

Etablissement d'**H**ébergement pour **P**ersonnes **A**gées **D**épendantes

## « La Rose des vents »



# Livret d'accueil

31 bis rue d'Orléans  
Tél. 02 36 68 31 79



**28800 BONNEVAL**  
Fax. 02 36 68 30 01

E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)



Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du Personnel vous souhaitent la bienvenue à « **La Rose des vents** », établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (E.H.P.A.D.).

Le livret d'accueil a pour finalité de vous présenter l'organisation générale et le fonctionnement pratique de votre résidence.

- Partie 1 : présentation
- Partie 2 : organisation
- Partie 3 : vos droits et devoirs
- Partie 4 : participation active des résidents et des familles au fonctionnement de la résidence
- Partie 5 : la vie dans la résidence

Les professionnels de l'institution sont à votre écoute et mettront tout en œuvre pour votre satisfaction.

### **VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITÉ**

Nous vous souhaitons, Madame, Monsieur, le meilleur séjour dans votre résidence.

La Direction

## NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

La résidence a pour mission de proposer un hébergement à des personnes âgées nécessitant, sur le plan physique et psychique, un accompagnement régulier dans l'exécution des actes de la vie quotidienne et un suivi médical et soignant.

### SAVOIR ÊTRE

#### LE RESPECT

**Respecter une personne** : c'est la traiter avec égards, considération, estime.

Les bases de la **politesse** envers le résident sont les salutations habituelles et l'absence de vocabulaire familier envers lui (tutoiement, etc...).

Le résident a le droit au respect de son **intimité** et de son environnement.

**Respecter le résident** : c'est **l'accepter** tel qu'il est, ne pas porter de jugement, tenir compte de son entourage, le considérer dans sa globalité, accepter aussi les différences.

#### LES QUALITÉS HUMAINES

**Faire preuve d'humanisme** : c'est prendre en charge le résident et sa famille avec bienveillance : respect des convictions, des valeurs et des besoins.

**Etre disponible pour le résident** : c'est prendre le temps nécessaire à l'observer, l'écouter, s'entretenir avec lui afin de déceler ses attentes, ses ressources, ses besoins pour adapter et personnaliser nos actions.

**Savoir être tolérant** : c'est gérer nos propres valeurs et convictions personnelles dans le respect de la différence, sans engagement et dans l'équité.

La notion de tolérance s'applique aussi bien à la personne accueillie qu'au sein de l'équipe.

**Communiquer** : c'est être en relation et en liaison avec autrui. C'est être attentif et réceptif à ce qui se dit et à ce qui se fait.

### SAVOIR- FAIRE

#### LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Ce sont les **compétences techniques acquises et empiriques**, c'est aussi l'organisation et la coordination.

C'est **faire preuve de vigilance** dans l'observance des protocoles, d'application dans le soin.  
**C'est respecter le secret professionnel.**

C'est **travailler ensemble dans un esprit d'équipe constructif pour mettre en commun des compétences** afin d'offrir des soins personnalisés avec un maximum de technicité, de sécurité et de continuité.

C'est **partager et reconnaître nos qualités et nos défauts dans le souci permanent d'amélioration.**

## Partie 1 : PRÉSENTATION

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est un établissement à vocation médico-sociale à accueillir les personnes âgées de plus de 60 ans, ou de moins de 60 ans sur dérogation du Conseil Général.

Il est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et ouvre droit aux allocations logement.

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est une des unités d'hébergement pour personnes âgées gérées par le Centre hospitalier Henri Ey, établissement public de santé de Bonneval. Il bénéficie ainsi des prestations logistiques du Centre hospitalier, telles que le service restauration, la blanchisserie, mais également des prestations de services administratifs (gestion des ressources humaines, service facturation...).

La résidence « La Rose des vents » a ouvert ses portes en septembre 2014. Elle présente les conditions d'accueil et de confort optimisées pour les personnes âgées dépendantes. La décoration et l'ameublement ont été pensés pour que chaque résident se sente chez lui.

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » offre un hébergement pour 125 résidents, accueillis sur 2 niveaux en chambre individuelle ou en chambre double. Pour vous familiariser à votre rythme avec votre résidence, le plan des locaux est à votre disposition en annexe du présent livret.

**L'accueil** est située au rez-de-chaussée et est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

**Les bureaux administratifs** dont les bureaux du directeur adjoint, du cadre supérieur de santé et du médecin coordonnateur sont situés à droite de l'accueil dans l'aile Pasteur.

### Le pôle d'activités et de soins adaptés (P.A.S.A.)

L'E.H.P.A.D. propose, pour ses résidents souffrants de troubles alzheimer bénéficiant d'une prescription médicale du médecin coordonnateur, un **Pôle d'Activité et de Soins Adaptés** (le PASA *Marcel Proust*) situé au 1er niveau. Les deux assistantes de soins en gérontologie du service invitent les résidents à participer à des activités ou ateliers. La prise en charge se déroule sur la journée, ou la demi journée. A l'issue de l'accompagnement, le résident regagne sa chambre.

## Votre chambre

Votre chambre vous est proposée meublée. Vous pouvez la personnaliser à votre gré, sans toutefois gêner le fonctionnement du service et dans le respect des règles inhérentes à la sécurité incendie.

Vous pouvez équiper votre chambre d'une télévision et d'une radio. Ces appareils devront impérativement être homologués normes NF.

Tout autre appareil électrique fera l'objet d'une autorisation du directeur de la résidence.

L'accrochage d'objets au mur de la chambre ne peut être réalisé que par le service technique de la résidence. Pour toute demande, s'adresser à l'accueil.

Pour des raisons de sécurité et pour éviter tout départ d'incendie, il est formellement interdit d'utiliser des bougies ou appareils, dispositif... générant une flamme.

La chambre dispose de sanitaires facilement accessibles pour vous permettre de conserver votre autonomie.

La clé de votre chambre vous est remise lors de votre arrivée, après signature d'un état des lieux réalisé en votre présence.

Il vous est vivement conseillé de ne pas conserver d'objets de valeur près de vous. Vous pouvez les remettre à vos proches.

## Les espaces communs

Sur chacun des niveaux, vous avez à votre disposition :

- ➔ une salle de restauration conviviale et climatisée
- ➔ un petit salon confortable et intimiste
- ➔ un espace extérieur, patio ou terrasse, permettant de vous promener à votre rythme et à votre gré.

Des salles d'animation vous permettront de bénéficier d'activités individuelles ou de groupe selon vos souhaits.

Un salon de coiffure est aménagé au 1er étage de la résidence.

## Les espaces extérieurs

- Un jardin d'agrément avec salon de jardin et jeux (pétanque...) est à votre disposition. Des jardinières facilement accessibles vous sont proposées si vous souhaitez jardiner.
- Des espaces verts sont aménagés autour de la résidence. Vous pouvez vous y promener, avec vos proches si vous le souhaitez, en toute sécurité et toute quiétude.

## Les plus de notre résidence

### ★ Un espace détente

Au rez de chaussée, à proximité de l'accueil, un **espace détente** est à votre disposition. Vous pourrez y acheter des boissons et friandises.

### ★ Le salon des famille

Pour vous permettre de recevoir vos proches, la résidence met à votre disposition « le salon des familles ». Ce salon vous permettra, sur réservation, de recevoir les membres de votre famille ou vos proches pour partager un repas, en toute intimité.

Les modalités de réservation et d'utilisation de ce salon sont précisées dans le règlement de fonctionnement et disponibles à l'accueil de votre résidence.

N'hésitez pas à l'utiliser !

### ★ Le studio des familles

Si vous êtes souffrant, la résidence offre la possibilité à vos proches, de pouvoir rester près de vous.

En effet, outre la possibilité de pouvoir dormir dans votre chambre (uniquement pour les chambres individuelles), la résidence met à disposition un studio meublé pour une période de 3 nuits maximum. La première nuitée n'est pas facturée.

Les modalités de réservation sont décrites dans le règlement de fonctionnement et disponibles à l'accueil de la résidence.

## Partie 2 : ORGANISATION

### Direction et administration

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est placé sous la responsabilité du directeur du Centre hospitalier Henri Ey.

La direction fonctionnelle de l'E.H.P.A.D. est assurée par un(e) directeur (directrice) adjoint(e), assisté(e) en cela par un cadre supérieur de santé et un cadre de santé.

Un médecin coordonnateur, assure l'encadrement médical de l'équipe soignante. Parmi ses nombreuses missions, il donne un avis sur les admissions et vous reçoit lors des visites de pré-admission. Il pourra intervenir auprès de vous pour évaluer votre autonomie, en collaboration avec votre médecin traitant.

L'agent d'accueil est à votre disposition pour répondre à vos questions d'ordre administratif.

### Les personnels d'accompagnement

La résidence est dotée des personnels suivants :

- ➔ infirmières diplômées d'état
- ➔ aides soignants
- ➔ aides médico-psychologiques
- ➔ agents des services hospitaliers
- ➔ rééducateur
- ➔ animateurs
- ➔ assistant de service social

### Le personnel référent

Lors de votre arrivée, un membre du personnel (un infirmier, un aide soignant ou un agent des services hospitaliers) sera désigné pour être votre référent et vous sera présenté. Votre référent sera votre interlocuteur privilégié au sein de la résidence. Il recueillera vos souhaits afin de préparer avec vous votre projet de vie individualisé.

***Votre référent est à votre écoute !***

Vous pouvez également solliciter tout autre membre du personnel. Vous aurez toujours, quelle que soit l'heure, un agent pour vous écouter ou vous renseigner.

### Le choix de votre médecin traitant

Vous avez la possibilité de choisir votre médecin traitant parmi les médecins intervenant dans la résidence. La liste des médecins libéraux est disponible à l'accueil.

Vous pourrez communiquer le nom du médecin choisi à votre référent.

## Partie 3 : VOS DROITS ET DEVOIRS

### Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement de la résidence vous a été remis avec le présent livret d'accueil. Il rappelle les droits et devoirs de chacun, résident, agent, visiteurs... Il est applicable à toute personne intervenant dans la résidence.

Vous trouverez en annexe les chartes des droits et libertés de la personne âgée dépendante et de la personne âgée accueillie en E.H.P.A.D, de même que la charte de la bientraitance.

Ces chartes rappellent les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en institution.

### Le contrat de séjour

Dans les 15 jours suivant votre arrivée, votre contrat de séjour vous sera remis. Il détaille vos engagements ainsi que ceux de la résidence. Il sera complété, dans les 6 mois, par votre projet de vie élaboré en concertation avec vous, vos proches et l'équipe pluridisciplinaire.

Nous vous conseillons de prendre le temps de lire le contrat de séjour. Vous pouvez vous faire accompagner par un proche. Si vous bénéficiez de l'accompagnement d'un tuteur ou curateur, sa présence sera sollicitée.

Le contrat de séjour est signé en 2 exemplaires. L'un d'eux vous sera remis. Un entretien avec le directeur adjoint ou un cadre vous sera proposé pour échanger avec vous sur les termes du contrat.

### La politique de bientraitance

La résidence est engagée dans une politique active de bientraitance avec, pour objectif, le bien être des résidents.

A ce titre, les agents de la résidence ont bénéficié de formations destinées à compléter leur formation initiale.

Une charte de la bientraitance a été élaborée par les professionnels de la résidence et validée par les instances institutionnelles. Elle est remise à chaque professionnel intervenant dans votre accompagnement et affichée dans la résidence. Vous pourrez la découvrir en annexe du présent livret.

**Si vous estimez être victime d'actes de maltraitance,  
nous vous demandons d'en informer le plus rapidement possible  
le directeur adjoint en charge de la résidence  
(coordonnées jointes en annexe du livret).**

## Les directives anticipées

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous serez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.

Vous pourrez ainsi préciser vos souhaits pour vivre la dernière étape de votre vie comme vous le souhaitez.

C'est dans ce document que vous pourrez, entre autre, demander une éventuelle limitation voire un arrêt de traitement.

Vous pouvez modifier ces directives à tout moment. Elles sont rédigées sur un document, ou formulaire, daté et signé par vous-même. Elles sont valables 3 ans, renouvelables.

Vous pouvez les conserver avec vous ou les remettre à une personne de confiance.

Nous vous conseillons cependant de les remettre à votre médecin afin qu'elle soient conservées dans votre dossier médical et accessibles à tout moment.

Le médecin coordonnateur et le personnel d'encadrement sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur ce sujet.

## La personne de confiance

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance, à tout moment et pour la durée de votre séjour, à moins que vous n'en disposiez autrement. Vous pouvez en effet changer de personne de confiance quand vous le souhaitez.

C'est une personne en laquelle vous avez confiance : elle pourra exprimer vos souhaits si vous n'êtes plus en mesure de le faire. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Elle sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle peut en outre, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

### **Vous devez la désigner par écrit.**

Si un tuteur a été désigné pour vous représenter, il sera, de fait, votre personne de confiance.

## Prise en charge de la douleur et soins palliatifs

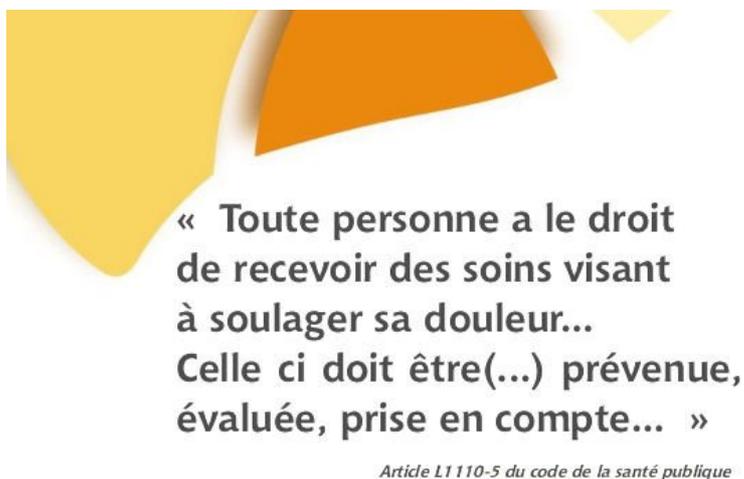
Le Centre hospitalier Henri EY, et de ce fait, votre résidence, a élaboré une politique anti-douleur qui répond à la fois au devoir fondamental de prendre en compte et de soulager la douleur des résidents et aussi aux besoins spécifiques des populations vulnérables accueillies.

Un comité de lutte contre la douleur se réunit régulièrement pour adapter les réponses aux besoins des personnes accueillies.

A ce titre, les personnels, formés sur ces soins, disposent d'outils et de méthodes destinés à prévenir, évaluer et soulager votre douleur. Votre médecin traitant pourra également prescrire un traitement adapté.

Si besoin et si vous le souhaitez, nous pouvons faire appel à une équipe spécialisée dans les soins palliatifs.

**Préserver votre qualité de vie dans toutes ses étapes est un devoir pour nous.**



**Alors ne restez pas seul  
avec votre douleur,  
parlons-en !**



*Direction des usagers – Décembre 2011*

## Partie 4 : PARTICIPATION ACTIVE DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES AU FONCTIONNEMENT DE LA RÉSIDENCE

Les résidents et leurs familles sont invités à participer à la vie de l'établissement dans le cadre de plusieurs instances.

### Le Conseil de la Vie Sociale

Organisé depuis juin 2005, le conseil de la vie sociale est sollicité pour donner son avis et faire toute proposition sur les questions intéressant le fonctionnement de la résidence et notamment sur :

- le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement
- l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- les projets de travaux et d'équipement...

Le conseil de la vie sociale comprend des membres élus représentant les résidents, les représentants légaux, les familles des résidents. Un membre du personnel est également désigné.

Les membres du conseil de la vie sociale sont élus pour une durée de 3 ans. Vous pourrez trouver la liste des membres en annexe du présent livret.

Lorsque le mandat des membres arrivera à échéance, vous et vos proches en serez informés. Vous aurez ainsi la possibilité de vous présenter pour siéger au sein du conseil si vous le souhaitez, ou simplement participer au vote.

Si vous souhaitez contacter les membres du conseil pour leur exposer un thème de réflexion, par exemple, vous pouvez transmettre votre demande à l'agent d'accueil, qui transmettra au représentant de votre collègue.

### La commission des menus

La résidence organise une commission des menus à laquelle participent les responsables du service restauration.

Cette commission se réunit 2 fois par an pour améliorer la qualité des repas servis aux résidents.

Elle est ouverte à tous les résidents et aux proches désireux d'y participer. Elle recueille vos remarques et vos attentes sur la qualité des repas servis.

## La démarche qualité

La résidence est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, elle réalise des évaluations internes et externes préconisées par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, des questionnaires et enquêtes de satisfaction portant sur des thèmes diversifiés (repas, accueil, locaux, connaissance des droits...) sont régulièrement réalisés.

**Nous vous invitons à y répondre afin d'améliorer vos conditions d'accueil.**

Les résultats des évaluations et questionnaires sont portés à votre connaissance par l'intermédiaire de vos représentants au conseil de la vie sociale et par voie d'affichage au sein de la résidence.

## Gestion des risques

La résidence bénéficie de la réflexion et des actions définies et mises en oeuvre par le comité des risques et des vigilances du Centre hospitalier Henri Ey (COVIRIS).

Ce comité intervient pour identifier, évaluer et réduire, si possible, les risques encourus par les Usagers, les visiteurs et le personnel. Il met en oeuvre des actions de prévention.

Son domaine d'intervention est vaste : risque infectieux, iatrogénie, risques chimiques, biologiques, risques liés au comportement des usagers...

A ce titre, et pour protéger les résidents, des mesures peuvent être mises en oeuvre par le personnel pour prévenir, voire limiter la propagation de certaines infections.

Ces mesures peuvent concerner également vos proches et visiteurs. Vous en serez alors informés.

## Partie 5 : LA VIE DANS LA RÉSIDENCE

### Les proches - les visites

Entrer dans une institution est une étape importante dans la vie des résidents.

Même si les personnels assurent votre accompagnement au quotidien, il est indispensable de faire en sorte que vos proches puissent maintenir les liens étroits avec vous.

C'est pourquoi les visites sont possibles à toute heure. Il est cependant préférable qu'elles se déroulent l'après-midi de manière à préserver l'intimité des résidents lors des différents soins dispensés le matin.

Vous avez la possibilité de recevoir votre famille dans le salon prévu à cet effet, en partageant un repas si vous le souhaitez. Les modalités de réservation et d'organisation sont précisées dans le règlement de fonctionnement.

### Les sorties

Vous avez la possibilité de sortir de la résidence quand vous le souhaitez, conformément aux objectifs fixés dans votre projet de vie. Vous pouvez ainsi vous absenter la journée, voire plusieurs jours.

Cependant, pour ne pas inquiéter les personnels, il vous est demandé de les informer.

Pour des raisons de sécurité, les portes de la résidence ferment à 20h00 (heure d'été) et à 18h00 (heure d'hiver).

Toutefois, afin d'assurer la sécurité des résidents présentant des risques de fugue, les horaires de fermeture des portes peuvent être provisoirement modifiés. Le personnel reste disponible pour vous faciliter l'entrée et la sortie de la résidence.

Si vous souhaitez regagner la résidence après ces horaires, la sonnette placée à droite de la porte d'entrée vous permettra d'alerter les personnels de votre présence.

### L'animation et la vie sociale

Une équipe d'animateurs vous proposera des animations variées au sein de l'unité, du lundi au vendredi : gym douce, activité mémoire, jeux de société...

Ponctuellement, des activités telles que sortie au restaurant, zoo, barbecue... sont organisées.

Le programme d'animation hebdomadaire est affiché à l'accueil de la résidence.

La participation aux activités n'est pas imposée.

## **Les prestations bien-être**

Vous avez la possibilité de faire appel au coiffeur, esthéticienne... de votre choix et à vos frais. Ce dernier peut intervenir au sein de la résidence.

Un petit salon de coiffure est à votre disposition au 1er étage de la résidence. Il vous est demandé de vous rapprocher du personnel de soins pour vous assurer de sa disponibilité.

## **Les bénévoles**

Vous pourrez être amenés à rencontrer des personnes intervenant à titre bénévole dans la résidence.

Ces personnes bénéficient d'une autorisation accordée par le directeur de l'établissement. Elles portent un badge permettant leur identification.

## **Le culte**

La résidence dispose d'un lieu de culte. Vous pouvez recevoir si vous le souhaitez la visite de l'aumônier.

Ce dernier pourra vous mettre en relation avec le représentant du culte de votre choix.

## **Le courrier**

Le courrier qui vous est adressé est remis à l'agent d'accueil qui se chargera de le déposer dans votre chambre.

Il en est de même pour les journaux, revues... auxquels vous vous serez abonné.

Le courrier que vous souhaitez envoyer peut être remis à l'accueil de la résidence. Il doit être au préalable affranchi par vos soins.

## **Les animaux de compagnie**

La résidence étant un lieu de vie collectif, les animaux de compagnie des résidents ou des proches ne sont pas admis dans les locaux.

## **Pourboires et cadeaux**

Le personnel de la résidence n'est pas autorisé à accepter des pourboires et des cadeaux.

## **La restauration**

Les menus sont élaborés par la diététicienne de l'établissement.

Lors de votre arrivée, votre référent recueillera vos souhaits et vos goûts culinaires consignés sur une fiche et transmise au service restauration. Vous pourrez à tout moment, modifier ces données.

Le menu est affiché dans les salles restauration.

Les petits déjeuners et goûters sont servis en chambre. Les déjeuners et dîners sont servis en salle à manger, et parfois en chambre selon votre état de santé.

Les régimes sont prescrits par le médecin et les diététiciennes se chargent alors de leur application.

## **Le ménage et l'entretien du linge**

Le ménage est fait quotidiennement dans les chambres et les espaces communs.

Le linge du résident peut être entretenu par la famille ou par l'établissement à l'exception du linge délicat (soie, rhovyl, laine...). Il doit être identifié à votre nom et au nom de la résidence sur des étiquettes cousues.

Une liste d'effets vestimentaires indicative vous a été communiquée avec le dossier de pré-admission. Votre référent veillera à ce que vos vêtements soient adaptés à votre morphologie et en bon état. Il pourra en solliciter, le cas échéant, le renouvellement auprès de vos proches ou votre représentant légal.

Les produits de toilette, de beauté, de confort ne sont pas fournis par la résidence. Il vous appartiendra de veiller à toujours disposer du nécessaire de toilette. En cas de besoin, vos proches pourront être sollicités par le personnel.

## **Le changement de chambre**

Certaines situations peuvent justifier un changement de chambre :

- à votre demande
- pour adapter vos conditions d'accueil à l'évolution de votre état de santé
- pour réaliser des travaux.

Vous et vos proches serez informés au préalable des raisons motivant ces changements et des effets éventuels sur le prix de journée qui vous sera facturé.

## **Contribution aux frais d'hébergement**

Les frais d'hébergement sont facturés mensuellement, à terme échu. Un « avis de somme à payer » vous sera individuellement adressé. La résidence étant un établissement public, le règlement sera adressé à la Trésorerie de Bonneval.

Pour toute question ou réclamation concernant le montant facturé, les personnels du service des frais de séjour sont à votre disposition (02-37-44-76-00).

## **Les médicaments**

Les médicaments prescrits par votre médecin et agréés aux collectivités sont fournis par la pharmacie de l'établissement. Ils vous sont remis par l'infirmière.

Les médicaments non agréés ne sont pas fournis et sont à votre charge.

## **Assurance**

La résidence est assurée dans le cadre de son activité. Cependant, il vous est demandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle et dommage accident pour vos biens personnels.

## **Sécurité incendie**

Nous sommes attentifs à ce que nos résidents se sentent et soient en sécurité.

Dans le cadre de la sécurité incendie, les personnels de la résidence sont formés aux procédures de sécurisation des résidents.

Les consignes et les plans d'évacuation des bâtiments sont affichés dans la résidence. Il est indispensable de respecter les consignes données dans ces circonstances.

Des exercices de mise en situation d'incendie sont régulièrement organisés.

## **Tabagisme**

Conformément à la réglementation et pour permettre à chacun de vivre dans un environnement sain et sécurisé, vous ne pouvez fumer dans les locaux de la résidence, y compris votre chambre.

L'usage de la cigarette électronique est également proscrit.

Un espace protégé des intempéries a été aménagé à l'extérieur pour fumer.



## ANNEXE I

# Fiche contacts

### **Direction :**

Monsieur Philippe Villeneuve, Directeur du Centre hospitalier Henri Ey  
Tel. 02 37 44 76 02 / E-mail: [secretariat.direction@ch-henriey.fr](mailto:secretariat.direction@ch-henriey.fr)

Madame Anne Constantin, directrice adjointe en charge de l'E.H.P.A.D  
Tel. 02 36 68 30 00 / E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

### **Encadrement :**

Monsieur Gilles Hulot, cadre supérieur de santé  
Tel : 02 37 44 76 75 / E-mail : [g.hulot@ch-henriey.fr](mailto:g.hulot@ch-henriey.fr)

Madame Sandra Besnard, cadre de santé  
Tel : 02 36 68 30 05 / E-mail : [s.besnard@ch-henriey.fr](mailto:s.besnard@ch-henriey.fr)

### **Accueil et secrétariat :**

Mesdames Patricia Garcia et Catherine Ragon : 02-36-68-30-00  
E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

### **Membres du conseil de la vie sociale :**

#### **Représentants des résidents :**

Elus Titulaires : Monsieur Michel DUTHEIL (EHPAD « La Rose des vents »)  
Madame Anny LAMBLETIN (USLD « Les Blés d'or »)

Elus suppléants : Monsieur Bernard GRANDVILLAIN (USLD « Les Blés d'or »)

#### **Représentants des familles ou représentants légaux :**

Elus titulaires : Madame Séverine PASSERAT  
Madame Maryse BOUCHEREAU  
Monsieur Jacques CORMIER

Elus suppléants : Madame Arlette AUGUSTE  
Madame Micheline BELNOUE/Madame Marie-Rose GODON : A égalité  
Madame Florence GIROUARD/Madame Françoise JAUGIN : A égalité





## ANNEXE II

# Procédure de traitement des réclamations

Vous pouvez, à tout moment, adresser vos remarques à votre référent ou à tout professionnel de la résidence. Celles ci seront consignées dans un registre. L'encadrement vous contactera afin d'échanger et de vous apporter, dans la mesure du possible, une solution.

Si vous estimez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, ou que vos droits ne sont pas respectés, **vous pouvez contacter la directrice en charge de la résidence**

- ✉ par courrier adressé :  
Résidence « La Rose des vents »  
A l'attention de Mme la Directrice  
31 bis route d'Orléans  
28800 BONNEVAL
- ✉ ou par courrier remis à l'accueil
- ☎ par téléphone au 02 36 68 31 79
- 💻 par messagerie électronique : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

Vos réclamations seront traitées, anonymisées puis analysées par les membres de la **C**ommission des **R**elations avec les **U**sagers et de la **Q**ualité de la **P**rise en **C**harge du Centre Hospitalier Henri Ey. Les membres de cette commission ont pour mission d'analyser les réclamations des résidents, patients ou familles, et de proposer, le cas échéant, des axes d'amélioration.

Si la réponse apportée à votre réclamation par la directrice de la résidence vous paraît insatisfaisante, vous avez la possibilité, également, de vous adresser aux autorités suivantes :

au Conseil Départemental d'Eure et Loir

**Conseil Départemental d'Eure-et-Loir**

Monsieur le Président

1 place Châtelet

CS 70403

28008 CHARTRES CEDEX

à l'Agence Régionale de Santé, délégation d'Eure et Loir

**Agence Régionale de Santé**

**Délégation d'Eure-et-Loir**

15 place de la république

CS 70016

28019 Chartres Cedex

**au défenseur des droits**, autorité indépendante chargée de défendre les droits des particuliers ou professionnels de santé dans le cadre de relations avec les services publics

Monsieur Jacky DUPERCHE

Préfecture d'Eure-et-Loir

Place de la République

CS 80537

28019 Chartres Cedex

**au Procureur de la république**

Monsieur le Procureur

Tribunal de grande instance

CS 80402

3 rue Saint Jacques

28019 Chartres cedex

# Charte de bientraitance

## Etre bientraitant en milieu collectif c'est :

continuer à donner un sens à la vie en respectant la personne dans son identité  
vivre dans un milieu qui implique de la part de tous un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.

## Une institution qui veille à :

**Protéger les personnes accueillies** autant que les soignants dans leur lutte **contre les actes de négligence et de maltraitance**

**Répondre** de manière adaptée **aux besoins des usagers** par la formation et la qualification de ses agents

**Anticiper les situations à risques** par une démarche d'**évaluation** et d'**amélioration** continue de la qualité

**Établir des règles** claires qui **humanisent les relations** et **préservent du danger** de l'arbitraire

**Élaborer un projet de vie** et un **projet de soins** qui tiennent compte de la singularité de chaque usager

**Créer un environnement** qui tient compte des équilibres familiaux, **favorise le lien social et la citoyenneté**

Garantir aux soignants un temps de réflexion et un temps de parole pour **valoriser le soin relationnel et les pratiques professionnelles**

**Organiser les services dans la stabilité** nécessaire à la **fiabilité** et la **qualité de la prise en soins**



## Des professionnels qui s'engagent à :

**Respecter les bonnes pratiques** dans tous les actes de prise en soins

**Évaluer** périodiquement **la douleur et la soulager** selon les recommandations de bonnes pratiques

**Accompagner** en encourageant **l'autonomie de l'utilisateur** afin d'**optimiser ses potentialités** restantes

**S'adapter au rythme et limites** de la personne accueillie

**Rassurer** dans les moments de détresse pour **aider l'utilisateur** à se situer au-delà de sa fragilité

**Manifester une intention bienveillante** en bannissant toute discrimination, indifférence et jugement

**Appliquer le vouvoiement** et appeler la personne par son nom de famille

**Favoriser l'expression** des usagers et **l'écoute** de leurs demandes en reconnaissant la légitimité de leur parole

**Respecter le résident** dans la globalité de sa personne pour **favoriser son estime de soi et son bien-être**

**Garantir la liberté d'aller et venir** avec une analyse du bénéfice / risque

**Informé** en maintenant une **communication de qualité** la mieux adaptée à l'utilisateur

**Échanger entre professionnels et avec la famille de l'utilisateur** pour assurer la prise en soins globale

**Travailler en équipe** dans le **respect des droits** et **des choix** de la personne accueillie

**Formaliser les observations dans des écrits** professionnels, réaliser des transmissions orales et écrites nécessaires et adaptées à la continuité

## Des hommes et des femmes déterminés à :

**Refuser toute passivité à l'égard des transgressions commises** à l'encontre des personnes accueillies

**Prolonger leur engagement** par le questionnement éthique et la réflexion pour **faire évoluer les pratiques**

Être vigilant, réactif et disponible pour **maintenir** en toutes circonstances **la meilleure qualité de vie possible**

**Combattre la routine en donnant du sens au quotidien** en manifestant un intérêt constamment renouvelé.



La charte de bientraitance implique **réciprocité de chacun** :  
**bénévoles, associations, médecins,**  
**équipe paramédicale,**  
**usager, famille.**

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

## Article 1<sup>er</sup> Principe de non-discrimination

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

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

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

## Article 3 Droit à l'information

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

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**.

## 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**. À 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 est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, **le droit à l'intimité doit être préservé**.

# Usagers, vos droits

## Charte du patient et du résident en fin de vie

Loi n°2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie

Toute personne âgée accompagnée au sein du Centre Hospitalier Henri Ey a le droit de :

**V**ivre dans le confort et la dignité jusqu'à la fin de sa vie

**V**oir sa douleur soulagée

**Ê**tre considérée comme un être humain jusqu'à la fin

**E**xprimer ses sentiments et ses émotions

**Ê**tre écoutée

**Ê**tre informée sur sa **maladie** ou son **état**, sur sa signification et ses répercussions

**Ê**tre informée sur l'éventail des **choix thérapeutiques**, leurs avantages, leurs **risques** et leurs **inconvenients** possibles

**P**rendre part aux **décisions** concernant sa maladie

**O**btenir des réponses à ses questions

**E**xiger de **ne pas mourir seul** et être maintenu dans un **environnement serein** et **paisible**

**Ê**tre accompagnée avec bienveillance et compassion par des professionnels formés

**Ê**tre respectée dans son individualité

**Ê**tre accompagnée par ses proches et qu'un soutien leur soit apporté

**d**ésigner une **personne de confiance**

**f**ormuler des directives anticipées

**O**btenir le **respect de ses valeurs personnelles**, culturelles et spirituelles

**O**btenir la **visite du représentant du culte** d'appartenance

**O**btenir le **respect de la dignité de son corps**



# 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.

**fng**

Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007



# CHARTRE de la laïcité

## DANS LES SERVICES PUBLICS

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

### des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics**. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

### des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.