

# Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

## Livret d'accueil



Au nom des Résidences pour personnes âgées de l'Hôpital Intercommunal du Pays de Retz et de ses administrateurs, au nom du personnel et en mon nom propre, je tiens à vous souhaiter la bienvenue dans notre établissement. **Notre mission, en tant que professionnel du secteur gériatrique, est de pouvoir vous accompagner tous les jours dans votre nouveau domicile, d'apporter une réponse adéquate à vos besoins, de vous donner les soins que votre état de santé requiert.**

Cette mission ne peut se faire sans vous et sans projet. Les actions menées le seront avec votre participation et votre accord. Votre famille, vos proches seront invités à vous accompagner dans votre projet et à y participer.

Les valeurs qui régissent notre fonctionnement, reposent sur les axes principaux suivants :

- Faire en sorte que votre logement devienne votre nouveau domicile, en respectant vos habitudes, votre personne, et en garantissant vos droits et libertés ;
- Favoriser l'ouverture sur l'extérieur. Votre entrée dans l'une des résidences doit s'inscrire dans la continuité du domicile en respectant autant que possible, vos habitudes de vie que vous aviez à domicile. L'établissement organise des manifestations en interne et à l'extérieur, travaille en collaboration avec d'autres organismes.
- Avoir un travail d'équipe au sens large du terme. Chaque agent, chaque personne extérieure est un maillon indispensable à la bonne réalisation du projet individuel de la personne accueillie et doit participer à son bien-être.
- Favoriser une qualité de vie. Nos pratiques professionnelles, notre accompagnement, nos prestations doivent continuellement évoluer pour répondre toujours au mieux à vos besoins. Leur réalisation peut nécessiter la coopération de la famille, de bénévoles. L'ensemble de vos observations nous permettra d'optimiser cette recherche de la qualité.

Ce livret d'accueil vous apportera, je l'espère les renseignements utiles sur l'établissement, sur votre séjour, sur les prestations offertes... N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, orales ou écrites, pour que ce document puisse s'enrichir de vos propositions.

Nous espérons que ce livret d'accueil répondra à vos attentes. Je vous souhaite à nouveau une très bonne installation et un très bon séjour parmi nous.

Le Directeur



# Sommaire

## A comme

Accueil .....	p3
Admission .....	p4
Argent et objets de valeur .....	p4
Animation .....	p5

## B comme

Bientraitance .....	p5
---------------------	----

## C comme

Culte .....	p5
-------------	----

## D comme

Domicile .....	p6
Dossier médical .....	p6
Douleur .....	p6

## F comme

Frais de séjour .....	p7
-----------------------	----

## I comme

Indicateurs .....	p7
-------------------	----

## H comme

Hygiène .....	p7
---------------	----

## L comme

Linge .....	p8
-------------	----

## M comme

Médicaments .....	p8
-------------------	----

## P comme

Prestations de service .....	p8
PASA .....	p9
Proches .....	p9
Professionnels à votre service .....	p10

## R comme

Règles de vie .....	p11
Restauration .....	p12

## S comme

Sécurité .....	p13
Satisfaction/Insatisfaction .....	p13

## T comme

Transports .....	p13
------------------	-----

## U comme

UHR .....	p13
-----------	-----

## Droits et informations .....

.....	p14
-------	-----

## La charte

des droits et des libertés	
des personnes âgées dépendantes .....	p15

# Accueil

## Notre philosophie

Notre mission est de vous accompagner tous les jours dans votre nouveau domicile et de faire en sorte que votre séjour dans notre établissement soit le plus agréable possible. Nous veillerons à votre santé mais aussi à votre confort.

La philosophie de l'établissement se traduit par :

- Le respect de vos habitudes et de votre singularité, en garantissant vos droits et votre liberté individuelle. Vous entrez dans votre nouveau domicile et nous ferons en sorte que vous vous sentiez « chez vous ».
- Une équipe pluri-professionnelle qui sera à vos côtés pour veiller à votre confort et votre santé. Elle vous accompagnera dans les gestes de la vie quotidienne en préservant au maximum votre rythme de vie et votre autonomie. Afin de s'adapter aux évolutions du métier, les professionnels se forment en continu.
- Un projet de vie individualisé que vous et vos proches définirez avec l'équipe. Il prendra en compte vos goûts, vos loisirs, vos envies, vos besoins et votre environnement affectif en accord avec la vie en collectivité.

Parce que vos souhaits et vos besoins peuvent évoluer, votre projet sera évalué et réadapté avec l'équipe.

- L'ouverture vers l'extérieur qui favorise les liens sociaux avec les familles, les amis, les bénévoles et maintient une dynamique socio-culturelle.

## L'organisation de l'établissement

Le Conseil de Surveillance définit la politique générale de l'établissement et contrôle sa gestion. Les représentants des usagers participent à cette instance.

Le Directoire approuve et conseille le directeur dans la gestion et la conduite générale de l'établissement d'après les orientations stratégiques données par le Conseil de Surveillance.

D'autres instances telles que la Commission Médicale d'Établissement (CME), la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-technique (CSIRMT), le Comité Technique d'Établissement (CTE), le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) participent à la vie quotidienne de l'établissement dans tous ses aspects : administratif, technique, logistique, social, sécurité, préventif et relationnel.

Le Conseil de Vie Sociale (CVS), est composé des représentants des résidents et de leurs familles, de la direction, du personnel de l'établissement et d'autres intervenants.

Il permet d'échanger et de faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement d'accueil.

Le CVS est un lieu d'écoute, d'échange, d'expression autour de toutes les questions concernant la vie quotidienne et les projets. (Organisation du CVS et coordonnées des représentants en Annexe).



# Admission

Les demandes d'admission sont validées par la direction générale après examen conjoint des dossiers par les médecins coordonnateurs et la direction des soins.

Une réponse est systématiquement faite (soit en accord pour admission immédiate ou inscription en liste d'attente, soit refus motivé). Préalablement à l'admission, une visite sur place est vivement conseillée. Un contrat de séjour sera établi pour une durée indéterminée.

**Vous pouvez contacter  
le service clientèle au :**

**02.51.74.78.92 (Résidence l'Ancre de Jade à Pornic  
et Résidence de la Baie à Villeneuve en Retz)**

**02.28.53.28.22 (Résidence Mer 'estuaire  
à Paimboeuf et Résidence les Hortensias  
à Saint-Père en Retz)**



## Les pièces à fournir

***Pour votre admission,  
les pièces suivantes vous sont demandées :***

- votre carte d'identité ou votre livret de famille,
- votre carte vitale,
- votre carte d'affiliation à une mutuelle,
- le nom de votre médecin traitant,
- votre carte de groupe sanguin,
- les coordonnées de vos proches (membres de votre famille, amis,...)
- votre avis d'imposition ou de non-imposition,
- votre attestation de pensions,
- votre convention obsèques,
- le nom de votre pédicure podologue, éventuellement,

## ***S'il y a lieu :***

- la justification de l'aide sociale pour les « hors département »,
- la copie du jugement de mesure de protection,
- la carte d'invalidité
- votre carte de donneur d'organes.

Vous aurez aussi une fiche « habitudes de vie » à renseigner afin que l'on puisse personnaliser votre séjour.



# Argent

Les objets déposés, auprès du trésorier ou d'un préposé commis à cet effet à l'accueil, seront restitués contre la signature d'une décharge. En aucun cas l'établissement ne pourra être responsable de la disparition d'argent, de valeurs, de bijoux, d'objets précieux et d'effets personnels ou de leur détérioration si ces derniers ne lui sont pas confiés.

# Animation

## Pour que l'établissement soit un lieu de vie

à part entière et pour que vous vous y sentiez bien, les animatrices et animateur(s), le personnel, en lien avec les équipes de bénévoles (« Association des VMEH » Visiteurs Médicaux des Établissements Hospitaliers), vous proposent diverses activités comme :

- Des ateliers de travaux manuels (couture, tricot, arts plastiques, jardinage, cuisine...) qui vous permettent d'échanger votre savoir-faire,
- De la gymnastique douce, qui favorise le maintien de votre autonomie,
- Des ateliers mémoire, des groupes de parole, qui permettent de créer des liens privilégiés avec d'autres personnes (résidents, personnels, bénévoles...),
- Des jeux de société (loto, dominos, scrabble...), véritables moments de plaisir partagés.



### Selon vos souhaits et vos habitudes, des sorties particulières peuvent être organisées :

- Assister à une séance de cinéma,
- Aller au marché,...

L'équipe d'animation sera à l'écoute de vos idées et les mettra en œuvre dans la mesure du possible en créant une ambiance chaleureuse, paisible et joyeuse.

### Pour briser l'isolement et permettre un enrichissement mutuel, des rencontres sont organisées, auxquelles vous pouvez participer :

- les spectacles organisés par l'établissement,
- des sorties saisonnières
- des événements organisés dans l'établissement à l'occasion de la semaine bleue, la semaine du goût...,
- des échanges avec les enfants des écoles.

## B comme ... Bientraitance

Créée en 2009, ALMA (ALlo Maltraitance) appartient à un réseau national fondé suite à cette définition du Conseil de l'Europe : « Lutter contre la maltraitance des personnes âgées, qui se caractérise par tout acte de violence portant atteinte à la vie, à l'intégralité corporelle ou psychique, et à la liberté de la personne ». L'Hôpital Intercommunal du Pays de Retz met tout en œuvre pour assurer une prévention de la maltraitance chez les personnes âgées.

## C comme ... Culte

Un service d'aumônerie apporte sa contribution par une attention et une participation aux besoins relationnels, spirituels et religieux des résidents ainsi qu'aux familles.

Des visites dans les chambres, des demandes de sacrement, etc...sont organisées avec la présence d'un aumônier, de membres associés et en lien avec les ministres ordonnés des paroisses.

Au sein de l'établissement, une équipe d'aumônerie catholique est à votre disposition :

Pour les autres cultes, renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.

## Domicile

### Votre logement est désormais votre nouveau domicile,

Il s'agit donc d'un lieu privatif que nous nous devons de respecter. Il est équipé d'un mobilier fonctionnel, d'un cabinet de toilette, d'un WC et d'un système d'appel 24h/24 pour votre sécurité. Vous êtes autorisés à y disposer vos objets personnels (dans la limite de la superficie disponible et des règles de sécurité).



## Dossier médical

### Droits d'accès

(cf article L.1111-7, R.1111-2 à R.1111-9 et R.1112-7 du code de la santé publique).

Il vous est possible d'accéder aux informations de santé présentes dans votre dossier médical, après une demande auprès de la direction.

### Comment

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

### Mise à disposition

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour.

### Consultation du dossier

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et l'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

## Douleur

À l'hôpital Intercommunal du Pays de Retz, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

### Prévenir la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...) vous devez être prévenus qu'une douleur peut survenir.

**Votre participation est essentielle.**  
**Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

### Traiter ou soulager la douleur

C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et à se retrouver avec les autres. L'équipe soignante peut vous administrer des antalgiques (médicaments qui soulagent la douleur) sur prescription médicale ou utiliser d'autres méthodes non médicamenteuses (relaxation, massage, soutien psychologique...).

### Vous avez mal ? Votre douleur parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut ni ne doit le faire à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous pourrions vous aider.

#### L'évaluation de votre douleur

En fonction des pratiques soignantes, votre douleur peut être évaluée soit par :

- une réglette (échelle visuelle analogique) qui sera mise à votre disposition : elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur.



- une échelle verbale numérique qui permettra aux soignants d'évaluer votre douleur.
- une échelle adaptée aux résidents non communicants

# 7 comme ... Frais de séjour

Les frais de séjour sont calculés selon trois éléments :

## Le tarif « hébergement »,

Le prix de journée relatif à « l'hébergement », qui recouvre l'ensemble des prestations administratives, d'accueil, d'hôtellerie, de restauration, d'entretien et d'animation.

## Le tarif « dépendance »,

Variant selon votre GIR (degré de dépendance), couvre les prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie et non liés aux soins. (Une fiche informative est à votre disposition sur simple demande à l'accueil).

Pour les résidents dont le degré de dépendance est compris entre 1 et 4, l'établissement a signé une convention avec le département du Maine-et-Loire et de Loire-Atlantique afin que l'APA (Allocations Personnalisées à l'Autonomie) lui soit reversée sous forme de dotation. Seul le ticket modérateur (équivalent au tarif du GIR 5-6) sera facturé.

Pour les résidents (GIR 1 à 4) issus des départements hors Maine-et-Loire et Loire-Atlantique, un dossier d'APA est à constituer par vos soins pour le versement direct de cette prestation. En contrepartie, l'établissement facturera la totalité du tarif dépendance.

## Le tarif « soins »

Recouvre les prestations médicales et paramédicales, il ne vous est pas facturé, il est versé directement à l'établissement par l'assurance maladie.

Dans tous les cas, vos frais d'hébergement varieront selon :

- votre âge (plus ou moins de 60 ans)
- votre absence pour hospitalisation
- votre absence pour convenance personnelle/vacances.



## 9 comme ...

# Indicateurs

Le niveau de qualité et de Sécurité des Soins est régulièrement évalué, à travers :

- Les évaluations interne et externe (par un organisme de contrôle externe).
- Le recueil d'indicateurs sur la prise en charge des résidents.

Dans une démarche de transparence, l'établissement vous fait part de ses résultats par affichage à l'entrée de chacun des sites.

## 4 comme ... Hygiène

La politique d'hygiène est définie par le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales).

À cet effet, une politique de prévention de surveillance est organisée par le CLIN en collaboration avec l'équipe opérationnelle d'hygiène.

Le CLIN élabore, diffuse et veille à la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène et de maîtrise du risque infectieux.

Pour l'hygiène des mains, des produits hydro alcooliques sont mis à votre disposition et à celle de vos proches à l'entrée des services.

## Linge

### Votre linge

Le linge hôtelier est fourni et entretenu par l'établissement (drap, couvertures, serviettes, gants,...)

L'établissement propose également d'entretenir le linge personnel de chaque résident, sous réserve que la composition textile soit compatible avec un traitement industriel et collectif.

La composition initiale du trousseau et son renouvellement relèvent de la seule responsabilité des résidents et de leur famille.

Il vous est demandé de respecter une liste-type de trousseau, qui vous est communiquée lors de la pré-admission.

L'identification du linge personnel sera assurée par le prestataire choisi par l'établissement.

# M comme ...

## Médicaments

### La Pharmacie

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage interne qui se charge de délivrer tous les médicaments remboursables prescrits par les médecins. Les médicaments sont pris en charge par l'établissement. Il vous est expressément demandé ainsi qu'à vos proches de ne jamais apporter des médicaments sans l'autorisation des personnes compétentes intervenant à l'hôpital. Les médicaments sont fournis par l'établissement, la pharmacie est donc informée du traitement en cours.

### Médicaments

Si, à votre arrivée, vous disposez déjà de médicaments personnels (médicaments prescrits par votre médecin, homéopathie ou phytothérapie), vous devez en informer aussitôt le médecin ou en son absence l'infirmier(ère) du service. Afin d'éviter d'éventuelles interactions médicamenteuses, la totalité de votre traitement sera évaluée.



# P comme ...

## Prestations de service

### Courrier (hors week-end)

Votre courrier personnel vous sera distribué quotidiennement.

L'expédition du courrier affranchi se fera en le remettant aux animateurs. Vous pouvez solliciter une aide pour l'écrire. L'abonnement à votre quotidien habituel peut se poursuivre au sein de l'établissement.

### Téléphone

Vous pouvez demander dans le service l'installation ou le transfert d'une ligne téléphonique payante. Vous pouvez être joint ou joindre vos proches à tout moment. L'accueil téléphonique est permanent en composant le numéro de l'hôpital.

### Prestations diverses

Nous nous efforçons de maintenir un lien avec l'extérieur. À votre demande, un rendez-vous peut être pris avec les intervenants suivants : coiffure, pédicure, esthéticienne,...

# PASA (Villeneuve-en-Retz)

## Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

Le PASA permet d'accueillir des résidents ayant des troubles cognitifs et du comportement modérés, dans le but de leur proposer des activités sociales et thérapeutiques, individuelles et collectives, afin de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux. Le PASA est ouvert du Lundi au Vendredi avec une capacité d'accueil de 14 places. Les résidents bénéficiant de cet accompagnement y sont sollicités en demi-journée ou en journée complète en fonction des activités proposées.

### Les critères d'admission au PASA sont les suivants :

- Etre atteint de la maladie d'Alzheimer ou apparentée (diagnostic posé et annoncé)
- Avoir des symptômes psychologiques et comportementaux modérés qui influent sur la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres résidents
- Avoir une autonomie compatible avec les possibilités matérielles et humaines
- Avoir des difficultés d'intégration à un groupe standard



### Les critères de fin d'accompagnement et de non-admissibilité sont :

- Avoir des antécédents psychiatriques non démentiels
- Présenter des troubles du comportement majeurs
- Présenter une dépendance physique incompatible avec les possibilités matérielles et humaines
- Absence de bénéfice apporté par les activités
- Refus du résident à participer aux activités

Les résidents hébergés en UHR ne peuvent pas bénéficier de l'accompagnement du PASA.

## Proches

### Sorties

Les sorties sont libres. Cependant, lorsque vous vous absentez, nous vous remercions de bien vouloir prévenir le personnel et l'informer de l'heure de votre retour, pour éviter toute inquiétude. Vous pouvez partir en vacances avec vos proches.

### Visites

Les horaires de visite sont libres. Cependant, les proches sont invités à visiter leur parent à compter de 11h30 en raison des soins. Les enfants sont autorisés à vous rendre visite, sous la responsabilité de leurs parents, tout en préservant le calme et le repos de chacun.



# Professionnels à votre service

**Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires.**

**Durant votre séjour, différentes personnes mettent en commun leurs compétences pour vous accompagner et vous apporter leur soutien.**

## **Les médecins coordonnateurs praticiens Hospitaliers et les médecins libéraux autorisés.**

Ils interviennent pour vous prescrire les soins et traitements dont vous avez besoin, pour vous donner des informations qui concernent votre état de santé, votre traitement, etc...

## **Les cadres de santé**

Ils sont garants de la qualité des soins, de votre accueil et de votre séjour. Responsables de l'organisation des soins et du travail, ils encadrent et coordonnent les équipes de soins.

## **Les infirmier(e)s**

Ils appliquent, respectent les prescriptions médicales et dispensent des soins qui ont pour but d'améliorer tant votre bien-être physique que psychologique, en tenant compte de vos habitudes de vie.

## **L'animatrice**

Il/elle établit un planning d'animations et d'activités afin de vous divertir. Votre participation est libre.



## **Les aides-soignant(es)s**

Ils assurent en collaboration avec les infirmier(e)s, les soins d'hygiène corporelle et alimentaire, un accompagnement dans les gestes de la vie quotidienne et veillent à vous apporter le confort nécessaire et à préserver votre autonomie.

## **Les agents des services hospitaliers**

Ils veillent à entretenir les chambres et locaux communs et collaborent aux soins en apportant le confort, l'hôtellerie, l'hygiène et un environnement agréable.

## **Les kinésithérapeutes**

Ils assurent la rééducation des résidents pour qu'ils retrouvent leurs capacités physiques.

## **Les pharmaciens et préparateurs en pharmacie**

Ils assurent la dispensation des médicaments dans les services de soins en toute sécurité.

## **L'ergothérapeute**

Elle adapte l'environnement du résident à son handicap.

## **La diététicienne**

Elle assure l'équilibre des repas lors de l'élaboration des menus.

## La psychologue

Elle intervient à votre demande pour un soutien psychologique. Pour tout rendez-vous, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## Les services logistiques

Ils sont constitués, du service restauration, de la blanchisserie. Ils assurent les prestations nécessaires à votre confort telles que les repas, l'entretien du linge.

## Les services techniques

Ils assurent la maintenance, l'entretien des locaux et des équipements.

## Les agents de la clientèle

Ils restent à votre écoute pour tous problèmes administratifs concernant votre séjour.

## L'équipe administrative

Elle est constituée de différents services : la Direction Générale, la Direction des Soins, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Activité et des Moyens.

**Dans le cadre d'une bonne relation entre professionnels et usagers, il est rappelé que le respect mutuel est la première condition d'un bon séjour.**

Vous trouverez l'organigramme de l'établissement en annexe.

# R comme ... Règles de vie

## Règles de savoir vivre

- La politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte de l'établissement.
- Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.
- Respectez le calme et le repos des autres résidents.
- La possession de boissons et denrées alimentaires non consommées aussitôt est interdite dans l'établissement, sauf autorisation particulière du médecin ou du cadre de santé.

## Boissons

L'introduction et la consommation, dans le service, de boissons alcoolisées sont rigoureusement interdites. Aucune dérogation ne peut être admise.

## Produits d'Hygiène

Pour votre séjour, nous vous remercions d'apporter votre nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir électrique, shampoing, boîte à dentier, ... Il sera à renouveler autant de fois que nécessaire.

## Silence

Il est indispensable pour le repos de vos voisins. L'usage d'un téléviseur et d'un poste de radio est autorisé, mais n'oubliez pas de respecter votre entourage.

## Parking

Vos visiteurs sont priés d'utiliser les parkings mis à leur disposition. L'hôpital dégage toute responsabilité pour des dégâts ou vols qui pourraient être commis sur les véhicules stationnés dans l'enceinte de l'établissement.



# Restauration

Des professionnels de la restauration apportent toutes leurs compétences et tous leurs soins à la confection des plats cuisinés. Les menus sont proposés selon les saisons et discutés lors des commissions menus.

Des ateliers culinaires et des repas à thèmes sont organisés tout au long de l'année, en collaboration avec l'équipe d'animation. Si vous souhaitez partager un repas avec vos proches, il est possible d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante au moins 48 heures à l'avance et 7 jours à l'avance pour les dimanches et jours fériés. Le règlement devra se faire à l'accueil le jour même.

Vous trouverez les tarifs en annexe.



## Le comité de liaison alimentation-nutrition (CLAN)

Le CLAN est une instance consultative qui participe par ses avis ou ses propositions aux objectifs suivants :

- L'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et résidents.
- L'amélioration de la qualité de l'ensemble des prestations alimentation-nutrition.

## Satisfaction

### Vos plaintes, réclamations, éloges, propositions

(cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour : adressez-vous directement au responsable du service qui analysera et gèrera votre demande dans les meilleurs délais.

Vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement afin qu'elle puisse recueillir votre plainte ou réclamation. elle fera alors le lien avec le Conseil de Vie Sociale (CVS) qui a pour mission de :

- Veiller au respect des droits des résidents et les aider dans leurs démarches
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des résidents et de leurs proches.

Les listes des membres du CVS des usagers figurent en annexe.

Si vous souhaitez nous aider à améliorer la qualité de nos services, nous vous demandons de bien vouloir compléter le questionnaire de satisfaction mis à disposition 1 fois par an. Vos impressions, observations et suggestions seront prises en considération pour améliorer les prestations de l'établissement.

## Sécurité

### Tabac

Il est interdit de fumer dans la chambre et au sein de l'établissement.

### Matériel électrique

Avant l'installation d'appareils électriques (radio, TV...) ou prises multiples, il est impératif de demander l'autorisation du Responsable du service technique.

### En cas d'incendie

Restez dans votre chambre, ne cédez pas à l'affolement. Fermez soigneusement votre porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et les émanations toxiques.

Pour quitter votre chambre, attendez d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours.

## *comme ...* Transports

Les frais liés au transport sanitaire sont à la charge du résident qui peut le cas échéant en obtenir le remboursement par sa caisse d'assurance maladie (sauf si le transport est en lien avec une affection de longue durée).

## *comme ...* UHR

### L'Unité d'Hébergement Renforcé

L'UHR a vocation d'accueillir des résidents souffrant de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, avec des troubles neurodégénératifs majeurs de type démentiels, et compliquée de troubles psycho-comportementaux sévères.

Cette unité de vie a une capacité d'accueil de 14 résidents.

#### Les critères d'admission en UHR sont :

- Être atteint de la maladie d'Alzheimer ou apparentée (diagnostic posé et annoncé),
- Avoir des symptômes psychologiques et comportementaux sévères qui influent sur la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres résidents,
- Ne pas présenter de syndrome confusionnel,
- Être autonome dans ses déplacements, y compris en fauteuil roulant.

#### Les critères de fin d'accompagnement et de non admissibilité sont :

- La réduction des symptômes psycho-comportementaux pendant une durée significative pour être compatible avec le retour dans une unité traditionnelle,
- La perte de la mobilité.

# Droits et information

## Informatique et libertés

À l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux vous sont demandés et sont éventuellement traités par informatique. La loi du 06 Janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés veille à ce que l'informatique soit au service de chacun et ne porte pas atteinte aux droits et libertés. En vertu de cette loi, vous pouvez avoir accès aux informations nominatives qui vous concernent. Parmi ces informations, celles qui présentent un caractère médical sont protégées par le secret médical. Elles sont placées sous la responsabilité des médecins responsables de l'information médicale. Pour tout autre renseignement, vous pouvez vous adresser au Directeur de l'établissement.

## Vos directives anticipées

(cf. articles L.1111-4, L.1111-11 à L.1111-13 et R.1111-20, R.1112-2, R.4127-37 du code de la santé publique)

Si vous êtes majeur, vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles sont valables sans limitation de durée et peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez-les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## Le consentement aux soins

Nous avons tous et toutes le droit d'accepter ou de refuser des soins. C'est ce qu'on appelle le consentement aux soins. Le consentement, pour qu'il soit valable, doit être libre et éclairé.

### Qu'est-ce qu'un soin ?

Souvent, lorsqu'on pense au consentement aux soins, on le limite à certains actes. Pourtant, la notion de soin est beaucoup plus large.

Voici quelques exemples de ce qu'on entend par soins : un prélèvement, un examen, un traitement, une thérapie, toute intervention médicale, psychologique ou sociale...

C'est la responsabilité du médecin de vous donner toutes les informations nécessaires afin que vous puissiez donner un consentement éclairé.

### Le consentement libre et éclairé, ça veut dire quoi ?

Pour que le consentement soit libre, il doit être donné sans que la personne ne subisse de menace. En d'autres termes, un consentement libre, cela signifie qu'il est donné de plein gré, sans promesse, ni menace, sans que vos facultés ne soient altérées. Pour donner un consentement éclairé, il faut que vous ayez en main toute l'information qui vous permette de décider si vous voulez ou non ce traitement, par exemple : la nature et le but du traitement, les effets de ce traitement, les risques possibles associés au traitement et les effets secondaires, les traitements alternatifs, les conséquences d'un refus ou d'une non-intervention.

## La protection des personnes vulnérables

Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2009, une nouvelle réforme sur la gestion des tutelles est entrée en vigueur. Cette dernière propose, entre autres, la création d'un mandat de protection future afin de permettre à toute personne de désigner à l'avance un tiers de confiance pour la représenter en cas d'incapacité future (désignation sous acte notarié ou sous seing privé).

## La désignation d'une personne de confiance

(Loi n°2002-203 du 04 Mars 2002 relative aux droits des malades Art. L.1111-6).

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. La désignation d'une personne de confiance n'est pas obligatoire, mais doit vous être proposée lors de toute hospitalisation. Si vous souhaitez en savoir plus, une fiche informative est à votre disposition auprès de l'équipe soignante.

## Le don d'organes et de tissus

Faire un don d'organes ou de tissus est un acte généreux et utile : il sauve des vies. Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches, dont le témoignage sera sollicité, mais aussi le cadre du service.

## Liberté d'aller et venir

La liberté d'aller et venir est un droit inaliénable de la personne humaine. Tout sera mis en œuvre pour favoriser l'exercice de ce droit.

## Droits civiques

L'exercice des droits civiques est conservé en EHPAD à l'exception des résidents sous tutelle.

## Mandataire judiciaire à la protection des majeurs

Votre proche peut faire l'objet d'une mesure de protection par un mandataire judiciaire prononcée par les juges de tutelles des Tribunaux d'Instance de Loire Atlantique.

# La Charte des droits et des libertés de la personne âgée dépendante

En novembre 1987, la commission des “Droits et libertés de la fondation nationale de Gériatrie” a établi la “charte des Droits et des Libertés de la Personne âgée dépendante” :

## Principes généraux

1. Toute personne âgée garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou d'établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
10. Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
11. Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
13. Toute personne en situation de dépendance doit voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.
14. L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



# Nos Résidences pour personnes âgées

- Site de Pornic Centre  
«Résidence L'Ancre de Jade»

EHPAD : 87 lits  
USLD : 28 lits



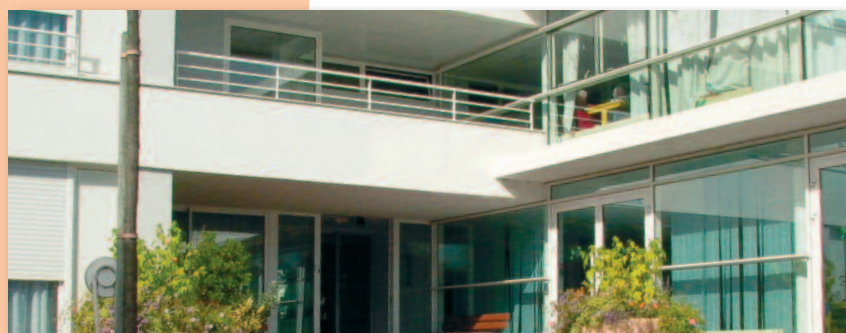
- Site de Villeneuve-en-Retz  
«Résidence de La Baie»

EHPAD : 126 lits  
dont 14 lits en Unité  
d'Hébergement Renforcé (UHR)  
14 places de Pôle d'Activités  
et de Soins Adaptés (PASA)



- Site de Paimboeuf  
«Résidence Mer Estuaire»

EHPAD : 100 lits



- Site de St Père-en-Retz  
«Résidence Les Hortensias»

EHPAD : 40 lits



Siège Social La Chaussée - CS 91 309 - 44213 PORNIC  
Standard : 02.51.74.78.78