Établissement Public de Santé de Bellême

Livret d'accueil des résidents

EHPAD La Rose des Vents

4 et 28 rue du Mans- 61130 Bellême
Téléphone : 02 33 85 33 85
Site Internet : www.hopital-belleme.fr

Bienvenue en EHPAD

Vous êtes accueilli (e) dans le secteur hébergeant des personnes âgées dépendantes de l'Établissement Public de Santé de Bellême.

Celui-ci vous offre toutes les garanties d'un établissement de **soins de proximité.** Dès votre admission tout sera mis en œuvre pour un accompagnement de qualité, adapté à votre état de santé et à vos souhaits en matière d'hébergement.

Les équipes soignantes, logistiques, administratives et votre médecin traitant, sont à **votre écoute** pour vous apporter disponibilité et compétences techniques, et mettre tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable possible.

Vos proches sont invités à vous entourer de leur présence réconfortante.

L'Établissement Public de Santé de Bellême s'est engagé, à travers son projet d'établissement, dans une importante dynamique de modernisation de ses bâtiments qui permet aujourd'hui d'apporter confort et amélioration de votre séjour et de ses activités. Vous pouvez retrouver l'intégralité du projet d'établissement sur notre site Internet.

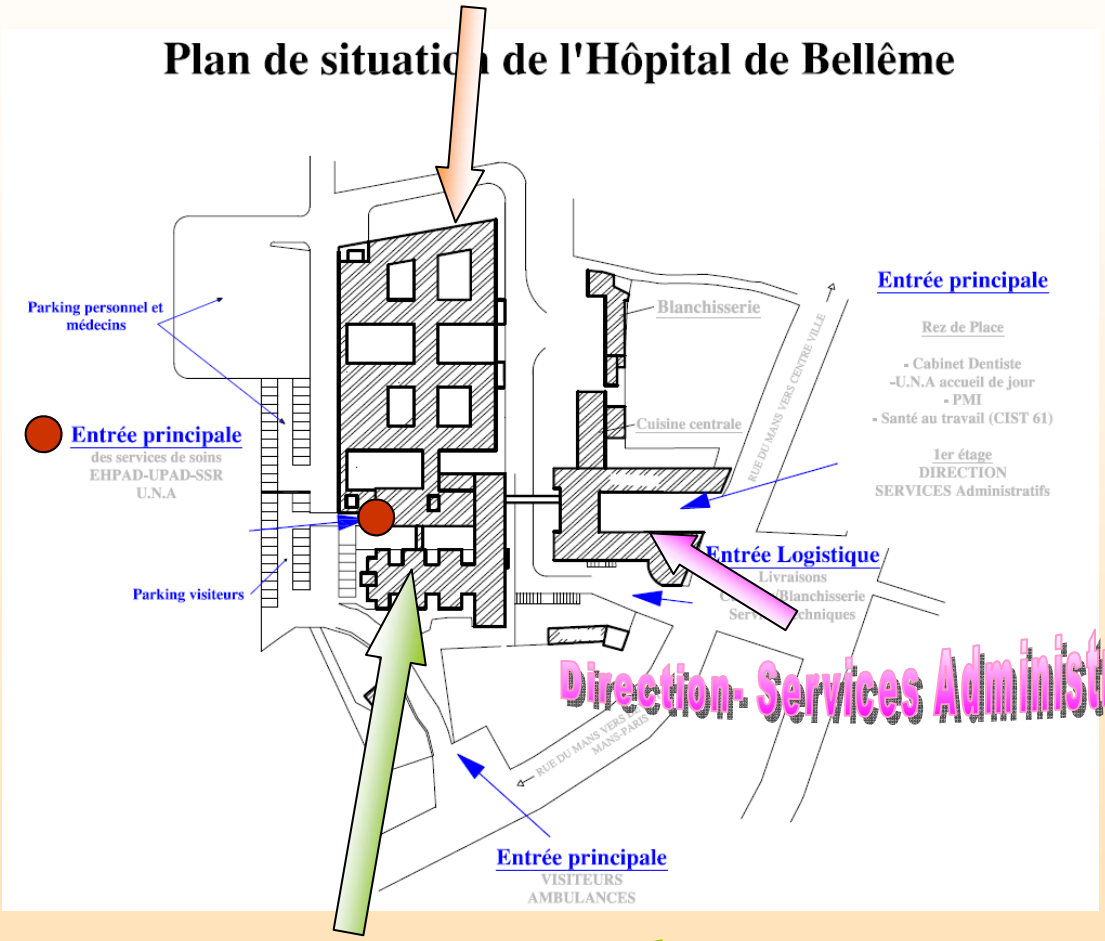
Nous avons rassemblé dans ce livret d'accueil les informations pratiques qui faciliteront votre séjour.

Pour nous permettre d'améliorer les points qui ne vous semblent pas satisfaisants, nous vous invitons à compléter le questionnaire de satisfaction qui est mis à votre disposition une fois par an et à nous transmettre, pendant votre séjour, toute observation et suggestion vous paraissant utile .

L'ensemble des équipes de l'Établissement Public de Santé de Bellême

Plan de situation de l'établissement

EHPAD/ UPAD La Rose des Vents



Direction- Services Administratifs

Soins Médicaux et de Réadaptation

Sommaire du livret d'accueil

Quelques mots d'histoire	Page 6
Les missions de notre établissement	Page 7
Nos valeurs	Page 7
L'organigramme des services d'EHPAD	Page 8
Comment se déroule votre admission	Page 9
Des professionnels à votre écoute	Page 10
Un accompagnement personnalisé	Page 11
Les services hôteliers	Page 12
La prise en charge de votre douleur	Page 15
La gestion de vos médicaments	Page 16
La lutte contre les erreurs d'identité	Page 17
La sécurité incendie et l'interdiction de fumer	Page 17
Votre sécurité en quelques mots…	Page 18
En pratique…	Page 19
La vie sociale et les animations	Page 20
Les associations de visiteurs	Page 21
Bibliothèque	Page 21
Vos droits et libertés	Page 22
Notre charte bientraitance	Page 30
Votre dossier médical	Page 31
La loi informatique et libertés (RGPD)	Page 32
L'organisation administrative de l'établissement	Page 34
Les instances au service des usagers	Page 35
Personnes qualifiées	Page 35
La politique qualité et gestion des risques	Page 38
Les instances pour la qualité et sécurité des soins	Page 39
La lutte contre la maltraitance et les violences	Page 40
Votre avis nous intéresse !	Page 40
Quelques gestes pour un développement durable	Page 41
Annuaire interne	Page 42
Quelques adresses utiles…	Page 43
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	Page 44

Glossaire

A

Administration (p34)
Admission (p9)
Animations (p20)
Animaux de compagnie (p18)
Annuaire interne (p42)
Appareils électriques (p18)
Associations (p21)
Assurance (p18)

B

Bénévoles (p21)
Bibliothèque (p21)

C

Charte bientraitance (p30)
Charte des droits et libertés de la personne accueillie (p22, p44)
Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante (p24)
Charte du majeur protégé (p26)
Comités/ Commissions (p34 à 39)
Commission des usagers (CDU) (p36)
Conseil de Vie Sociale (CVS) (p35)
Contacts (p42)
Courrier (p14)

D

Dossier médical (p31)
Douleur (p15)
Directives anticipées (p23)
Droits (p22 à p24, p37)

E

Éthique (p25)

H

Histoire de l'établissement (p6)
Hôtellerie (p12)

I

Identité (p17)
Incendie (p17)
Informatique (loi) (p32)
Internet (p14)

L

Libertés (p22 àp24)
Linge (p13)
Loi du 02 janvier 2002 (p22)

M

Majeurs protégés (p26)
Médicaments (p16)
Maltraitance/ violences (p40)
Meubles (p18)
Missions (p7)

O

Objets de valeurs (p14)
Objets personnels de toilette (p13)
Organigramme (p8)

P

Personne de confiance (p23)
Personnes qualifiées (p37)
Plan de l'établissement (p3)
Prévention des risques (p38, p39, p40)
Professionnels (p8, p10)
Projet d'accompagnement (p11)
Protection des données (p32)

Q

Qualité de la prise en charge (p38 à 40)

R

Réclamations (p36, p37, p40)
Référent (p10)
Religion (p19)
Responsabilité civile (p18)
Restauration (p12)
RGPD (p32)

S

Satisfaction (p40)
Sécurité (p17 et 18)
Soins (p15, p16, p17)
Soins esthétiques (p19)
Sorties (p18)
Suggestions (p40)

T

Téléphone (p14)
Télévision (p14)

V

Valeurs (objets de valeurs) (p14)
Valeurs de l'établissement (p7)
Vie Sociale (p20)
Visites (p19)
Visiteurs (association) (p21)

Quelques mots d'histoire...

Notre Établissement est situé sur environ **5 hectares**, regroupant 3 bâtiments principaux qui datent de différentes époques :

1870 : Le bâtiment ***NAPOLÉON III*** est construit sous le second empire.

Il accueille aujourd'hui les **services administratifs** de l'établissement.

1980 : Construction du Bâtiment **« LES GENÊTS ».** Il accueille aujourd'hui le **service médicaux et de Réadaptation** (SMR).

2011 : Construction du Bâtiment **« LA ROSE DES VENTS ».**
Il accueille les personnes âgées dépendantes au sein de **l'EHPAD qui inclus également 2 services d'UPAD** (Unité pour Personnes Âgées Désorientées).

L'établissement comprend également plusieurs **BÂTIMENTS ANNEXES :**

- **La cuisine** qui assure une restauration en liaison chaude
- **La blanchisserie** qui prend en charge une partie du linge hospitalier et le linge des résidents.

Les missions de notre établissement

L'Établissement Public de Santé de Bellême est un **établissement de proximité.**

Ses missions consistent à assurer à la population une prise en charge de ses besoins de santé, en relation avec d'autres établissements et en garantissant qualité et sécurité des soins.

Par ailleurs, l'Établissement Public de Santé de Bellême a pour vocation de participer à la prise en charge des personnes âgées n'ayant plus leur autonomie de vie et dont l'état de santé nécessite un accompagnement et un suivi permanent.

Nos valeurs

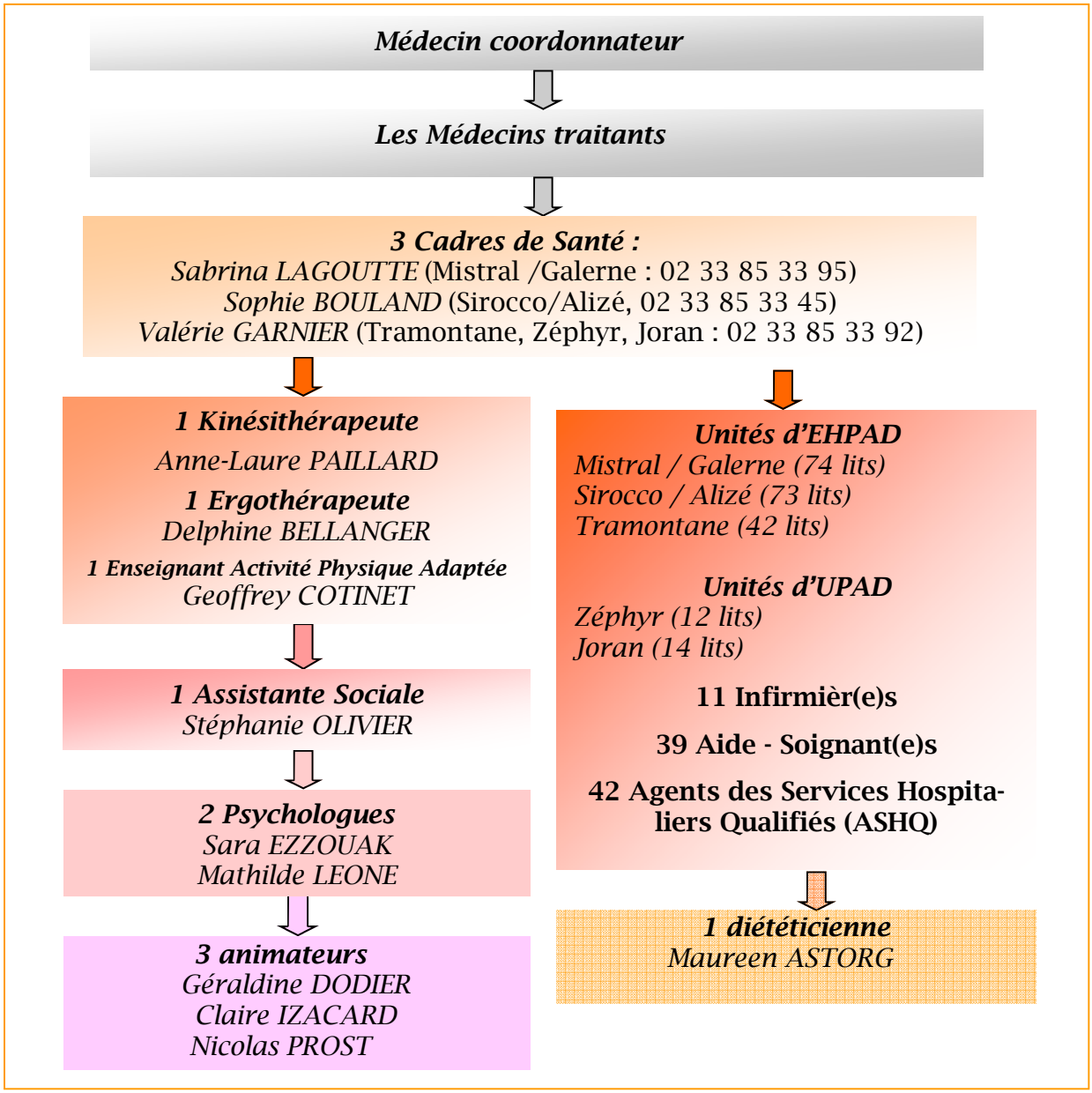
Les **valeurs fondamentales** de l'établissement sont :

LE RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE LA LIBERTÉ DE L'ÊTRE HUMAIN : accueillir l'autre dans sa différence, le prendre en compte dans sa globalité et dans son environnement sont les éléments prépondérants qui caractérisent la pratique quotidienne des accompagnants;

LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE : développer les compétences qui garantissent la qualité d'accompagnement, savoir s'adapter aux évolutions sont des exigences fortes de nos métiers;

LA RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE : chacun doit être responsable et garant de la qualité des actes qu'il assure dans son rôle et dans son périmètre de compétences ;

L'organigramme des services d'EHPAD



Comment se déroule votre admission ?

Un dossier de demande d'admission (partie médicale et administrative) a été rempli avant votre admission.
Il a été étudié et validé par la Commission d'admission qui se réunit une fois par semaine. Elle est composée du médecin coordonnateur, des trois cadres de santé, de l'assistante sociale et de la psychologue.

Avant votre admission, notre assistante sociale vous recevra pour compléter le dossier administratif d'entrée, vous informer sur vos droits en termes de prestations, et vous transmettre toutes les informations dont vous aurez besoin pour vous garantir de bonnes conditions d'entrée et de séjour. Une rencontre avec notre psychologue sera également organisée afin de pré-identifier vos attentes et vos besoins, qui servira à construire avec vous **un projet d'accompagnement adapté**.

Il vous sera remis un **contrat de séjour.** Ce contrat définit et garantit vos conditions d'hébergement et de prise en charge en matière de soin. Vous devez le signer et le remettre à l'équipe du service (ou à l'Assistante Sociale ou aux admissions) dès votre arrivée.

Vous pouvez contacter notre assistante sociale au **02.33.85.33.46.**

POUR UN MEILLEUR SUIVI MÉDICAL, N'OUBLIEZ PAS D'APPORTER TOUS LES DOCUMENTS MÉDICAUX EN VOTRE POSSESSION LE JOUR DE VOTRE ARRIVÉE !

Des professionnels à votre écoute...

Pendant votre séjour, l'ensemble du personnel s'efforcera de **concilier vos besoins** avec les nécessités de la vie en EHPAD, dans un climat de confiance et de sérénité.

N'HÉSITEZ PAS À FAIRE VALOIR VOS ATTENTES ET VOS BESOINS.

Chaque membre du personnel est identifié par le port d'un badge indiquant son nom, prénom et sa fonction. Les intervenants extérieurs sont également identifiés par un badge.

Sont à votre disposition :

L'assistante sociale au 02.33.85.33.46

La psychologue au 02.33.85.14.56

A noter : En application de la réglementation, les pourboires au personnel sont formellement interdits.

Afin de personnaliser votre prise en charge, un membre de l'équipe sera votre interlocuteur privilégié durant tout ou une partie de votre séjour. **C'EST VOTRE RÉFÉRENT.**

Qui est-il?

Il est votre interlocuteur privilégié et également celui de votre famille ou des tutelles. Il contribue à votre qualité de vie, assure un suivi matériel et relationnel. Il doit donc avoir une bonne connaissance de vos habitudes et de vos besoins.

Que fait-il?

Il veille, en association avec l'équipe, au respect de vos habitudes de vie, goûts, rituels, centres d'intérêts, rythmes de vie.

Il veille également à votre bien être matériel, et se situe comme intermédiaire entre l'équipe et la famille (besoin de vêtements, produits de toilette, matériel divers, etc.).

Il vous accompagne, il est à votre écoute et participe à l'élaboration de votre **projet d'accompagnement.**

Un accompagnement personnalisé...

Afin de vous garantir un accompagnement personnalisé, un projet dit « projet d'accompagnement individualisé (PAI) » sera construit avec vous et réévalué régulièrement.

COMMENT EST CONSTRUIT CE PROJET ?

Ce projet est construit à partir d'un recueil de données qui a lieu dans les premières semaines qui suivent votre entrée. Ce recueil de données permet à l'équipe qui vous accompagne de comprendre votre histoire et de connaître vos habitudes de vie avant l'entrée.

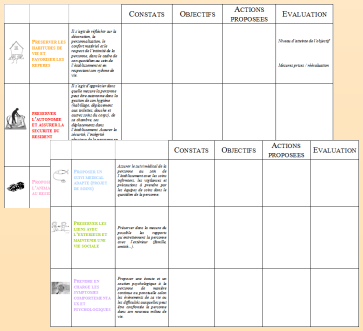
Il doit également permettre de recueillir vos besoins et vos attentes sur :

- Votre accompagnement dans les actes de la **vie quotidienne** (aide au repas, à la toilette, à l'habillage…)
- Votre **prise en charge médicale** (médicaments, suivi pour un spécialiste...)
- Vos souhaits d'animation pour le maintien et le développement de **liens sociaux...**

A QUOI SERT-IL ?

Le projet de vie est un élément essentiel qui vous permet de définir avec l'équipe qui vous prend en charge **les objectifs de l'accompagnement** et les actions quotidiennes associées.

Il doit vous permettre de construire des repères, préserver vos habitudes de vie, maintenir votre autonomie, assurer votre sécurité, préserver votre vie sociale, vous proposer des animations et assurer votre suivi médical.



L'objectif est de **faire avec vous** ce qu'il ne vous est plus possible de faire seul (e).

Les services hôteliers à votre disposition…

La restauration

La cuisine est élaborée **par nos soins** de façon traditionnelle et diversifiée. Des menus équilibrés vous sont proposés.

- le petit déjeuner est servi entre 7h45 et 8h30
- le déjeuner est servi entre 12h00 et 13h00
- la collation est servie entre 15h00 et 16h00
- le dîner est servi entre 18h15 et 19h30.

Le petit déjeuner est servi en chambre, le déjeuner et le dîner sont servis en salle à manger (sauf demande ou nécessité) et le goûter est servi dans les petits salons.

A NOTER : IL EST DÉCONSEILLÉ D'APPORTER DES DENRÉES QUI NE POURRAIENT ÊTRE CONSERVÉES DANS DE BONNES CONDITIONS DANS VOTRE CHAMBRE AINSI QUE DES DENRÉES « NON RECOMMANDÉES» DANS LE CAS DE RÉGIME ALIMENTAIRE SPÉCIFIQUE.

Les personnes qui vous rendent visite peuvent déjeuner en votre compagnie, moyennant une participation financière *(tarifs affichés à l'accueil).*

La Commission des menus et le Comité de Liaison Alimentation-Nutrition (CLAN)

Ces deux commissions se réunissent 3 à 4 fois par an. Elles abordent les points suivants :

- Le respect des menus, les goûters à thèmes…
- Le respect des règles d'hygiène liée aux repas
- Les difficultés rencontrées dans l'approvisionnement des repas
- L'équilibre alimentaire

Les services hôteliers à votre disposition...

Le linge

Il vous est demandé d'apporter votre **linge personnel** (pantalons, pull, pyjama, chemises de corps, chemises de nuit, robe de chambre, chaussettes, chaussons, mouchoirs…) La blanchisserie est équipée pour marquer votre linge gratuitement.

La blanchisserie n'a pas l'équipement nécessaire pour traiter le linge fragile **(type vêtement en laine 30% et plus).** En conséquence, il est vivement recommandé de ne pas inclure dans le trousseau des vêtements dont l'étiquette comporte l'un des symboles suivants :

Blanchiment interdit

Lavage interdit

Lavage main uniquement

Nettoyage à sec uniquement

Sèche linge interdit

Aquanettoyage

Dans le cas contraire, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des éventuels dommages qui en résulteraient.

TOUT NOUVEAU LINGE QUE VOUS APPORTEZ DOIT ÊTRE REMIS À L'ÉQUIPE POUR ÊTRE MARQUÉ ET NOTÉ DANS LA « LISTE INVENTAIRE ».

Le circuit du linge répond aux exigences de la qualification RABC.

Objets personnels de toilette

Les objets personnels de toilette doivent être fournis par vos soins ou apportés par votre entourage (savon liquide, brosse à dents, dentifrice, pâte dentaire, produit nettoyant pour appareil dentaire, brosse à cheveux, peigne, rasoir homme et femme, etc.)

L'UTILISATION DES RASOIRS À LAMES PLATES À 2 TRANCHANTS EST STRICTEMENT INTERDITE.

L'utilisation à titre personnel de tout produit d'hygiène corporelle, de cosmétique, de beauté, durant votre séjour reste sous votre entière responsabilité. Certain de ces produits peuvent entraîner un risque allergique ou de toxicité. Dans le cadre des vigilances sanitaires, l'établissement de Bellême vérifie la conformité des produits qu'il met éventuellement à votre disposition.

Les services hôteliers à votre disposition...

Le téléphone et internet

Vous pouvez disposer d'un poste téléphonique dans votre chambre, il vous suffira, soit d'adhérer à l'offre de téléphonie de l'établissement, soit de souscrire une offre auprès d'un opérateur. Dans les deux cas, il faudra faire la demande d'ouverture de ligne auprès des agents du bureau des admissions. Les factures établies par l'établissement ou par l'opérateur seront directement envoyées au résident ou à son tuteur.

L'établissement met à disposition un accès wifi gratuit. La demande des codes d'accès est à faire auprès des agents du bureau des admissions. L'abonnement auprès d'un opérateur reste toutefois possible.

La télévision

Les résidents en EHPAD et UPAD disposent de chambres équipées de prises adaptées. Vous pouvez apporter votre téléviseur à condition qu'il soit conforme aux normes de sécurité et d'une dimension compatible avec votre chambre. Il sera installé après contrôle par les services techniques.

Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier à poster **avant 15h**, dans la boîte aux lettres située à l'accueil. N'oubliez pas de donner à vos correspondants votre adresse complète, ainsi que le nom de votre unité. La distribution de votre courrier a lieu du lundi au vendredi.

Protection de vos valeurs (argent, chéquier, carte bancaire, bijoux…).

A votre arrivée et à votre départ, un inventaire de vos biens est établi, par deux agents de votre unité d'accueil en votre présence et/ou celle de la personne que vous aurez désignée.

Le service des admissions se tient à votre disposition pour conserver vos valeurs. Celles-ci seront déposées dans un coffre. Vous en disposerez à votre convenance. L'établissement garantit vos valeurs dans la limite de 1000 € (sur justificatif).

IL EST VIVEMENT CONSEILLÉ D'APPORTER LE STRICT MINIMUM. L'ÉTABLISSEMENT DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DISPARITION OU D'OUBLI.

La prise en charge de votre douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

Soigner, être soigné, sans douleur, en douceur

Prévenir…

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement. Tout soin de pratique courante, tout geste du quotidien peut être douloureux.

Traiter ou Soulager…

- Les douleurs aigües comme les crises de goutte, les polyarthrites, ...
- Les douleurs chroniques nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en !

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur en l'évaluant à l'aide de différents outils que nous vous proposerons.

- En répondant à vos questions
- En vous expliquant les soins, leur déroulement, les effets attendus des traitements
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques (paracétamol, aspirine, ...). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : le calme, le repos, les massages, les applications de poche de glace...comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

La gestion de vos médicaments

Les médicaments contiennent des substances actives qui ont des effets sur votre organisme. Il est là pour soigner mais s'il est mal utilisé, il peut être **dangereux.**

L'Établissement assure la gestion de vos médicaments afin de sécuriser votre prise en charge. Dès votre arrivée, **vous devez donc remettre vos médicaments à l'infirmière,** qui les gèrera, après avis du médecin, en lien avec votre prescription médicale.
Si un membre de votre famille, vous donne des médicaments, il faudra également les remettre à l'infirmière. La totalité des médicaments prescrits par votre médecin traitant sont délivrés et pris en charge par la pharmacie de l'établissement.

Pour votre sécurité, vous devez suivre les règles suivantes :

Vous ne devez pas utiliser les médicaments des autres car chaque traitement correspond à un cas particulier. C'est votre médecin qui évalue votre état de santé et décide du traitement adéquat.

Indiquez à votre médecin ou aux infirmières les médicaments que vous utilisez afin d'éviter les interactions avec d'autres médicaments. Signalez-leur votre état de santé et vos antécédents médicaux (allergie, opération chirurgicale, maladie chronique…).

Restez attentifs aux effets secondaires éventuels. Indiquez à votre médecin ou aux infirmières les effets indésirables que vous avez pu remarquer.

Lors de la mise en place d'un nouveau traitement, votre médecin et les infirmières vous expliqueront les **particularités de certains médicaments**.

La lutte contre les erreurs d'identité

Bien vous soigner, c'est d'abord bien vous identifier !

Le risque d'erreur sur la personne n'étant pas acceptable, il est important pour nous de bien vous identifier. Nous vous proposons d'intégrer à votre dossier informatique **votre photographie d'identité** (un formulaire vous sera remis par une infirmière à votre entrée).

Ne vous étonnez pas si le personnel vérifie régulièrement votre identité.

Vous aussi, vous pouvez à tout moment de votre prise en charge **être attentif** et veiller à ne pas être pris pour quelqu'un d'autre. C'est votre droit ! Votre participation active à notre politique d'identification correcte des résidents est le gage de votre sécurité. **N'hésitez donc pas à faire part de vos remarques** au personnel (par exemple sur les médicaments qui ne sont pas les mêmes que d'habitude ou sur les repas qui ne sont pas sans sel , si vous êtes au régime sans sel…).

La sécurité incendie et l'interdiction de fumer

L'établissement est équipé d'un système de sécurité incendie. Il détecte les fumées et assure la mise en sécurité de l'établissement lors d'un incendie.

En cas de fumée ou d'odeur suspecte, **informez le personnel sans alarmer vos voisins ; respectez les consignes affichées dans les circulations et les instructions du personnel** qui a été formé pour ce type d'intervention.

En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est **strictement interdit de fumer dans les parties communes de l'établissement,** sous peine d'une amende de 68€ ou de poursuites devant le tribunal de police.

Le respect de cette interdiction permet d'assurer la sécurité de tous les résidents et de l'ensemble des personnes travaillant au sein de l'Établissement.

Votre sécurité en quelques mots...

L'assurance responsabilité civile

L'établissement a contracté une assurance qui couvre votre responsabilité civile exclusivement dans l'enceinte de l'établissement et lors des sorties **organisées par l'établissement**.

Il vous est toutefois conseillé de souscrire une assurance en responsabilité civile afin de couvrir vos risques lors de vos sorties à l'extérieur de l'établissement, ainsi qu'une extension éventuelle contre le vol de vos valeurs, notamment si elles dépassent une valeur de 1000 €.

Autres mesures de sécurité

Aucun **appareillage, électrique ou non**, ne peut être installé **et aucun élément personnel de literie** ne peut être admis sans l'autorisation du cadre de santé et après vérification auprès des services techniques.

Vos sorties à l'extérieur

Merci de prévenir l'infirmière de toutes sorties éventuelles que vous souhaiteriez faire en dehors du programme d'animation (séjour en famille, au restaurant, etc.). En cas d'absence prolongée, l'accès à votre chambre pourra ainsi être sécurisé.

Dans le cadre de sorties prolongées (séjour en famille), l'établissement pourra procéder à des facilités matérielles (préparation de piluliers, mise à disposition de matériel…).

Les animaux de compagnie

Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de pouvoir accueillir votre animal de compagnie. Cependant, il **peut vous rendre visite** en même temps que vos proches. Les chiens doivent être tenus en laisse et ne pas présenter de danger pour les autres usagers et professionnels.

En pratique...

Les horaires de visites

Les visites par vos proches et amis sont autorisées **à partir de 13h30.**Toutefois, si vous deviez avoir une visite en matinée , merci de prévenir le service afin de la préparer au mieux et garantir votre disponibilité au regard des soins qui vous sont dispensés.
La direction peut refuser certaines visites si elles entraînent des gênes pour les autres résidents.
Dans le cas d'une visite d'un membre de votre entourage **résidant à plus de 20 kilomètres, et si votre état de santé le justifie,** l'établissement peut mettre gracieusement à votre disposition la chambre des familles, de type studio pouvant accueillir 2 personnes pour une nuit. Des **visioconférences** (par tablette) peuvent également être organisées sur simple demande.

Les soins esthétiques

Nos professionnels peuvent assurer certains actes de pédicurie, de coiffure ou d'esthétique. Parfois, des compétences complémentaires sont nécessaires et **des professionnels extérieurs** peuvent alors intervenir.

Ces interventions se font **à votre demande.** Ces prestations, réalisées par les professionnels de votre choix, sont **à votre charge.**

Ainsi, vous pouvez demander à l'équipe soignante ou vos proches de faire intervenir votre pédicure, votre coiffeur, votre esthéticienne...

La pratique religieuse

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale de notre établissement. A votre demande, auprès des soignants de votre service, les représentants de différents cultes peuvent vous rendre visite.

LA MESSE EST CÉLÉBRÉE DANS LA SALLE DES MANIFESTATIONS (1ER ETAGE) LE JEUDI À 17H00.

Service de l'aumônerie :
Responsable : Philippe GAUTIER
Nathalie SERRE

Prêtre : Henry DE SAINTE PREUVE (Tél : 02.33.73.13.24)

La vie sociale et les animations

En **EHPAD, une équipe d'animation** est chargée d'organiser un ensemble d'activités afin de développer le lien social entre les résidents. Les animations permettent également de maintenir certaines capacités motrices et intellectuelles.

Dans les jours suivants votre arrivée, notre animatrice recueillera vos souhaits et définira avec vous les animations auxquelles vous pourrez participer.

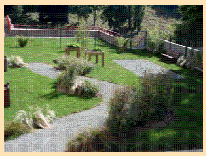
Des échanges avec d'autres établissements sont proposés, des sorties sont organisées, un journal est réalisé par et pour les résidents...

LES MEMBRES DE VOTRE ENTOURAGE , VOTRE FAMILLE, VOS AMIS PEUVENT PARTICIPER AUX ANIMATIONS DE L'ÉTABLISSEMENT.

En **UPAD,** les animations sont réalisées par le personnel du service.

Pour assurer une prise en charge non médicamenteuse de certaines pathologies, un **espace « Snoezelen »,** a été mis en place dans l'établissement. Il permet de stimuler les sens des résidents dans une ambiance sécurisante.

Un jardin thérapeutique a été créé et permet aux résidents d'UPAD de s'apaiser, de donner du sens à leur journée en se promenant, en participant à la création et l'entretien du jardin, en reproduisant les gestes d'autrefois. Il permet d'amener convivialité, chaleur et partage en se rapprochant de la vie à la maison.



Les associations de visiteurs

Des bénévoles sont là pour vous accompagner. Ils pourront vous rendre visite afin de maintenir un lien social au sein de l'établissement, participer avec vous aux animations et sorties…

Trois associations de bénévoles ont signé une convention avec notre établissement :

- L'Association Diocésaine de SEES (aumônerie)
- La Société St Vincent de Paul
- L'Association des Soins Palliatifs de l'Orne (ASPO)

La bibliothèque

L'établissement Public de Santé de Bellême met à votre disposition **une bibliothèque,** située dans la zone de détente du 1er étage de l'établissement, en accès libre.

Vos droits et libertés

Loi du 02 janvier 2002.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale vise à rendre l'usager acteur de son projet d'accompagnement individualiséen favorisant le respect de ses droits.

Vos 7 droits fondamentaux sont les suivants :

1. Le respect de votre dignité, votre intégrité, votre vie privée, votre intimité et votre sécurité
2. Le **libre choix** entre les prestations : domicile établissement…
3. Un accompagnement **individualisé** et de **qualité dans le respect** d'un consentement éclairé.
4. La **confidentialité** des données concernant l'usager.
5. **L'accès à l'information**
6. Une **information sur les droits fondamentaux** et voies de recours.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003. L'établissement s'engage dans le respect des articles suivants (cf. charte complète en annexe)

Article 1 : Principe de non-discrimination

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

Article 3 : Droit à l'information

Article 4 : Principe du choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Article 5 : Droit à la renonciation

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

Article 7 : Droit à la protection

Article 8 : Droit à l'autonomie

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Vos droits et libertés

La désignation de votre personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance n'est pas une obligation mais **un droit** (*article L311-5-1 du code de l'action sociale et des familles).*

La personne de confiance a pour mission de **vous accompagner dans les démarches liées à votre prise en charge médico-sociale** et de **vous aider dans la compréhension de vos droits.** Elle peut également assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale pour vous aider dans vos décisions.

La personne de confiance peut être un parent, un proche, ou encore votre médecin traitant. La désignation de votre personne de confiance peut se faire dès l'entrée et doit être réalisée par écrit. La personne désignée doit cosignée le document. Vous pouvez revenir sur votre décision à tout moment.

Vous pouvez également désigner une personne de confiance pour le cas où vous seriez hospitalisé. Elle peut être différente de la personne de confiance désignée pour la prise en charge médico-sociale.

UN FORMULAIRE VOUS SERA REMIS DÈS VOTRE ENTREE.

La rédaction de vos directives anticipées

Les directives anticipées sont des **instructions écrites que donne par avance** une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en compte lorsque le résident est hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles concernent la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus d'un traitement ou d'actes, notamment ceux visant la prolongation artificielle de la vie.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps. Elles sont modifiables et révocables à tout moment.

SI VOUS SOUHAITEZ RÉDIGER VOS DIRECTIVES ANTICIPÉES, REMPLISSEZ LE FORMULAIRE « DIRECTIVES ANTICIPÉES », REMIS LORS DE VOTRE ADMISSION OU SUR SIMPLE DEMANDE AUPRÈS DES SOIGNANTS ET REMETTEZ LE À UNE INFIRMIÈRE.

Vos droits et libertés

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

L'établissement s'engage dans le respect des principes édictés ci-dessous :

1. Choix de vie :
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2. Domicile et environnement :
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3. Une vie sociale malgré les handicaps :
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4. Présence et rôle des proches :
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5. Patrimoine et revenus :
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité :
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

7. Liberté de conscience et pratique de la religion :
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8. Préserver l'autonomie et prévenir :
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

9. Droits aux soins :
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Vos droits et libertés

10. Qualification des intervenants :
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. Respect de la fin de vie :
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir :
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne :
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion :
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

La démarche éthique

L'éthique consiste à réfléchir sur le sens du soin.

L'établissement a développé une démarche éthique qui permet de discuter sur des **cas cliniques**, des **problématiques de prises en charge** et les **pratiques des soignants** au regard de celles-ci. **Le point de vue de l'usager** est pris en compte et la participation de représentants des usagers aux comités est favorisée.

Vos droits et libertés

Par la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, le législateur a souhaité garantir à tout citoyen le droit d'être protégé pour le cas où il ne pourrait plus s'occuper seul de ses intérêts. Cette loi renforce la protection de la personne du majeur protégé et de ses biens. La protection juridique qui lui est garantie s'exerce en vertu des principes énoncés dans la présente charte.

L'établissement Public de Santé de Bellême a mis en place **un service de mutualisation pour les majeurs protégés**, en lien avec d'autres établissements de la région..

Le **mandataire judiciaire à la protection des majeurs** consiste à assurer, sur et dans le strict respect du Mandat du Juge, une mesure de protection civile (Sauvegarde de Justice, Curatelle ou Tutelle) visant à la protection des personnes qui se trouvent, en raison de l'altération de leurs facultés mentales ou corporelles, dans l'incapacité de pourvoir seules à leurs intérêts.

La charte des droits et libertés du majeur protégé

Article 1er : Respect des libertés individuelles et des droits civiques

Conformément à l'article 415 du code civil, la mesure de protection juridique est exercée dans le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux et civiques de la personne. Conformément à l'article L. 5 du code électoral, **le droit de vote** est garanti à la personne sous réserve des décisions de justice.

Article 2 : Non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une **discrimination** en raison de son sexe, de l'origine, de sa grossesse, de son apparence physique, de son patronyme, de ses caractéristiques génétiques, de ses mœurs, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions ou croyances, notamment politiques ou religieuses, de ses activités syndicales, de son appartenance ou de sa non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une na-

La charte des droits et libertés du majeur protégé (suite)

Article 3 : Respect de la dignité de la personne et de son intégrité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité est préservé.

Il est garanti à la personne la confidentialité de la correspondance privée reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Cette correspondance lui est remise. La correspondance administrative reçue à son attention par le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est également mise à sa disposition.

Article 4 : Liberté des relations personnelles

Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne entretient librement des relations personnelles avec les tiers, parent ou non, et a le droit d'être visitée et, le cas échéant, hébergée par ceux-ci, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge en cas de difficulté.

Article 5 : Droit au respect des liens familiaux

La mesure de protection juridique s'exerce en préservant les liens familiaux et tient compte du rôle de la famille et des proches qui entourent de leurs soins la personne tout en respectant les souhaits de la personne protégée et les décisions du conseil de famille ou du juge.

Article 6 : Droit à l'information

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur :

- La procédure de mise sous protection ;
- Les motifs et le contenu d'une mesure de protection ;
- Le contenu et les modalités d'exercice de ses droits durant la mise en œuvre de cette procédure ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du mandataire judiciaire à la protection des majeurs, en particulier s'il s'agit d'un service.

La personne est également informée des voies de réclamation et de recours amiables et judiciaires. Elle a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi et, le cas échéant, selon des modalités fixées par le juge.

Vos droits et libertés

La charte des droits et libertés du majeur protégé *(suite)*

Article 7 : Droit à l'autonomie

Conformément à l'article 458 du code civil, « sous réserve des dispositions particulières prévues par la loi, l'accomplissement par la personne des actes dont la nature implique un consentement strictement personnel ne peut jamais donner lieu à assistance ou représentation ».
Conformément à l'article 459 du code civil, « dans les autres cas, la personne protégée prend seule les décisions relatives à sa personne dans la mesure où son état le permet ».
Conformément à l'article 459-2 du code civil, la personne a la possibilité de choisir son lieu de résidence, sauf décision contraire du conseil de famille ou du juge.

Article 8 : Droit à la protection du logement et des objets personnels

Conformément à l'article 426 du code civil, « le logement de la personne et les meubles dont il est garni, qu'il s'agisse d'une résidence principale ou secondaire, sont conservés à la disposition de celle-ci aussi longtemps qu'il est possible. Les objets à caractère personnel indispensables à la personne handicapée ou destinés aux soins de la personne malade sont gardés à sa disposition, le cas échéant par l'établissement dans lequel elle est hébergée. »

Article 9 : Consentement éclairé et participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge :
? le consentement éclairé de la personne est recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation et en veillant à sa compréhension, des conditions d'exercice et des conséquences de la mesure de protection juridique ;
? le droit de participer à la conception et à la mise en œuvre du projet individuel de protection est garanti.

La charte des droits et libertés du majeur protégé *(suite)*

Article 10 : Droit à une intervention personnalisée

Dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de protection, la personne bénéficie d'une intervention individualisée de qualité favorisant son autonomie et son insertion. La situation de la personne fait l'objet d'une évaluation régulière afin d'adapter le plus possible l'intervention à ses besoins.
Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la mise en œuvre de la mesure de protection sont prises en considération.

Article 12 : Protection des biens dans l'intérêt exclusif de la personne

La protection des biens est exercée en fonction de la situation ou de l'état de la personne et, conformément à l'article 496 du code civil, dans son seul intérêt.
Conformément au même article du code civil, les actes relatifs à la protection des biens de la personne font l'objet de soins prudents, diligents et avisés.
Sauf volonté contraire exprimée par la personne protégée, les comptes ou les livrets ouverts à son nom, et sous réserve des dispositions légales et réglementaires ainsi que des décisions du conseil de famille ou du juge, sont maintenus ouverts.
Conformément à l'article 427 du code civil, « les opérations bancaires d'encaissement, de paiement et de gestion patrimoniale, effectuées au nom et pour le compte de la personne, sont réalisées exclusivement au moyen des comptes ouverts à son nom », sous réserve des dispositions légales et réglementaires, notamment celles relatives à la comptabilité publique. « Les fruits, produits et plus-values générés par les fonds et les valeurs appartenant à la personne lui reviennent exclusivement ».

Article 13 : Confidentialité des informations

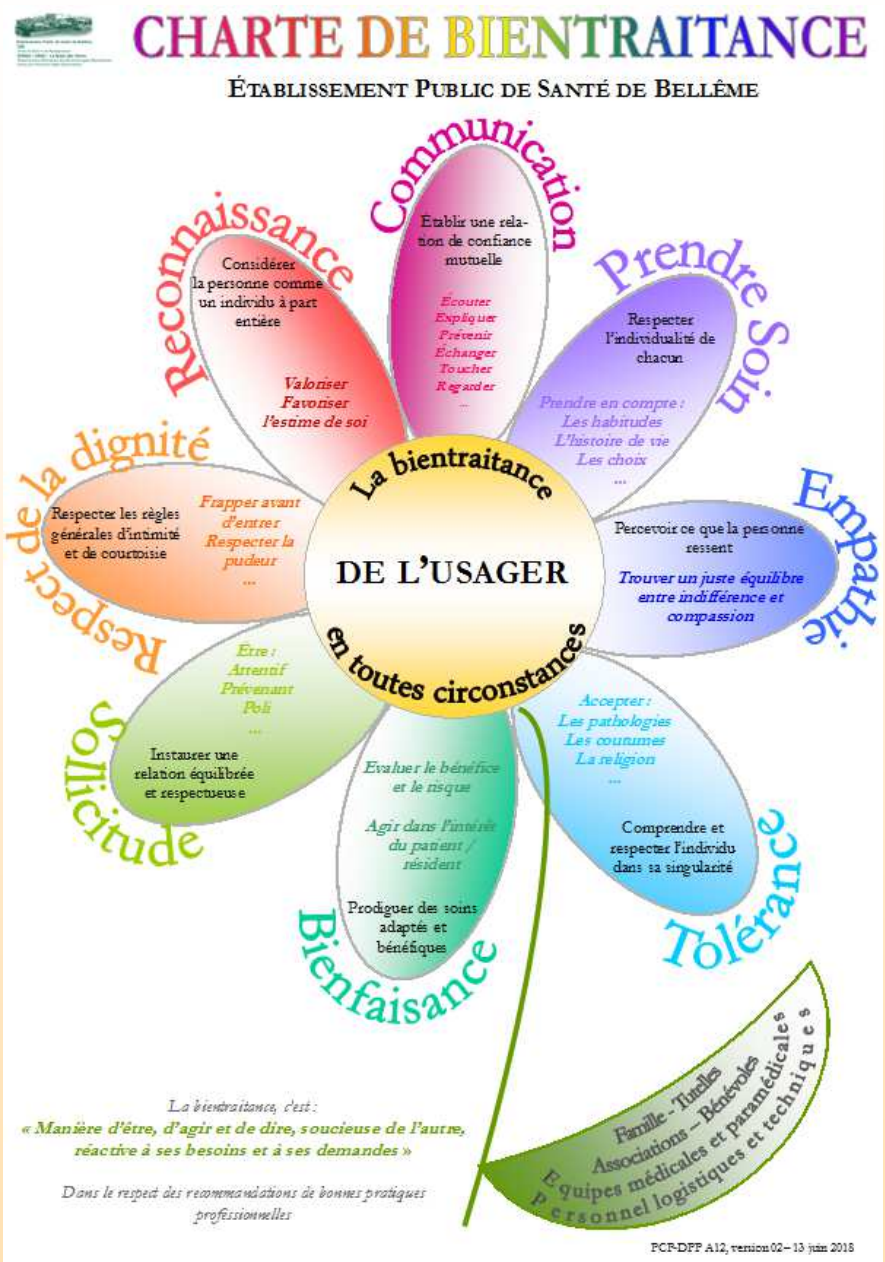
Il est garanti à la personne et à sa famille le respect de la confidentialité des informations les concernant dans le cadre des lois existantes et sous réserve des décisions du juge.

Notre charte bientraitance

Cette charte a été rédigée par notre groupe de travail droits des patients.

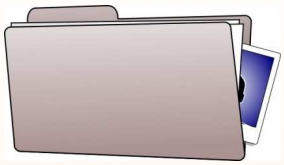
Elle sert de support de **réflexion et partage de valeurs** professionnelles au sein de l'établissement.

Cette charte est également affichée au sein de l'établissement et disponible sur notre site Internet.



Votre dossier médical

L'accès à votre dossier médical



Un dossier médical est constitué pendant votre séjour. Vous pouvez accéder à votre dossier médical soit **en consultation sur place** (vous pouvez demander à être assisté par un médecin de votre choix) soit **par courrier.**

Votre demande doit être faite **par écrit à la Direction de l'établissement,** vous devez préciser si vous souhaitez accéder **à tout ou partie de votre dossier** et vous devez justifier de :

· **votre identité** (photocopie recto/verso de votre carte d'identité)

· **de votre qualité** (représentant légal, héritier…), si nécessaire. Un dossier ne peut être communiqué à des ayants droits qu'au décès du patient ou du résident-.

La consultation de votre dossier sur place est gratuite. L'envoi des documents peut vous être facturé. Le délai maximum d'accès à votre dossier est de 8 jours avec un délai minimum, dit de réflexion, de 48h.

Extrait du Code de la santé publique (art.L. 1111-7) :

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement (…) à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un réel tiers.

Et qu'elle peut accéder à ces informations (…) au plus tard dans les huit jours suivants sa demande écrite adressée au Directeur de l'Établissement et au plus tôt après un délai de réflexion de quarante huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans (…). »

La loi informatique et libertés

Le Règlement Général sur la Protection des Données

Un **« dossier du patient unique »** est constitué dans notre Établissement, il regroupe les informations administratives, médicales, de soins et médico-sociales, de tous les patients et résidents pour chaque séjour dans l'établissement.
Le recueil, le traitement, la sécurisation et la communication de ces informations sont conformes à la loi du 4 mars 2002, à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement européen 2016/679 sur la Protection des Données (RGPD).

Quels types de données sont concernés ?
Dans le cadre de ses activités, l'établissement Public de santé de Bellême conserve des informations à caractère personnel pour l'ensemble de ses usagers (résidents et proches), ses employés, de ses fournisseurs.

L'établissement collecte et conserve les types de données à caractère personnel suivants :

- Données personnelles et données de santé des patients
- Données personnelles des proches (famille, personne de confiance…)

Pour quelles finalités ?
Les traitements mis en œuvre répondent à des finalités explicites, légitimes et déterminées. Les données sont traitées principalement pour la prise en soins et accompagnants des patients et des résidents de l'établissement

Qui utilisent les données recueillies ?
Les destinataires des données des résidents et de leurs proches sont les services des admissions et facturation, le personnel médico-soignant des services de soins et d'hébergement, la pharmacie à usage intérieur et les professionnels de santé externes.

Comment et combien de temps sont conservées les données ?
Les données sont conservées 20 ans après votre dernier séjour, conformément à la règlementation en vigueur.

Comment la sécurité des données est assurée ?
L'établissement assure la sécurité des données à caractère personnel en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques. Ces mesures sont précisées de la politique de sécurité du système d'information de l'établissement.

Comment exercer ses droits sur les données à caractère personnel ?
Chaque résident ou proche peut exercer un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement de ses données à caractère personnel

A l'attention de Monsieur le Directeur de l'EPS de Bellême
dpo@hopital-belleme.fr
4 et 28 Rue du Mans- 61130 Bellême

Échanges et partage d'informations entre professionnels

Dans le cadre du projet d'accompagnement individualisé, des informations sont susceptibles d'être échangées entre les professionnels de santé et les professionnels du champ social et médico-social (assistante sociale, psychologue, Aide-Médico-Psychologique…).

Seules les informations strictement nécessaires à la coordination et la continuité des soins, à la prévention et au suivi médico-social, en lien avec les missions des professionnels seront partagées. **Vous pouvez vous opposer à l'échange et au partage des informations vous concernant en informant le personnel infirmier.**

Tout le personnel de l'établissement est soumis au **secret professionnel.**

L'organisation administrative de l'établissement

L'hôpital de Bellême est un Établissement Public de Santé. Sa gestion est assurée par un Directeur et un Directeur Délégué présent sur l'établissement, une équipe de direction et par un Conseil de Surveillance présidé par Le Maire de Bellême.

Le Conseil de Surveillance (CS)

9 membres font partie du Conseil de Surveillance. Il valide la stratégie globale de l'établissement (projet d'établissement, point financier…).

La Commission Médicale d'Établissement (CME)

C'est l'organe représentatif des **personnels médicaux** de l'établissement, elle donne son avis sur l'organisation médicale, les effectifs médicaux et la formation médicale continue.

Le Comité Social d'Établissement (CSE)

C'est l'organe représentatif des **personnels non médicaux** de l'établissement. C'est une instance consultée sur les conditions et organisations du travail et tenue informée de la

La Formation Spécialisée Santé, Sécurité, Conditions de Travail (F3SCT)

Il contribue à la maîtrise des risques professionnels et assure le suivi de l'amélioration des conditions d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail du personnel.

La Commission de Soins infirmiers, de rééducation et Médico-Technique (CSIRMT)

Elle est chargée de la validation du projet de soins et de l'organisation générale des soins. Elle contribue à améliorer la qualité des soins délivrés aux patients/résidents.

Les instances au service des usagers

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Son rôle est de **permettre aux résidents de s'exprimer, de communiquer, d'agir** ensemble et d'être mieux informé sur la vie de l'établissement.

Le CVS est l'instance représentative des résidents de l'EHPAD. IL se réunit au moins 3 fois par an sur convocation du président (ou de son représentant) qui fixe l'ordre du jour. Le CVS délibère sur les questions à l'ordre du jour, à la majorité de ses membres présents, ayant voix délibérative.

COMPOSITION DU CVS
(Conseil de vie sociale)

Membres permanents

NOM-PRÉNOM	QUALITÉ
LEVERT Hervé	Directeur
JAMMET Philippe	Directeur délégué
BRUNEAU Anick	Représentant de l'organisme gestionnaire – Titulaire
TESSIER Rémy	Représentant de l'organisme gestionnaire – Suppléant
DEPINARD Madeleine	Représentante des résidents - Titulaire
HOULBERT Lucette	Représentante des résidents - Titulaire
PRESSON Pierre	Représentante des résidents - Suppléant
LETERTRE Pierre	Représentante des résidents - Suppléant
BOULAY Michèle	Représentant des familles – Titulaire- **Présidente du CVS**
GANNIER Rolande	Représentant des familles – Titulaire- **Vice-présidente du CVS**
LENNE Sophie	Mandataire judiciaire (UDAF) - Titulaire
DEVILLERS Florence	Mandataire judiciaire (SMPM) - Suppléante
DE CHEZELLES Georgina	Représentant des bénévoles - Titulaire
GARO Dominique	Représentant des bénévoles - Suppléante
PILTE Laura	Représentant du personnel - Titulaire
LEPLAT Christelle	Représentant du personnel - Suppléante
GARNIER Valérie	Cadre de Santé SMR- EHPAD- Représentant des membres de l'équipe médico-soignante

La Commission des Usagers (CDU)

La Commission a pour mission de veiller **au respect des droits des patients** et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers, de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.
Elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations des usagers de l'établissement et des suites qui leur sont données.

Toute personne : patient, résident, famille, entourage, …, peut saisir la Commission des Usagers par l'intermédiaire de l'un des représentants de son choix sur tout élément lié à la qualité du séjour ou à la qualité de la prise en charge médicale ou de soins.

Elle peut également se réunir à l'initiative de l'un de ses membres.

Membres	Fonction	N° de téléphone
M. LEVERT M. JAMMET	Vice-président de la CDU - Directeur Directeur délégué	02 33 85 33 48
M. le Dr OUATTARA	Médecin Médiateur	
Mme LAGOUTTE	Cadre de santé - Médiateur non médical	02 33 85 33 95
Mme BOULAND	Médiateur non médical suppléant	02 33 85 33 30
Mme KRIMI Laura	Représentant du CSE	
M. LAMIRAULT FAGET Nicolas	Président de la CDU – Représentant des usagers titulaire	02 33 85 33 97 usagersbelleme@francemel.fr
M. DECHIN Patrick	Représentant des usagers titulaire	
Mme BOURGEOIS Josette	Représentant des usagers suppléante	

La personne chargée des relations avec les usagers

Une personne est chargée des relations avec les usagers. Son rôle est de favoriser l'expression des usagers sous toutes ses formes (questionnaire, fiche de suggestions…) et de traiter les demandes (plaintes, suggestions…) en lien avec la Direction. Elle ne remplace pas votre référent, qui doit être la première personne informée de vos demandes!

Contact : Elodie GOYER– Ingénieure Qualité : 02 33 85 33 49

Les personnes qualifiées

A quoi servent les personnes qualifiées ?

Les personnes qualifiées sont des **« médiateurs »** auxquels chaque résident peut faire appel pour **faire valoir gratuitement ses droits.**

Comment contacter les personnes qualifiées ?

Le résident (ou ses proches) **choisit librement** la personne qualifiée de son choix parmi la liste ci-dessous:

- Docteur Vincent TOUCAS
- Madame Colette ESPALLARGAS-ADAM
- Monsieur Pierre CHANTREL
- Monsieur Jean-Marie GOUSSIN
- Monsieur Denis BOUCE

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

Le courrier doit être adressé à :

Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'autonomie
Espace Claude Monet-CS 55035- 14050 CAEN Cedex 4
Tel : 02.31.70.96.96 - **Courriel** : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

OU

Conseil départementale de l'Orne
27 boulevard de Strasbourg
61000 ALENCON
Tel : 02 33 81 60 00 - **Courriel** : contact@orne.fr

OU

Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse – Calvados-Manche-Orne
3 place Jean Nouzille
14000 CAEN
Tel : 02.31.72.67.65 - Courriel : dtpjj-caen@justice.fr

La politique qualité et gestion des risques

Depuis plusieurs années, l'Établissement Public de Santé de Bellême met en œuvre une **démarche qualité et gestion des risques** afin d'assurer la qualité et la sécurité de prise en charge de ses résidents et patients.

Le service Qualité et Prévention des Risques (QPR), par l'intermédiaire d'un comité de pilotage et du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, est chargé **d'impulser**, de **coordonner**, d'**organiser** et **d'évaluer** la démarche qualité et sécurité des soins sur l'ensemble des activités de l'établissement.

Les objectifs de l'établissement sont inscrits dans le projet d'établissement puis déclinés dans un programme d'actions annuel lui-même divisé en plans d'actions par secteurs.

Pour la période 2024-2028, la politique qualité et gestion des risques s'articule autour de **6 axes :**

- Améliorer la communication sur les démarches qualité et sécurité des soins
- Maintenir la dynamique d'évaluations des pratiques professionnelles
- Adapter le pilotage de la démarche qualité aux nouveaux enjeux
- Renforcer la gestion des risques
- Poursuivre la démarche de qualité et sécurité de la prise en charge médicamenteuse du patient
- Renforcer la politique de gestion du risque infectieux

Depuis 2005, l'activité sanitaire de l'établissement est **évaluée et certifiée** par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le secteur d'hébergement (EHPAD) est **a été évaluée fin 2014 par un organisme extérieur.** La prochaine évaluation aura lieu en 2026. Des évaluations internes sont régulièrement organisées en lien avec le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens.

Les instances pour la qualité et la sécurité des soins

Le Comité Qualité, Vigilances et gestion des Risques (CQVR)

Par l'intermédiaire de ce comité, notre établissement a mis en place un dispositif permanent de surveillance de la qualité des prestations, des risques de nos organisations et de la veille sanitaire. Il veille à la mise en place de la politique Qualité et gestion des risques.

Il est composé de la Direction, d'un représentant du corps médical, d'un responsable de chaque secteur d'activité, des vigilants et du coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins. Ce comité se réunit au minimum 3 fois par an et peut faire appel à des groupes de pilotage spécifiques.

Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS)

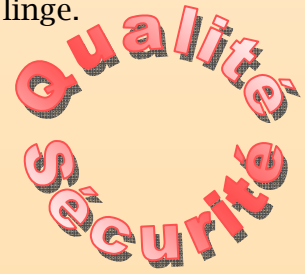
Il élabore, met en œuvre et évalue la politique de prévention et de surveillance du risque infectieux. Il travaille en lien avec une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

Le Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles (COMEDIMS)

Il élabore, met en œuvre et évalue la politique qualité de la prise en charge médicamenteuse pour favoriser le bon usage des médicaments et la prévention de la iatrogénie médicamenteuse.

La Commission HACCP et la commission RABC

Elles sont chargées de suivre les démarches de qualité et de sécurité sanitaire respectivement en restauration et pour le linge.



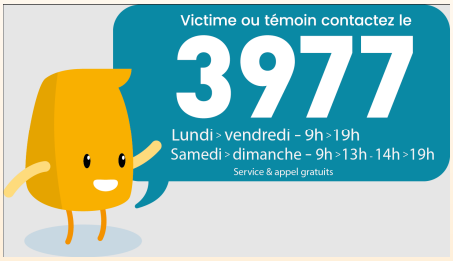
La lutte contre la maltraitance et les violences

L'établissement est engagé dans la lutte contre toutes formes de violences, qu'il s'agisse d'actes de **maltraitance** (paroles, faits et gestes) ou de violences sexistes, sexuelles, discriminatoires ou morales.

Plusieurs modes de signalement sont disponibles pour les professionnels et les usagers (fiche de réclamation, courrier, mail : **signalement.vss@hopital-belleme.fr**).

Vous pouvez également joindre les plateformes nationales :

Numéro allô maltraitance



Violences sexistes/ sexuelles

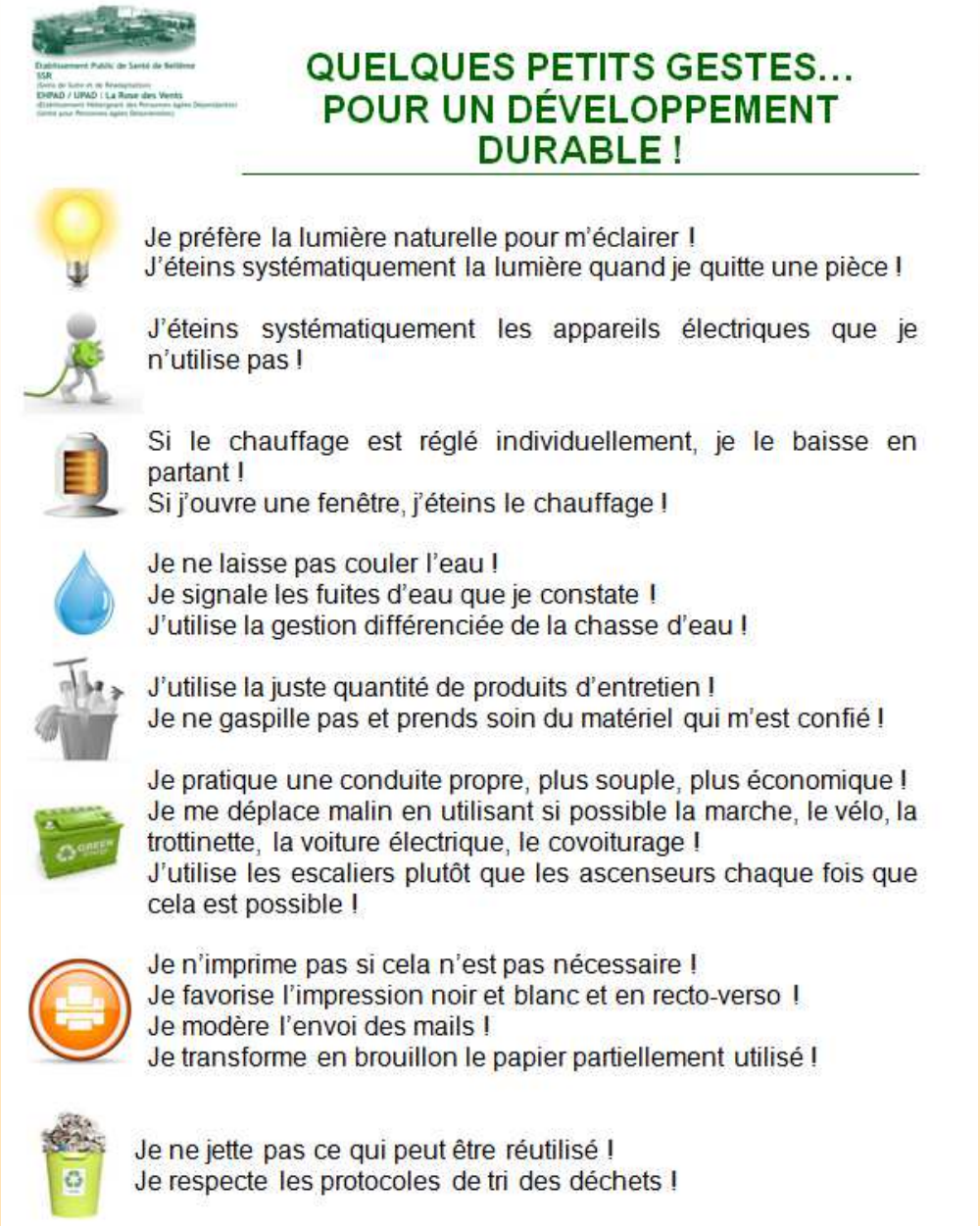
Votre avis nous intéresse !

Régulièrement, **un questionnaire** pour évaluer votre satisfaction est distribué. Votre famille et/ou votre référent peuvent vous accompagner pour le remplir.

A l'accueil de l'établissement, vous disposez également **de fiches de suggestions et commentaires** à remplir. Elles peuvent être anonymes. Toutefois, si vous souhaitez obtenir une réponse, il est préférable de noter vos nom et prénom.

Si votre accompagnement est **source d'insatisfaction**, vous pouvez également adresser un **courrier à la Direction** de l'établissement. Ce courrier sera traité dans les meilleurs délais, une enquête pourra être diligentée si nécessaire.

Quelques gestes pour un développement durable...



Annuaire interne

Unités EHPAD (Établissement Hébergeant des Personnes Âgées Dépendantes) : « La Rose des Vents »

1er étage : Mistral / Galerne : **02 33 85 33 85**
Cadre de Santé : 02 33 85 33 95

Rez – de - Chaussée : Sirocco / Alizé : **02 33 85 33 85**
Cadre de Santé : 02 33 85 33 45

Rez – de - Jardin : Tramontane : **02 33 85 33 85**
Cadre de Santé : 02 33 85 33 92

Unités d'UPAD : (Unité pour Personnes Âgées Désorientées)

Zéphyr : **02 33 85 33 85**
Joran : **02 33 85 33 85**

Cadre de Santé **:** 02 33 85 33 92

SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) :

02 33 85 33 78
Cadre de Santé : 02 33 85 33 95

Services Administratifs :

Standard : 02 33 85 33 85
Secrétaire de Direction : 02 33 85 33 48
Assistante Sociale : 02 33 85 33 46
Psychologue : 02 33 85 14 56

Quelques adresses utiles

Hôtels / Restaurants à Bellême :

Le Relais Saint Louis **: Boulevard Bansard des Bois **:** Tél : 02 33 73 12 21
Hôtel du Golf de Bellême *:** Les Sablons :Tél : 02 33 85 13 13

Restaurants à Bellême

La Dinette Gourmande : Place du Général Leclerc : Tél : 02 33 25 99 32
Crêperie « La Bellêmoise » : Place de la Liberté : Tél : 02 33 73 19.41
Restaurant de la Paix : 11 Place de la Liberté : Tél : 02 33 73 03 32
Restaurant du Golf : Domaine du golf de belleme, le Haut Val. Tel : 02 33 85 13 13

Restaurant à La Chapelle Souëf (61130)

La bonne fourchette : 8 rue Cidrerie : Tél : 02 33 83 69 98

Restaurant au Gué de la chaîne (61130)

La bonne table : 3 rue de Mamers: Tél : 02 33 73 02 66

Gîte communal

19 rue Ville Close
Tél : 02 33 73 08 57

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VOUS POUVEZ VOUS ADRESSER À LA MAISON DU TOURISME DE BELLÊME AU 02 33 73 09 69

Annexe Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 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.

Article 2 : Droit à une prise en charge ou 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 œuvrant 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.

Annexe Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 4 (suite)
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.

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 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.

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, 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.

Annexe Charte des droits et libertés de la personne accueillie

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 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.

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 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.

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 sont garantis. 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

Notes personnelles

Notes personnelles

Notes personnelles

Établissement Public de Santé de Bellême
SSR
(Soins de Suite et de Réadaptation)
EHPAD / UPAD : La Rose des Vents
(Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes)
(Unité pour Personnes Agées Désorientées)
4 & 28 Rue du Mans - BP 104 - 61130 BELLÊME
Tél : 02.33.85.33.85
Fax : 02.33.73.09.16

Établissement Public de Santé de Bellême

4 et 28 rue du Mans- 61130 Bellême
Téléphone : 02 33 85 33 85
Site Internet : www.hopital-belleme.fr