identité.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Si vous consultez votre dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie de votre dossier, les frais de photocopies) sont à votre charge.

L'accès à votre dossier médical est autorisé, sous certaines conditions, aux titulaires de l'autorité parentale, aux tuteurs, aux ayants droits, ainsi qu'à un mandataire.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de votre dernier séjour au sein de l'Etablissement.

Toutefois, si la personne titulaire du dossier médical décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'Etablissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter du décès. Ce délai est suspendu en cas de contentieux.

A l'issue du délai de conservation, le dossier médical peut être éliminé.

La décision d'élimination est prise par le Directeur de l'Etablissement après avis du Médecin responsable de l'information médicale et visa de l'administration des archives départementales du département.

### Secret Professionnel



Le secret professionnel est institué dans l'intérêt des malades. Il s'impose à toutes personnes, dépositaires par état ou par profession, par fonctions temporaires ou permanentes, d'informations apprises dans le cadre de l'activité professionnelle. Tous les professionnels du Centre Hospitalier sont assujettis à cette règle stricte. Le secret professionnel s'applique à la maladie du résident mais aussi à tout ce qui a trait à sa vie privée (situation financière, habitudes, relations...)

## VII- Vos droits (suite)

### Protection juridique des majeurs

L'altération de l'état de santé d'un usager peut rendre nécessaire l'instauration d'une mesure de protection plus ou moins étendue. Cette situation doit être attestée par un certificat médical.

Il appartient au juge des tutelles de prendre les mesures appropriées.

En l'absence de possibilité de faire assurer la tutelle dans l'environnement familial, le juge des tutelles peut décider de confier une partie de la protection des intérêts du patient à protéger, à un service de tutelles.

### La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) - Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005-

Présidée par le Directeur de l'établissement, elle comprend également un médiateur médecin et un médiateur non-médecin, des représentants des usagers, et d'autres professionnels de l'Etablissement.

En annexe et au panneau d'affichage : La composition des membres de la CRUQPC ainsi que la gestion d'une réclamation ou d'une plainte au sein de l'établissement.

**Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) – Décret n° 2005-1367 du 2 novembre 2005 :**

Le conseil de vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD, qui sont ensuite présentés à l'instance compétente de l'organisme gestionnaire. Il est associé à la démarche d'amélioration de la qualité. Les membres du CVS sont notamment des représentants des usagers et des familles.

### Médiateurs départementaux

Ils ont pour objectif d'assurer une médiation entre l'usager et l'établissement afin de lui permettre de faire valoir ses droits. Ils sont désignés conjointement par le Préfet, le président du Conseil Général et le Directeur de l'ARS. (Voir annexe)

### Défenseur des droits

Il a pour objectif de donner des renseignements sur l'institution mais aussi sur l'organisation des citoyens souhaitant engager des démarches. En cas de saisie du défenseur des droits, cette démarche qui est gratuite s'effectue soit par voie électronique, soit par courrier postal, soit par le biais d'un délégué du défenseur des droits.



## Charte des droits et libertés de la personne accueillie

selon l'Arrêté du 8 septembre 2003,  
mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

### 1 Principe de non-discrimination

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

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

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

### 3 Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

### 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 oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

### 5 Droit à la renonciation

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

### 6 Droit au respect des liens familiaux

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

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

### 7 Droit à la protection

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

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

### 8 Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### 9 Principe de prévention et de soutien

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

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

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

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

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

### 11 Droit à la pratique religieuse

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

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

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

# Charte d'accueil *LC*

## CHARTRE BIENTRAITANCE

### QUALITE DU LIEN USAGERS / PROFESSIONNELS / ENTOURAGE

- J'aime que les personnes qui m'abordent se présentent et n'utilisent pas le « on ».
- Seuls mes petits-enfants peuvent m'appeler « mamie » ou « papi » et mes proches me tutoyer.
- J'apprécie que les personnes contrôlent leurs comportements verbaux et non verbaux dans toutes les situations.
- J'apprécie que les soins et les activités qui sont réalisés me soient expliqués et que les changements me soient communiqués.
- J'estime que les professionnels me doivent la même considération qu'aux autres.
- Je n'apprécie pas que le professionnel fasse manger mon voisin en même temps que moi.
- Je souhaite être la priorité du service au moment des soins.

### PRISE EN CHARGE ADAPTEE

- Je souhaite que soit pris en compte mon ressenti, mes demandes, mes douleurs, ...
- J'aime que mes habitudes de vie et mon histoire soient respectées et notamment mes choix concernant mes enfants, les vêtements, le maquillage, le parfum, le programme tv, l'installation au lit, ...

### AUTONOMIE

- J'aime bien me préparer seul(e) ou avec aide.
- J'apprécie que mes rythmes et mes besoins soient respectés (marche, temps de repas, accompagnement aux wc, ...)
- Je souhaite pouvoir répondre librement.

### INTIMITE ET DIGNITE

- J'apprécie que mon confort et mon intimité soient respectés : je souhaite que la porte et la fenêtre soient fermées pendant les soins, je veux être couvert(e) pendant la toilette au lit, je ne veux pas être dénudé(e) pendant mes déplacements, ...
- J'aime bien que les personnes frappent à la porte avant d'entrer chez moi, attendent la réponse et referment derrière eux.
- J'apprécie d'être prévenu(e) avant tout déplacement et que le professionnel me déplace avec bienveillance.
- Je souhaite être considéré comme un être humain, un adulte.
- J'apprécie que mes relations affectives soient respectées.

### LIBERTE ET SECURITE

- Je me sens plus en sécurité dans mon environnement avec mes objets personnels, pourvu qu'ils ne soient pas trop encombrants.
- J'apprécie que vous respectiez mon choix de refuser un soin ou une activité.
- J'apprécie que vous ne vous appropriiez pas mes objets.
- J'aime que mon avis me soit demandé et que ma présence soit prise en compte.
- Je souhaite ne pas subir de contention abusive.

### SECRET PROFESSIONNEL ET CONFIDENTIALITE

- Je souhaite que les professionnels ne parlent pas de moi dans les couloirs ou en présence d'autres personnes.
- J'apprécie qu'ils ne me considèrent pas comme un numéro.



C  
H  
A  
R  
T  
E

## VII- La démarche qualité

### La démarche qualité et l'évaluation

Soucieux de toujours mieux prendre en charge les résidents dans des conditions optimum, l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques depuis plusieurs années et répond aux différentes obligations de démarches d'évaluation interne et externe des établissements médicaux sociaux.

■ La démarche qualité et gestion des risques, c'est quoi ?

Du bon sens au quotidien

Du savoir être

Du savoir vivre

S'interroger sur ses pratiques pour améliorer la qualité des prestations proposées aux résidents et la sécurité de TOUS



Afin de mener à bien la démarche qualité au sein de l'établissement, plusieurs instances et groupes de travail sont organisés.

DE  
MA  
RCH  
E  
QU  
AL  
IT  
E

## VII- La démarche qualité (suite)

### La bientraitance

Bien traiter c'est porter un regard positif vers l'autre.

L'établissement s'est engagé dans une démarche de bientraitance collective visant à identifier l'accompagnement le meilleur possible pour l'utilisateur, dans le respect de ses choix et dans l'adaptation la plus juste à ses besoins. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur.

La bientraitance réunit les éléments suivants :



Que faire si vous êtes victime ou si vous constatez un acte malveillant ?

- Signaler-le au responsable du service
- Vous pouvez également contacter l'ALMA (Allo Maltraitance Personnes Agées et/ou Handicapées) au 3977

Un groupe éthique-bientraitance se réunit régulièrement avec pour missions :

- Identifier les problèmes éthiques rencontrés dans l'établissement et au domicile des usagers
- Favoriser la réflexion sur le sens du soin
- Emettre des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, des questions particulières ou des thèmes généraux
- Diffuser en interne des réflexions et recommandations

## VII- La démarche qualité (suite)

### Le développement durable



Le développement durable, c'est quoi ?

« Un développement durable répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». C'est une citation de Gro Harlem Brundtland, 1er ministre norvégien (N.D.L.R. en 1987). »

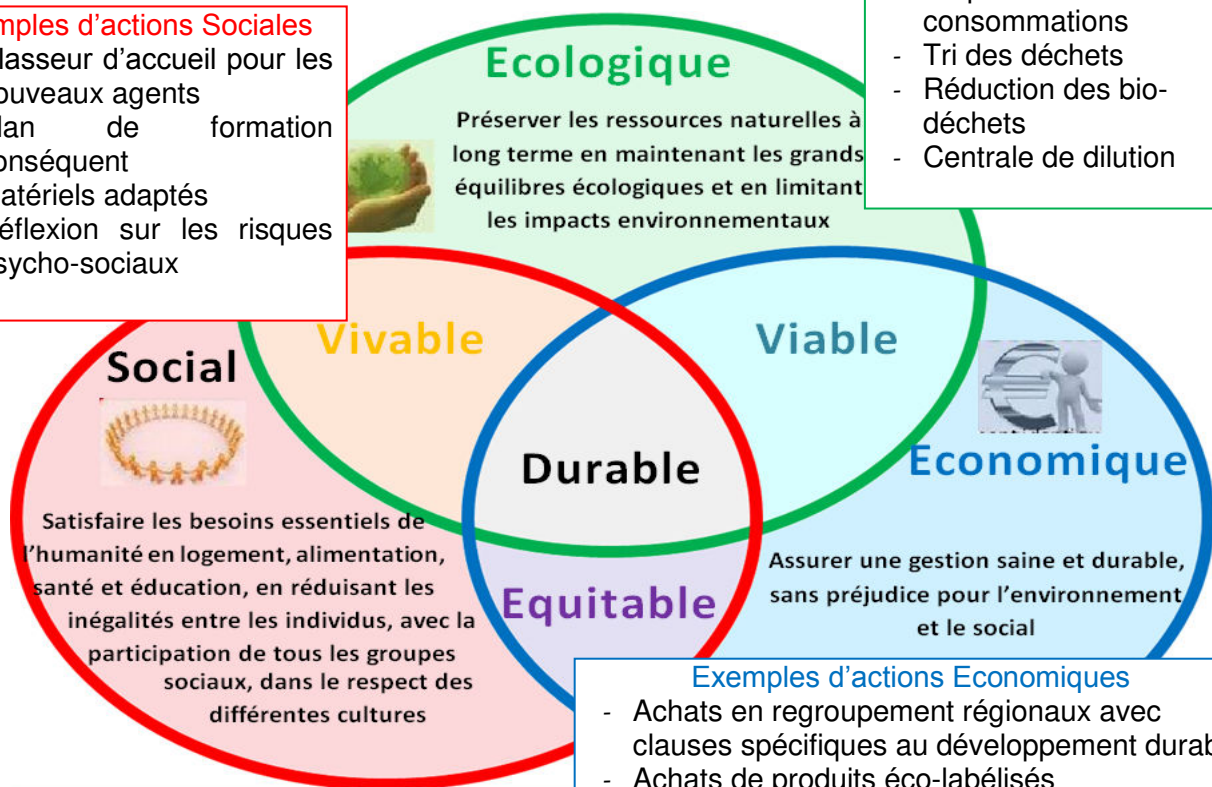
Les 3 piliers du développement durable :

#### Exemples d'actions Sociales

- Classeur d'accueil pour les nouveaux agents
- Plan de formation conséquent
- Matériels adaptés
- Réflexion sur les risques psycho-sociaux

#### Exemples d'actions Ecologiques

- Détecteurs de présence
- Ampoules basses consommations
- Tri des déchets
- Réduction des bio-déchets
- Centrale de dilution



#### Exemples d'actions Economiques

- Achats en regroupement régionaux avec clauses spécifiques au développement durable
- Achats de produits éco-labélisés
- Recyclage des cartouches d'imprimante
- Utilisation de l'informatique pour diffuser l'information
- Sensibilisation sur l'impression des documents de manière raisonnée

Un groupe développement durable se réunit régulièrement avec pour missions :

- Proposer des actions d'amélioration au niveau des 3 axes du développement durable
- Sensibiliser régulièrement les professionnels et les usagers sur ce thème

Cette ambition ne peut se concevoir qu'avec l'aide de tous ce qui implique que chacun doit se responsabiliser dans son comportement.

« Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas »