



Centre Hospitalier
Intercommunal
de Fréjus Saint-Raphaël

Livret d'accueil

Centre de gérontologie



EHPAD "La Chênaie"
USLD "Les mûriers"
EHPAD "Saint-Jacques"

Le mot de la direction

Madame, Monsieur,

La démarche d'admission en vue d'un placement au sein d'une structure d'accueil et de soins pour personnes âgées marque une étape déterminante de la vie.

En effet, vous êtes amené à quitter votre logement pour des raisons de santé. Vous vous installerez dans une nouvelle demeure, mieux adaptée à votre état de santé et plus sécurisante.

Ce livret d'accueil, nous l'avons pensé et conçu pour vous. Il a été rédigé en s'inspirant de la méthode Facile A Lire et à Comprendre (FALC), pour garantir votre information la plus complète : notre préoccupation première est de vous aider à vous projeter dans votre nouveau lieu de vie et d'y trouver votre place.

La direction, les médecins et l'ensemble des professionnels sont mobilisés pour garantir votre adaptation au sein de notre établissement.

**Toute l'équipe vous souhaite la bienvenue
dans votre nouveau chez-vous !**

SOMMAIRE

1. Présentation

Pages 4-12

2. Votre admission

Pages 13-17

3. Votre vie quotidienne

Pages 18-24

4. Les accompagnements

Pages 25-31

5. Vos droits

Pages 32-39

6. Annexes

Pages 40-46

1. Présentation

- **Localisation et situation géographique**
- **Historique et présentation des établissements**
- **Organisation administrative**
- **Contacts**
- **Statut juridique de l'établissement**
- **Les modes d'accueil proposés**

Localisation et situation géographique

Le Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) de Fréjus Saint-Raphaël dispose d'un centre de gérontologie situé sur les communes de Saint-Raphaël et de Puget-sur-Argens. Il propose trois lieux de vie.

L'EHPAD "La Chênaie"

L'EHPAD "La Chênaie" est une maison de retraite médicalisée publique.

Elle se situe au 349 boulevard Georges Clémenceau à Saint-Raphaël, dans un cadre calme et verdoyant.

Elle est toute proche d'un centre-ville très animé, de la gare et se trouve juste devant un arrêt de bus.

L'EHPAD Saint-Jacques

L'EHPAD Saint-Jacques est une maison de retraite médicalisée publique.

Elle se situe au 263 impasse Antoinette Achard.

Elle est proche du centre ville de Puget-sur-Argens et de l'autoroute.

Elle bénéficie d'un environnement agréable avec un espace ouvert sur un parc calme et verdoyant.

L'USLD "Les Mûriers"

L'Unité de Soins de Longue Durée "Les Mûriers" est un établissement public médicalisé.

Il est situé sur le même site que l'EHPAD "La Chênaie", au 349 boulevard Georges Clémenceau à Saint-Raphaël

Historique et présentation des établissements

L'EHPAD* "La Chênaie" fut créé en 1992. Il s'inscrit dans une longue tradition sanitaire remontant à la fin du XIXe siècle. Il peut accueillir 40 résidents âgés d'au minimum 60 ans, seuls ou en couple. Il comprend 28 chambres particulières et 6 chambres doubles.



Terrasse de l'EHPAD



Salle de restaurant de l'EHPAD

L'USLD* "Les Mûriers" existe depuis 1999. Elle se situe sur le même site géographique que l'EHPAD "La Chênaie". Elle vous est indiquée si vous souffrez d'une pathologie organique ou d'une polyopathie pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie. L'unité peut accueillir 30 résidents, et dispose de 18 chambres particulières et 6 chambres doubles.



Terrasse de l'USLD

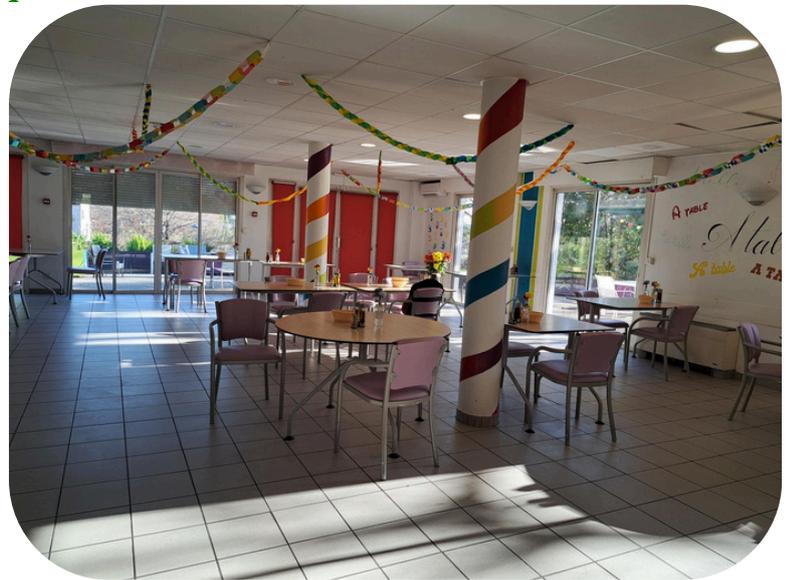


Salle commune de l'USLD

*Unité de soins de longue durée



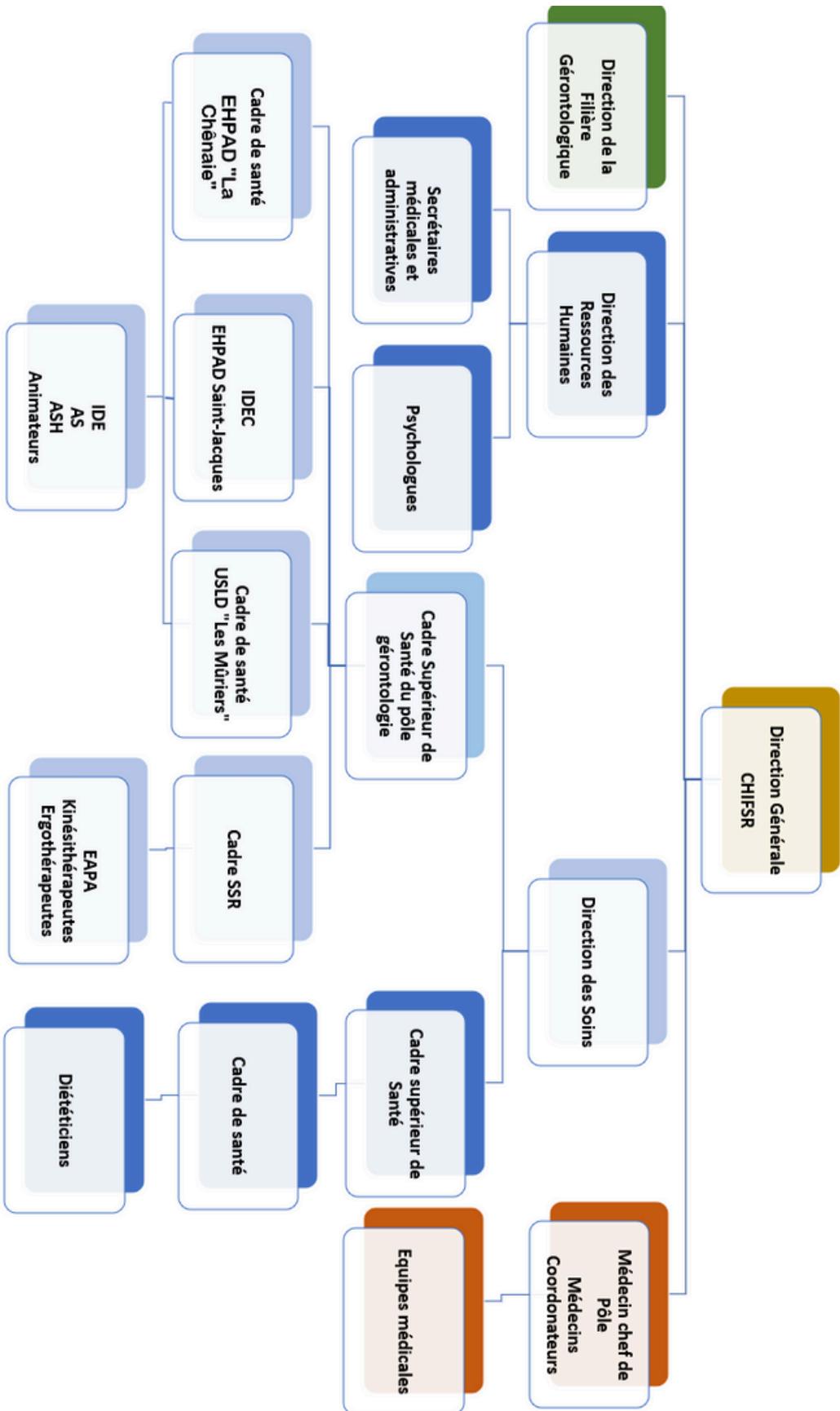
Terrasse de l'EHPAD Saint-Jacques



Salle de restaurant de l'EHPAD Saint-Jacques

L'EHPAD Saint-Jacques a été construit en 1937. Il a été rénové et agrandi en 1995. Il peut accueillir 50 résidents. Il se compose de 26 chambres particulières et de 12 chambres doubles.

Organisation administrative



Contacts

Secrétariat médical (USLD et EHPAD La Chênaie)

Téléphone : 04 94 17 79 17

Fax : 04 94 17 79 19

Courriel : les-muriers-s@chi-fsr.fr

Secrétariat (EHPAD Saint Jacques)

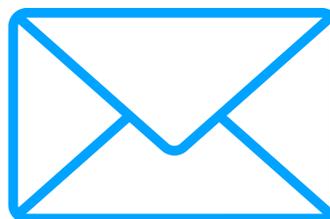
Téléphone : 04 98 11 44 30

Assistant de service social (USLD et EHPAD)

Téléphone : 04 94 55 87 21

En cas d'absence ou congés : 04 94 40 21 01

Courriel : cindy.rugolino@chi-fsr.fr



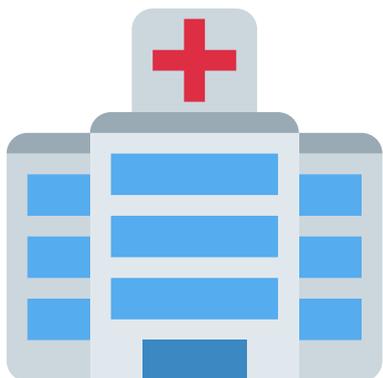
Vue du perron de l'USLD



Terrasse de l'EHPAD La Chênaie

Statut juridique et instances

L'EHPAD "La Chênaie", l'EHPAD Saint-Jacques et l'USLD "Les Mûriers" sont des établissements :



- S'inscrivant dans la **filière gériatrique** du Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) de Fréjus Saint-Raphaël.
- Représentés par son directeur général
- Administrés par une directrice adjointe en charge de la filière gériatrique
- Bénéficiant des **instances du CHI**, en particulier de son Conseil de surveillance et sa Commission Médicale d'Etablissement (CME).

Instances propres : un Conseil de la vie sociale (CVS) commun aux trois établissements.

L'établissement est habilité à recevoir les **bénéficiaires de l'aide sociale** à l'hébergement (ASH) et de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Les modalités d'accueil

L'hébergement permanent :

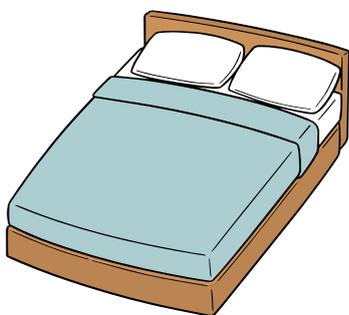
L'USLD et les deux EHPAD proposent une **offre d'hébergement permanent classique**, dans laquelle l'EHPAD constituera votre domicile.



L'hébergement temporaire d'urgence (HTU) :

Au sein des EHPAD "La Chênaie" et "Saint-Jacques", des places sont aussi dédiées à un dispositif **d'hébergement temporaire d'urgence (HTU)**. Ce dispositif vise :

- A répondre à des **situations critiques** en offrant une solution d'hébergement en EHPAD non-programmé et temporaire.
- A votre **retour à domicile**, après un séjour de 15 jours maximum en EHPAD, renouvelable une fois.



2. Votre admission

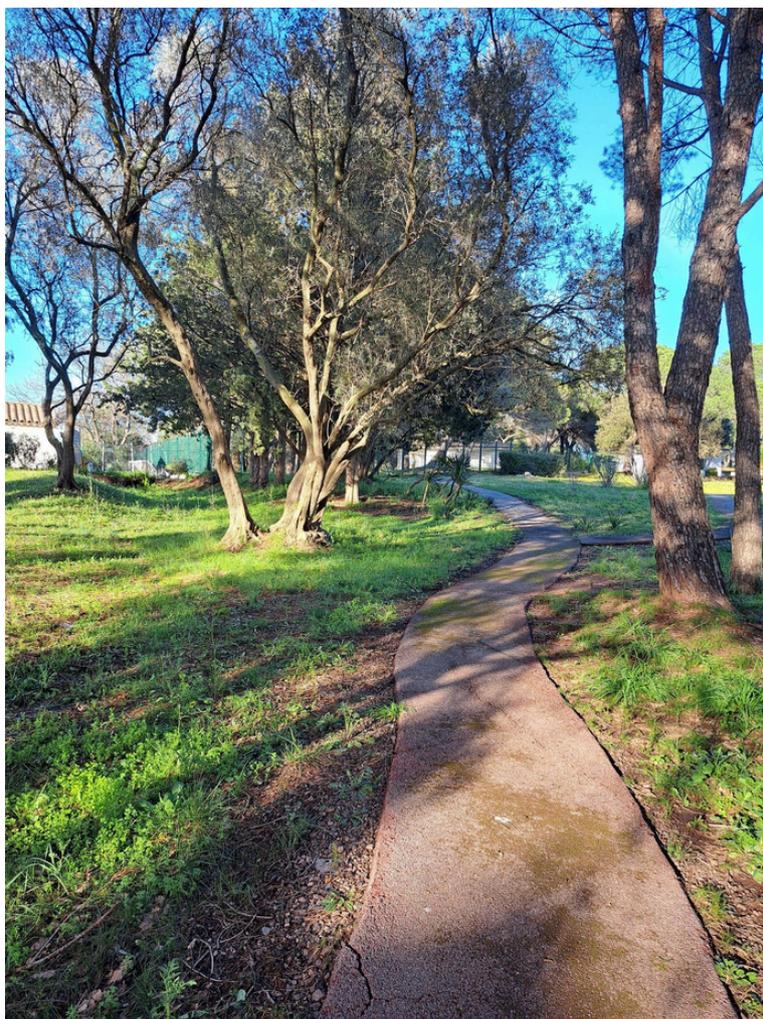
- **Les démarches à réaliser**
- **L'examen de votre dossier par une commission d'admission**
- **La visite de préadmission**
- **L'admission et l'accueil**
- **Le coût de votre séjour**

Les démarches à réaliser

A travers le site internet ViaTrajectoire Grand

Âge :

- Vous devrez compléter un dossier en ligne, qui comprendra un volet administratif et un volet médical.
- Le volet médical pourra être rempli directement en ligne par le médecin traitant que vous aurez désigné.



L'examen de votre dossier par une commission d'admission

Tous les dossiers réceptionnés sont étudiés au sein d'une **commission d'admission**. Celle-ci :

- Se réunit **tous les 15 jours**.
- Se compose des médecins coordonnateurs, des cadres de santé, de l'assistante sociale et d'une secrétaire.

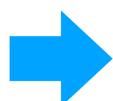
En cas de doute sur l'adaptation de votre profil aux accompagnements proposés par nos établissements :

- Un cadre de santé peut se **déplacer** pour une visite à votre domicile ou en structure
- Si vous habitez dans un endroit éloigné, le médecin coordonnateur contactera un médecin de votre lieu de résidence.
- A l'issue de cette visite, un **avis favorable ou défavorable** à l'entrée en EHPAD sera émis, et vous sera transmis par courrier ou par e-mail.



Si vous recevez un **avis médical favorable** :

- Votre dossier sera envoyé pour validation à l'administration du Centre Hospitalier Intercommunal (CHI) Fréjus Saint-Raphaël.
- Dès lors que votre dossier sera **validé** vous serez admis dans l'établissement, sous réserve des places disponibles.
- S'il n'y a pas de place, votre dossier sera mis en **liste d'attente**.



Toute admission d'un résident ne peut être prononcée qu'après accord médical et administratif

La visite de préadmission

Une **visite de préadmission** peut être organisée par le cadre de santé à votre demande. L'objet de cette visite est :

- De permettre à vous et à votre famille de **rencontrer** l'équipe soignante, le psychologue, le médecin et l'animateur
- De vous permettre de vous **familiariser** avec les locaux
- D'**envisager l'aménagement** de votre futur lieu de vie.

A l'occasion de cette visite :

- Remise de votre **contrat de séjour**, de votre **projet de vie** et du **règlement de fonctionnement**.
- Vous ou votre représentant légal devrez **signer** ces documents dans les 15 jours.



L'admission et l'accueil



Le jour de votre admission :

- Accueil par un **infirmier**.
- Visite de votre chambre et de l'établissement en présence de l'équipe soignante.
- Remise du **livret d'accueil** et la **charte des droits et libertés de la personne accueillie**.

Le **contrat de séjour** contient plusieurs **annexes** essentielles pour le respect de vos droits :

- Le **formulaire de désignation d'une personne de confiance**
- Le **formulaire de déclaration des directives anticipées** (à ce sujet, voir en page 36 et dans les annexes).

Le coût de votre séjour

Le coût de votre séjour est financé pour partie directement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil départemental (CD), en séparant 3 domaines particuliers :

- L'hébergement
- La dépendance
- Les soins

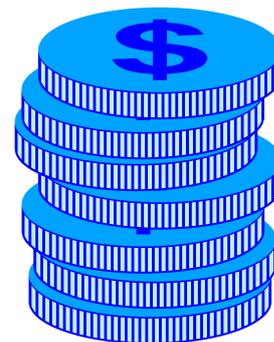


Les **décisions** de ces autorités relativement aux tarifs seront portées à votre connaissance personnellement et à travers vos représentants au **Conseil de la vie sociale (CVS)**.

Les tarifs sont **affichés** dans l'établissement.

L'autre partie du coût de votre séjour est financé par **votre participation**, celle de votre **famille** ou **l'aide sociale départementale**. Elle couvre deux montants :

- Le tarif **hébergement**
- Le reste à charge du tarif **dépendance**.



Le coût du séjour fait l'objet d'une mention et d'une annexe spécifique dans le **contrat de séjour** qui vous a été remis au moment de votre admission.

3. Votre vie quotidienne

- **Votre chambre**
- **Le linge et son entretien**
- **Vos accessoires de toilette**
- **Beauté, coiffure et esthétique**
- **Le téléphone, le courrier et les visites**
- **Les repas**
- **Quelques règles de bien vivre ensemble**

Votre chambre

Au sein de nos structures, toutes les chambres possèdent :

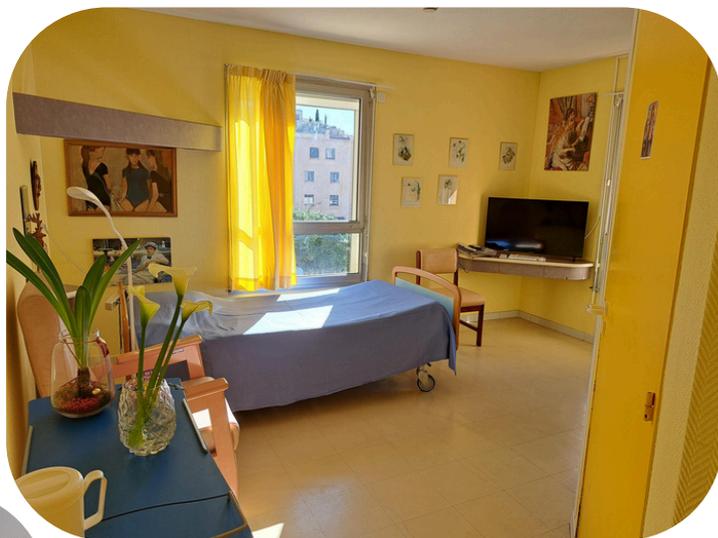
- Un **lit médicalisé**
- Un **meublier adapté** : table de chevet, bureau avec tiroir, fauteuil, chaise, commode, armoire.

Chaque chambre dispose d'une **salle de bain avec sanitaire** et est équipée d'une prise de téléphone, d'une prise de télévision et d'un **appel malade** accessible depuis le lit et la salle de bain.

Cette chambre constituera votre **nouveau chez-vous** : vous pourrez la **personnaliser** avec des objets et des photos personnelles, et **apporter de petits meubles** de faible encombrement en fonction de l'espace de la chambre.



Chambre de l'EHPAD Saint-Jacques



Chambre de l'EHPAD "La Chênaie"



Chambre de l'USLD "Les Mûriers"

Le linge et son entretien



A votre admission, il vous faudra apporter un **trousseau** identifié à votre nom dont la liste vous sera fournie à la visite de préadmission.

Le **linge de maison** (draps, serviettes de toilette, serviettes de table, couvertures) est **fourni par l'établissement**.

L'entretien de l'ensemble du linge est **assuré par l'établissement**, sauf pour les textiles délicats incompatibles avec le lavage industriel (soie, angora, cachemire...). Si possible, n'apportez pas avec vous de vêtements de ces textiles.



De petits travaux de **couture** pourront être effectués en cas de besoin.

Il peut vous être demandé **l'achat de vêtements plus spécifiques** selon votre niveau d'autonomie.

Nous nous tenons à votre disposition et à celle de vos proches pour toute information utile.

Nous vous demandons d'apporter avec vous :

- 1 paire de chaussures hiver
- 1 paire de chaussures été
- Pantoufles hiver
- Pantoufles été
- 8 culottes
- 8 paires de chaussettes ou de bas
- 5 chemises de nuit ou pyjamas hiver
- 5 chemises de nuit ou pyjamas été
- 3 gilets
- 8 changes : vêtements, hauts et bas ou robe hiver
- 8 changes : vêtements, hauts et bas ou robe, bermuda été
- 1 robe de chambre ou 1 peignoir
- 1 manteau chaud et 1 imperméable
- Mouchoirs en papier uniquement
- Réveil lumineux avec chiffres
- Petite lampe torche
- Prise multiple
- Prises anti-moustiques pour l'été
- Selon votre souhait, ventilateur, télévision...

Pour les jupes, pantalons et bermudas : avec élastique à la taille.

Privilégier les vêtements amples qui passent au sèche-linge.

Vos accessoires de toilette

Lors de votre admission, nous vous demandons **d'apporter** avec vous :

Du savon (liquide de préférence), du gel douche et du shampoing



De l'eau de Cologne

Une brosse à dents, du dentifrice, un verre à dents de couleur et incassable



Des pastilles de nettoyage pour prothèses dentaires

Un produit de maintien des prothèses dentaires

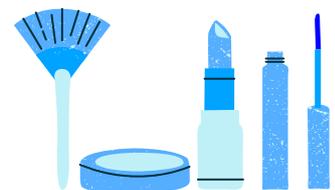
Une brosse à cheveux et/ou un peigne



Des produits de maquillage

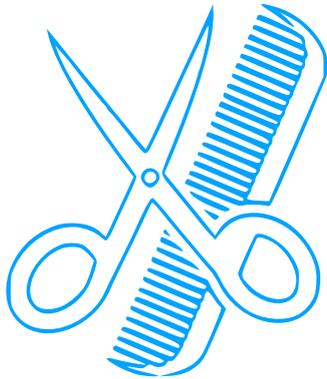
Des produits d'après-rasage

Un coupe-ongle/ciseau pour les ongles



Une trousse de toilette

Beauté, coiffure et esthétique



Les deux EHPAD disposent dans leurs locaux d'un **salon de coiffure** à disposition des résidents. Des coiffeurs pourront venir **à votre demande**.

- Ce service est **payant**
- Il importera de nous **prévenir** quand vous solliciterez un coiffeur, pour vérifier que vous n'avez pas de rendez-vous médicaux ou de sorties avec les animatrices prévus à ce moment.

Le maintien du lien avec vos proches (téléphone, courrier, visites)

L'EHPAD "La Chênaie"

Vos familles ou amis peuvent appeler l'établissement et nous vous passerons les appels.

Vous pouvez prendre vous même un abonnement téléphonique pour votre téléphone portable.

Vous pouvez aussi conserver celui dont vous disposez déjà.

L'EHPAD Saint-Jacques

Vos familles ou amis peuvent appeler l'établissement et nous vous passerons les appels.

Vous pouvez prendre vous même un abonnement téléphonique pour votre téléphone portable.

Vous pouvez aussi conserver celui dont vous disposez déjà.

L'USLD "Les Mûriers"

Vos familles ou amis peuvent appeler l'établissement et nous vous passerons les appels.

Vous pouvez prendre vous même un abonnement téléphonique pour votre téléphone portable, ou conserver celui dont vous disposez déjà.

Certaines chambres sont également équipées d'un téléphone fixe, qui permet de recevoir des appels mais pas d'en émettre.

Chaque jour, le courrier arrive **par la poste** de l'extérieur et **par courrier interne**.

Si votre niveau d'autonomie ne vous permet plus de le recevoir, le courrier pourra être **renvoyé vers vos représentants légaux**.

Dans nos trois services, les **horaires de visites** de vos proches sont **libres**. Vous pouvez donc les recevoir à **toute heure**. Nous demandons uniquement aux visiteurs de toujours respecter les règles de **respect** et de **discrétion** qui s'imposent, et de **prévenir** les professionnels si vos proches viennent **tard** le soir, **tôt** le matin ou pendant la **nuit**.

Les repas

Les repas seront servis dans les salles à manger ou dans votre chambre.

Une **aide à la prise des repas** est assurée en fonction des besoins de chaque résident.

Les **menus** sont établis par un **prestataire externe**. Le service de restauration et la diététicienne de l'établissement tiendront compte de vos **régimes éventuels** et de vos **besoins nutritionnels** (mixés, moulinés, sans sel...).

Un **menu de substitution** peut vous être proposé en cas d'aversion pour un aliment.

Des **commissions de restauration** sont régulièrement organisées afin de répondre au mieux à vos attentes.

L'EHPAD "La Chênaie"

Petit déjeuner : 7h30 en chambre

Déjeuner : 12h15

Goûter : 15h30

Dîner : 18h en chambre ou en petit salon

Durant la nuit, vous pourrez toujours demander une **collation** au personnel.

L'USLD "Les Mûriers"

Petit déjeuner : 7h45 en chambre

Déjeuner : 12h

Goûter : 15h30

Dîner : 18h15 en chambre

Durant la nuit, vous pourrez toujours demander une **collation** au personnel.

L'EHPAD Saint-Jacques

Petit déjeuner : 7h30 en chambre

Déjeuner : 11h45

Goûter : 15h30

Dîner : 17h45 en chambre ou en petit salon

Durant la nuit, vous pourrez toujours demander une **collation** au personnel.

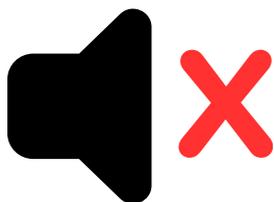
Il est toujours possible de partager un repas avec votre entourage. Pour cela, il vous suffit de prévenir l'équipe et le diététicien 48 heures à l'avance.

Quelques règles de bien-vivre ensemble

Dans le but d'assurer le plus grand respect et la quiétude de la vie ensemble, nous attendons de votre part comme de celle de vos proches **délicatesse, politesse, courtoisie et solidarité. A ce titre :**

- Il est **interdit de fumer et de vapoter** dans les chambres et à l'intérieur de la structure.

Pour pouvoir fumer, des **zones dédiées** seront accessibles à l'extérieur du bâtiment.



- L'utilisation de tout appareil de radio, télévision ou de tout autre système phonique devra se faire avec **discrétion**.

Votre chambre est votre **nouveau lieu de vie**.

Vous y avez le droit à **l'intimité** normale que l'on peut attendre d'un chez-soi. Il est très important que vous fassiez part à l'équipe de **toute gêne ou toute atteinte** à cette intimité que vous pourriez ressentir. Parallèlement, cela signifie que nous attendons de vous et de vos proches une attitude **courtoise, discrète et respectueuse** en toutes circonstances envers les professionnels de l'établissement, les autres résidents et leurs proches. **Aucune invective, aucune menace et aucune attitude irrespectueuse** vis-à-vis des équipes ne sera tolérée dans nos services.

4. Les accompagnements

- **Votre projet de vie**
- **Les professionnels de proximité**
- **L'animation**
- **La vie associative**
- **L'accès au culte**

Secrétariat Médical :

- Disponible du lundi au vendredi
- De 9 heure à 16 heures 30
- Sans interruption et **sans rendez-vous**
- Sur le site de l'USLD "Les Mûriers" à Saint-Raphaël
- En cas d'absence ou de congé, le relai est pris par le secrétariat du SSR/UCC, situé dans le même bureau.

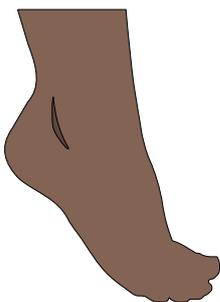


Assistante de service social :

- Disponible du lundi au vendredi
- De 9 heures à 16 heures 30
- Sans interruption et **sur rendez-vous**
- En cas d'absence ou de congés, c'est la secrétaire du service social qui vous répondra pour vous réorienter vers un autre assistant social

Animatrices :

- Une pour chaque structure
- Tous les jours de la semaine sauf à l'EHPAD Saint-Jacques le mercredi après-midi
- En cas d'absence ou de congés, une animatrice de l'une des autres structures prendra le relai à temps partiel



Podologue

- Le mardi après-midi à l'EHPAD Saint-Jacques
- Le mercredi matin à l'USLD "Les Mûriers"
- Le mercredi après-midi à l'EHPAD "La Chênaie"
- Uniquement sur prescription médicale

Votre projet de vie



- Un **projet de vie individualisé** est élaboré à partir de vos goûts et de vos envies.
- Il constitue une “feuille de route” pour les équipes de nos établissements.
- Il fait l’objet **d’évaluations régulières**, et évolue au fil du temps.

Les professionnels de proximité

De nombreux professionnels interviendront au cours de votre séjour :

- Une **équipe hôtelière et logistique**, composée des Agents de Service Hospitalier (ASH), des personnels de cuisine, de diététiciens et de la blanchisserie.
- Une **équipe soignante**, composée d’Infirmiers Diplômés d’Etats (IDE) et d’Aides-Soignants (AS).
- Une équipe de **soutien physique, psychologique et social**, composée d’un kinésithérapeute, d’un ergothérapeute, d’un Enseignant en Activité Physique Adaptée (EAPA), d’un assistant social et d’un psychologue, consultables au besoin sur votre demande.
- Une **équipe médicale**, composée de médecins, chargée du suivi de votre santé.
- Une **équipe administrative**, qui comprend l’équipe de direction, les cadres de santé des EHPAD et de l’USLD et le personnel d’accueil.

L'USLD "Les mûriers" dispose d'une **permanence infirmière** 24h/24.

Dans les EHPAD, un **infirmier** est présent tous les jours, et une **astreinte infirmière** est organisée la **nuit**.

Un **médecin coordonnateur** est présent sur chaque structure, et intervient dans les EHPAD 3 demi-journées par semaine. Une **astreinte médicale** est joignable 24h/24 et 7j/7.

L'animation

L'animation repose sur trois animateurs, un par établissement.

Les activités quotidiennes sont programmées en fonction des différents services et des projets de vie individualisés.

Parmi ces activités :

- Lecture du journal,
- Réalisation d'arts créatifs et de décorations,
- Jeux de société,
- Atelier d'écriture,
- Gymnastique,
- Atelier pâtisserie,
- Médiation animale,
- Spectacles...



L'animation se compose aussi d'une **gazette "BOUDIYOU"**, qui retrace l'actualité de nos établissements. Vous pouvez solliciter vos proches afin qu'ils nous communiquent leur adresse électronique, afin que nous puissions la leur transmettre.

Les animateurs sont également à l'origine d'une **association**, "Part'âge de Rires et Sourires".

Des **échanges intergénérationnels** réguliers ont lieu avec l'extérieur : écoles de musique, écoles...) et des **sorties à l'extérieur** sont programmées (restaurant, cinéma, balade en bateau, bord de mer, marché de Noël, handiplage...).

Salle Snoezelen :

L'USLD "Les Mûriers" est équipée depuis 2023 d'une salle Snoezelen. Cette salle constitue un espace dédié à la détente et l'apaisement des résidents de l'établissement.

Elle offre un espace de stimulation des 5 sens, avec du matériel adapté pour :

- La vue par des projections et des lumières apaisantes
- L'ouïe à travers de la musique
- L'odorat via des objets odorants
- Le toucher par la manipulation d'objets aux textures différentes

Cette démarche s'appuie sur la méthode Snoezelen, qui fait ses preuves depuis de nombreuses années dans l'accompagnement des personnes âgées.



La vie associative

Plusieurs associations sont actives autour de nos établissements :

- **Part'âge de Rires et Sourires** est une association à but non lucratif, créée par nos animateurs pour financer la venue d'intervenants et l'achat de matériel pour les ateliers.
- **Les Blouses Roses** interviennent auprès des personnes âgées, dans un rôle d'écoute et de réconfort des personnes malades.
- **Jalmalv** est un mouvement associatif qui agit pour que chaque personne gravement malade, même en fin de vie, soit considérée comme une personne à part entière, vivante et digne jusqu'à son dernier souffle.
- **Toucher Détente Relationnel** vise à sensibiliser par le bien être et le confort des personnes fragilisées par la maladie en institution. Son but est l'accompagnement des malades en pratiquant le toucher détente relationnel, soin réalisé par une praticienne bien-être en gérontologie et soins palliatifs et à l'amélioration du quotidien des malades en établissement.
- **L'association de la bibliothèque du CHI** a pour but d'apporter bénévolement distraction et réconfort auprès des personnes hospitalisées et de membres du personnel, à travers le prêt de livres et revues. Un autre rôle, plus ciblé sur nos structures d'hébergement, est de poursuivre l'amélioration du quotidien des résidents par la tenue d'animations diverses: chants lyriques, variétés, danses, spectacles, zoothérapie.

L'accès au culte

L'aumônier de santé assure une présence dans les établissements.

Il assure le lien entre les résidents et les ministres des cultes de différentes religions.

Il se rend :

- A l'USLD "Les mûriers" le lundi matin,
- A l'EHPAD "La Chênaie" le mardi après-midi
- A l'EHPAD "Saint-Jacques" le vendredi matin.

Une liste de **divers ministres de tous les cultes** est disponible au secrétariat et est affichée à l'entrée des établissements.

Ceux-ci peuvent intervenir à votre demande.

De même, des **bénévoles** peuvent intervenir pour un temps de visite et de partage avec vous.

Aumônier de santé

Téléphone : 04 94 40 21 03



Chapelle de l'EHPAD Saint-Jacques

5. Vos droits

- **Droit à une prise en soins sûre et de qualité**
- **Droit à une représentation dans l'établissement**
- **Droit de confier des directives anticipées**
- **Droit de désigner une personne de confiance**
- **Droit d'édicter un mandat de protection future**
- **Droit d'accès à votre dossier**
- **Informatique et libertés**
- **Bienveillance et prévention de la maltraitance**

Le droit à une prise en soins sûre et de qualité

Dans le but de rechercher une amélioration continue des accompagnements, nos établissements conduisent de nombreux **projets concrets d'amélioration** sur des thèmes ciblés, tels que :

- La sauvegarde de la **dignité** des personnes accueillies,
- L'évaluation de la **douleur**
- Le dépistage de la **dénutrition**.



L'**USLD**, en tant qu'établissement sanitaire, est soumis à une **certification**.

Les **EHPADs**, en tant qu'établissements médicosociaux, font l'objet d'une **évaluation**.

Ces deux dispositifs visent à vérifier la **conformité des pratiques** à un référentiel national de qualité, dans un objectif **d'amélioration continue**.

L'établissement est aussi engagé dans un effort de **gestion des risques**, afin :

- De toujours améliorer la sécurité des personnes et des biens
- De diminuer les risques évitables et de limiter la gravité des conséquences des accidents inévitables.

A la suite de tout incident, un groupe de travail médical et paramédical analyse chaque cas pour **éviter sa récurrence**.

Plusieurs **commissions de contrôle** visent à assurer la qualité de votre prise en charge :

- Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (**CLIN**),
- Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (**CLAN**),
- Comité de Lutte contre la Douleur (**CLUD**),
- **Comité Ethique**,
- Cellules d'**identitovigilance**.

Vous pourrez enfin vous adresser à la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (**CRCI**) pour tout litige avec l'établissement dans le cadre d'un acte de prévention, de diagnostic ou de soins.



La **sécurité** des biens et des personnes est enfin assurée par une équipe d'agents formés. Ils sont également chargés de la sécurité incendie. A ce titre, l'établissement est équipé de différents **moyens de secours** : détection automatique d'incendie, extincteurs, robinets d'incendie...

Bientraitance et prévention de la maltraitance

L'établissement est engagé dans une démarche de **bientraitance**. La loi fait également obligation à toute personne de **signaler** des faits de maltraitance dont elle aurait connaissance.

Face à une situation avérée de maltraitance ou face à un soupçon, il est essentiel de ne pas rester passif et d'en **parler** rapidement à la **Direction**.

Un numéro d'appel national, le **3977**, est destiné aux personnes âgées ou handicapées victimes de maltraitance.

Le droit à une représentation dans l'établissement

Une **instance spécifique** existe pour votre représentation dans les EHPAD et l'USLD : Le **Conseil de la Vie Sociale (CVS)**.

- Celui-ci a vocation à faire des **propositions** et à **être consulté** sur l'amélioration des conditions de séjour et sur le fonctionnement de l'établissement.
- Il est composé de représentants des **familles**, de représentants des **résidents** et de représentants du **personnel**.
- Le CVS existe pour être un **lieu d'échange et d'expression**, dans lequel vous pourrez faire remonter officiellement votre avis sur votre séjour et votre prise en charge à travers la voix de vos représentants.

Les coordonnées des membres du CVS sont affichées à l'accueil de chaque établissement.

En plus des espaces d'expression tels que le CVS ou les réunions des familles, vous pouvez faire part de toute **réclamation ou plainte** auprès des **cadres de santé**, des **services d'hébergement** et de la **direction**. En cas de litige persistant, il pourra être fait appel à un médiateur.

Enfin, une **enquête annuelle de satisfaction** est réalisée pour prendre en compte votre avis et celui de votre famille, dans le but de mettre en place d'éventuelles actions correctives.

Le droit de confier des directives anticipées

Vous avez la possibilité d'établir une déclaration écrite appelée "**directives anticipées**". Cette déclaration permet :

- D'exprimer votre souhait ou non de **poursuivre, limiter, arrêter ou refuser un traitement ou des actes médicaux** dans le cas où vous ne seriez **plus en mesure de l'exprimer directement** vous-même
- **D'informer** vos proches, votre médecin ou votre personne de confiance afin de leur éviter des situations et des choix difficiles.

Quelques conditions de validité :

- Les directives doivent être rédigées par écrit de **votre main**
- Etre **datées et signées** en précisant votre nom, prénom, date et lieu de naissance
- Etre **co-signées** par votre **personne de confiance**
- Dater de **moins de 3 ans**

Vous devez être **en état d'exprimer une volonté libre et éclairée** au moment d'écrire ces directives. Vous pouvez solliciter votre médecin pour qu'il annexe à votre écrit un document attestant de cette capacité.

Les directives anticipées sont **révocables** à tout moment. Vous pouvez toujours :

- Les **modifier partiellement ou totalement,**
- Les **supprimer**

En cas **d'absence** de directives anticipées, le médecin concerné doit recueillir le **témoignage** de la personne de confiance ou, à défaut, de votre famille ou de vos proches.

Vous pouvez **conserver vous même** vos directives anticipées ou les **confier** à toute personne de votre choix, en particulier votre personne de confiance si vous l'avez désignée. Dans ce cas, il est souhaitable que vous **communiquiez à votre médecin traitant** les coordonnées de la personne qui détient vos directives, afin qu'il les mentionne dans votre dossier.

Le droit de désigner une personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une **personne de confiance**. Ce peut être un de vos parents, un proche ou même votre médecin traitant. Ce dispositif n'est **aucunement obligatoire**, mais reste très utile à bien des égards.

En effet, la personne de confiance a une mission **d'accompagnement** : elle vous aide à prendre vos décisions, vous assiste au cours de consultations ou entretiens médicaux (sans toutefois vous remplacer), elle peut remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance a une mission de **réfèrent** auprès de l'équipe médicale. Elle est la personne consultée en priorité pour tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements.

Enfin, en l'absence de directives anticipées et toujours dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, le médecin a **l'obligation de consulter** votre personne de confiance, afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits, mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage, y compris les membres de la famille. Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais **témoignera fidèlement** de vos souhaits, volontés et convictions.

A votre entrée dans l'établissement, le cadre de santé vous expliquera le rôle de la personne de confiance, et vous remettra un **formulaire de désignation**. Cette désignation est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance signera quant à elle un formulaire pour confirmer son accord.

Le droit d'édicter un mandat de protection future

Un **mandat de protection future** est un instrument juridique vous permettant de désigner à l'avance la ou les personnes (les mandataires) que vous souhaitez voir chargées de **veiller sur vous** et/ou sur tout ou partie de votre **patrimoine**, pour le jour où vous ne serez plus en état physique ou mental, de le faire seul.

Il permet notamment **d'éviter** le recours à une mesure judiciaire de **tutelle** ou de **curatelle**. Le mandat peut porter sur la protection de votre personne, sur celle de vos biens ou sur les deux. La protection des biens et celle de la personne peuvent être confiées à des mandataires différents.

Le droit d'accès à votre dossier

Vous et, le cas échéant, votre représentant légal avez **accès à votre dossier médical et de soins**. Cette communication peut s'effectuer avec un accompagnateur psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Pour consulter votre dossier médical, vous devez obligatoirement formuler une **demande écrite** au directeur de l'établissement. Des **documents** vous seront alors demandés : pièce d'identité et qualité de la personne, si vous ne faites pas la demande vous-même.

Vous pouvez **consulter** le dossier **sur place**, ou vous le **faire communiquer** directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

Le dossier ne pourra pas vous être remis avant un **délai de 48h** suivant votre demande, mais il devra vous être communiqué **sous 8 jours**. Si les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Sauf exceptions, les dossiers médicaux sont **conservés pendant une durée de 20 ans** à compter de votre dernière consultation ou hospitalisation.

Vous pouvez demander à **garder le secret**, c'est-à-dire exiger qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence dans l'établissement.

Informatique et libertés

Un **traitement automatisé des données** concernant votre prise en charge sera effectué dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée par le règlement européen relatif à la protection des données (**RGPD**).

Ces données sont par ailleurs protégées par le **secret médical et professionnel**.

Vous pouvez exercer vos **droits** (information, accès, modification, opposition, rectification, portabilité et effacement) en contactant le délégué à la protection des données (DPO) à l'adresse de l'établissement ou : dpo@chi-fsr.fr

6. Annexes

- **Charte des droits et libertés de la personne accueillie**
- **Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**
- **Règlement de fonctionnement des établissements**
- **Contrat de séjour**
- **Formulaire de déclaration d'une personne de confiance**
- **Formulaire de déclaration des directives anticipées**
- **Formulaire de droit à l'image**

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

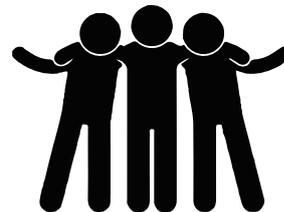
Article 1er : Principe de non-discrimination

La discrimination :

C'est rejeter quelqu'un qui est différent.

C'est interdit.

Je dois être respecté comme je suis.



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

L'établissement me propose un projet individualisé pour m'accompagner.

Le projet est discuté avec moi.



Article 3 : Droit à l'information

L'établissement me donne le livret d'accueil et me l'explique.

J'ai le droit d'avoir des explications sur mon accompagnement.

Je peux demander des explications sur mon dossier.



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

Je dois participer à l'écriture de mon projet individualisé.

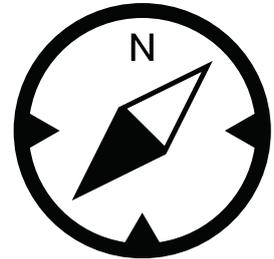
Je donne mon avis.

Je dois être d'accord avec mon projet.

Mon projet doit correspondre à mes envies.

Quand je choisis, il faut m'expliquer ce qui va arriver.

Je peux être aidé par mon représentant légal ou être accompagné par une personne que j'ai choisie.



Article 5 : Droit à la renonciation

Seul ou avec mon représentant légal,

je peux demander à changer mon accompagnement.

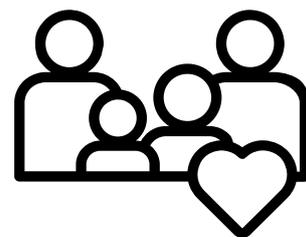
J'ai le droit d'arrêter mon accompagnement par écrit.



Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

J'ai le droit d'inviter ma famille
pour mon projet individualisé.

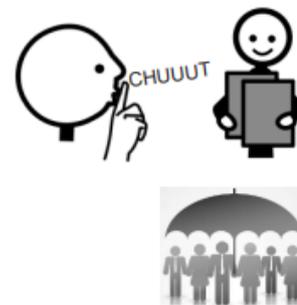
Je peux inviter mes proches
à certains événements de l'établissement.



Article 7 : Droit à la protection

L'établissement respecte la loi
et garde le secret sur
mes informations personnelles.

L'établissement assure ma protection et ma sécurité.



Article 8 : Droit à l'autonomie

L'établissement m'accompagne pour devenir plus autonome :

- Avec mon projet individualisé
- Avec les sorties organisées
- Avec le soutien centralisé



Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre
de me sentir bien.

Si je le souhaite, l'établissement aide
ma famille ou mon représentant légal
à participer à mon accompagnement.



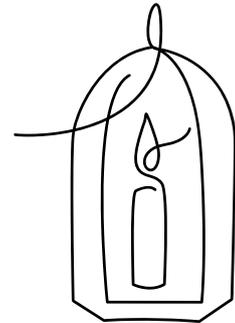
Article 10 : **Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

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



Article 11 : **Droit à la pratique religieuse**

Je peux choisir une religion.
Je peux la pratiquer en respectant
le règlement de fonctionnement de l'établissement.
Je dois respecter les autres croyances.



Article 12 : **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Je dois être respecté comme je suis, ça veut dire :

- Que l'on doit me parler correctement
- Que l'on doit agir avec moi sans violence
- Les personnes qui m'entourent doivent respecter ma vie



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

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

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

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

14. L'information

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

Règlement de
fonctionnement

Contrat de séjour

Formulaire de désignation d'une
personne de confiance

Formulaire de déclaration des
directives anticipées

Formulaire de droit à l'image

Ces documents vous sont remis séparément en même temps que le présent livret.



CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL
DE FREJUS SAINT-RAPHAEL

240 Avenue Saint-Lambert - CS 90100
83600 FREJUS
Tel.: 04 94 40 21 21
www.chi-fsr.fr