

Livret d'accueil



Résidence des Fontinettes

EHPAD - PASA

Accueil de jour

Tél : 03 21 12 27 61

Fax : 03 21 12 27 67

ehpad@fontinettes.fr

15, rue Paul Vaillant Couturier

62510 ARQUES



Avis favorable à l'unanimité
Conseil de la vie Sociale du 05/11/2024
Conseil d'Administration du 17/10/2024

SOMMAIRE

MOT DE LA DIRECTRICE..... 3

I. L'ETABLISSEMENT 4

A. Situation géographique 4

B. Capacité d'accueil..... 5

C. Public accueilli..... 6

D. Locaux..... 6

E. Equipement..... 7

F. Instances. 8

- Conseil d'Administration..... 8
- Conseil de Vie Sociale (cvs)..... 8
- Comité Social d'Etablissement(CSE)..... 8

G. Commissions 8

- Commission des menus. 8
- Commission d'admission. 8

II. LES MODALITES ADMINISTRATIVES

ET FINANCIERES 9

A. Formalités d'admission 9

B. Frais de séjour 10

C. Aides financières..... 10

- Aide sociale 10
- Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) 10
- Aide Personnalisée au Logement (APL) 10

III. SEJOUR ET VIE PRATIQUE..... 11

A. La santé..... 11

- Le médecin coordonnateur 11
- Le suivi médical..... 11
- Les soins infirmiers. 11
- Les soins de nursing 11

B. Le confort. 11

- La chambre 11
- Le linge 11

• La restauration. 11

• L'entretien et la maintenance des locaux. 12

C. Le bien-être..... 12

- Animation 12
- Culte. 12
- Coiffure. 12
- Accompagnement personnalisé 13
- Enquêtes de satisfaction et démarche qualité. 13

D. Relations avec l'extérieur 13

- Visites..... 13
- Sorties ou vacances. 13
- Courriers 13
- Téléphone..... 13
- Stagiaires 13

E. Recommandations..... 14

- Sécurité..... 14
- Règles de vie en collectivité 14
- Objets de valeur 14

F. Les droits, informations 14

- La personne de confiance
(Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)..... 14
- Les directives anticipées
(Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique)..... 15
- Les personnes qualifiées..... 15
- Plaintes et réclamations. 16
- Les faits de maltraitances et de violences. 16

IV. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES

DE LA PERSONNE ACCUEILLIE. 17

ANNEXES :

DIRECTIVES ANTICIPEES

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

AUTORISATION DE DROIT A L'IMAGE

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

MOT DE LA DIRECTRICE



Vous souhaitez mieux connaître la Résidence des Fontinettes,

Vous envisagez une admission au sein de notre Etablissement

Ou

Vous venez d’être admis à la Résidence des Fontinettes

Ce livret d’accueil vous présente la vie dans l’établissement et les prestations proposées aux résidents.

Ce document a été élaboré conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles et à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du C.A.S.F ; lutter contre la maltraitance : loi ASV de décembre 2015 ; recommandation des bonnes pratiques professionnelles de l'ANESM. Il a reçu l'avis favorable à l'unanimité du Conseil de la vie sociale de l'EHPAD. Il été adopté par le Conseil d'Administration.

L’équipe soignante, le personnel d'animation, les services logistiques et administratifs ont pour objectif de mettre toutes leurs compétences, leur savoir-faire et leurs qualités humaines à votre Service afin que votre séjour au sein de la Résidence soit le plus agréable possible, dans le respect de chacun.

Au cours de votre séjour, vous pouvez nous faire part régulièrement de vos suggestions qui nous permettront de tendre vers une amélioration constante de nos prestations : soit par mail, soit par courrier à mon attention.

La Directrice

Mme Maryse GALL

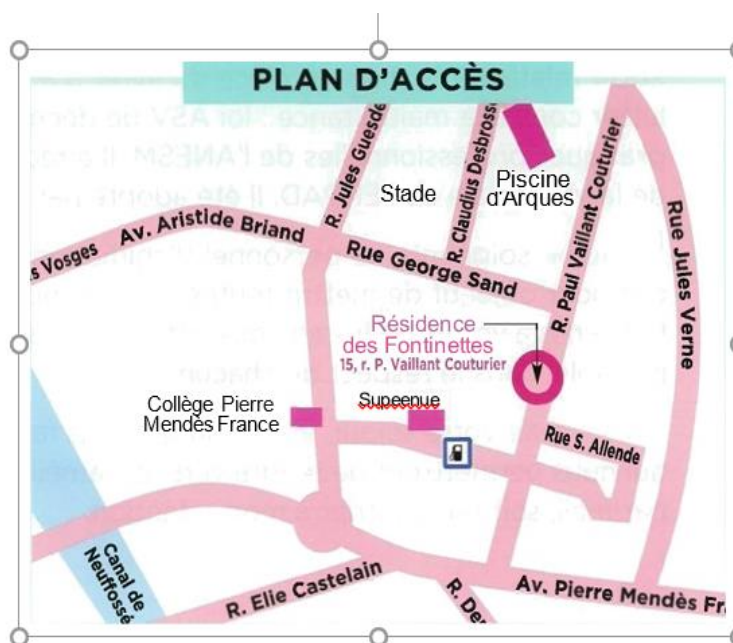
I. L'ETABLISSEMENT



A. Situation géographique

La résidence des Fontinettes est un Etablissement public autonome médico-social situé au centre de la commune d'Arques

Cette ville en plein cœur du Nord Pas de Calais, compte environ 10 000 habitants et se trouve à 5 km de Saint-Omer.



B. Capacité d'accueil

L'Etablissement possède une capacité d'accueil de **122 lits** et places répartis de la manière suivante :

Hébergement
PERMANENT
de 115 lits

Hébergement
TEMPORAIRE
de 7 lits



Il permet d'accueillir des personnes en perte d'autonomie physique et/ou psychique mais aussi des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

L'hébergement temporaire offre un service qui répond à une diversité de besoins pour la personne accueillie ou son entourage :

- Une difficulté passagère (fatigue, hospitalisation du conjoint, ...)
- Un besoin de consolidation de l'état de santé et de réadaptation après une hospitalisation afin de retrouver suffisamment d'autonomie
- Un besoin de répit de leur proche aidant

➤ **Accueil de jour Alzheimer de 15 places.**

Il a pour objectif de permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie de rester le plus longtemps possible à domicile, préservant ainsi la socialisation des personnes accueillies pour sauvegarder une qualité de vie à domicile, soulageant les familles souvent démunies, épuisées et isolées face à la maladie de leurs proches.

L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés).

➤ **Pôle d'activités et de Soins adaptés (PASA) de 14 places.**

Est une modalité de prise en charge permettant d'accueillir, dans la journée, les résidents de l'EHPAD atteints de la maladie d'Alzheimer et ayant des troubles du comportement modéré. C'est un lieu de vie au sein duquel sont organisées et proposées, durant la journée, des activités sociales et thérapeutiques. L'éligibilité d'un résident pour participer aux activités du PASA est discutée en équipe pluridisciplinaire avec le médecin coordonnateur. Le PASA n'est pas ouvert à un recrutement extérieur.

➤ **Plateforme d'accompagnement et de répit.**

Ce dispositif s'adresse aux aidants qui accompagnent au quotidien un proche :

- De plus de 60 ans en perte d'autonomie
- atteintes de la maladie d'Alzheimer et ou maladies apparentées
- atteinte d'une maladie neurodégénérative (maladie de parkinson, sclérose en plaques, ...)
- Atteinte d'une maladie chronique (cancer, diabète, maladie de charcot,...)

Objectifs : Prévenir l'épuisement de l'aidant, favoriser le maintien de la vie sociale, lutter contre le repli et la dépression.

Pour l'ensemble des services : chaque résident est vu en consultation de préadmission par le médecin coordonnateur, la cadre du service et/ou un représentant de la Direction. Le dossier est soumis à la commission d'admission qui statue sur l'entrée ou non du résident.

C. Public accueilli

L'EHPAD de la Résidence des Fontinettes accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus (sauf dérogation originaires du canton ou non).

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et/ou de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

La structure répond aux normes d'attribution de l'Aide au logement (AL).

D. Locaux

La Résidence des Fontinettes a subi de nombreuses mutations avant de se doter de plusieurs bâtiments à vocation différente :

Le bâtiment de l'hébergement permanent (EHPAD) : édifié sur 3 niveaux, comporte 75 chambres individuelles et 20 chambres à 2 lits. Chaque niveau dispose de deux unités d'hébergement, d'une salle de soins, de salles de bain, de douches, d'une salle-à-manger, de locaux de linge (propre et sale), de WC.

Un espace animation au rez-de-chaussée permet d'accueillir l'ensemble des résidents lors de différentes manifestations.

L'hébergement temporaire comporte 7 places qui sont intégrées dans les locaux de l'EHPAD.

L'accueil de jour Alzheimer et le PASA

L'accès au bâtiment est sécurisé (digicode). L'Accueil de jour des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparentées est agencé de la manière suivante :

- un espace accueil avec un bureau polyvalent,
- une salle de séjour avec une cuisine équipée,
- une salle de repos avec TV,
- une salle d'activités,
- un espace snoezelen,
- une salle de bain adaptée pour les soins d'hygiène (douche),
- un WC adapté aux personnes à mobilité réduite.



LE PARC



Le **PASA** dispose d'un espace salon, d'un espace salle à manger et d'espaces réservés aux activités thérapeutiques.

Le rez-de-chaussée du bâtiment s'ouvre sur l'extérieur sur un jardin clos et sécurisé.

La **plateforme d'accompagnement et de répit**, est située au 2^{ème} étage du bâtiment administratif. Elle comporte : une salle de réunion et d'activités, une salle de détente ainsi que des bureaux pour le personnel attaché à ce service.

E. Equipement

Afin de faire face à la demande de soins courants et de soins liés à la dépendance des personnes accueillies, l'Etablissement dispose d'une salle Snoezelen (espace de relaxation permettant la stimulation des cinq sens par

par la musique, les jeux de lumières, les vibrations, ainsi que les sensations olfactives et tactiles) à l'EHPAD mais également à l'Accueil de Jour.

La Résidence est également dotée d'équipements permettant une prise en soins optimale des résidents : fauteuils roulants, lève-malades/verticalisateurs, baignoires à hauteur variable, lits médicalisés.

La Résidence dispose d'une salle climatisée permettant de prévenir tout risque de déshydratation des résidents en cas de forte chaleur. L'Etablissement dispose d'une salle mortuaire adaptée, où la famille et les proches peuvent venir se recueillir en toute intimité autour de leur défunt.

HALL DU REZ-DE-CHAUSSEE



F. Instances

Conseil d'administration (CA)

Etablissement public autonome, la Résidence des Fontinettes est régie par un Conseil d'Administration présidé par le Maire de la commune. C'est une instance décisionnelle qui participe à la définition de la politique de l'Etablissement.

Ce conseil d'administration est composé de 5 représentants de ma collectivité territoriale et du département, 2 membres désignés pour leur compétence, 2 représentants des résidents, 1 représentant du personnel, le trésorier et le médecin coordonnateur.

Le conseil se réunit au minimum 4 fois par an.

Comité Social d'Etablissement (CSE)

Instance représentative du personnel, il veille à favoriser le dialogue social au sein de l'établissement. Il joue donc un rôle d'intermédiaire entre la Direction d'un côté, et les salariés, de l'autre. Il s'agit aussi de présenter toutes les réclamations des salariés à l'employeur : amélioration de la qualité de vie dans l'établissement, revendications salariales,...

Les membres du comité sont des salariés de la structure qui ont été élus pour représenter l'ensemble de leurs collègues.

Conseil de Vie Sociale (CVS)

Instance consultative, il donne son avis et fait des propositions sur le fonctionnement et l'organisation de l'Etablissement. Il est composé de représentants élus des résidents, des familles, du personnel et de la direction. Les membres sont élus pour trois ans. Le CVS se réunit au minimum 3 fois par an. Vous pouvez faire part de vos remarques et questions afin qu'elles soient abordées lors de la séance.

G. Commissions

Commission des menus

Elle réunit trimestriellement des membres de la cuisine, des membres du personnel et des résidents. Cette commission permet aux résidents d'émettre un avis sur la composition des menus proposés et de porter des appréciations sur la qualité et l'organisation des repas.

Commission d'admission

Elle a pour but de faire le point sur les dossiers administratifs et médicaux en amont de la prise en charge. Elle est composée du médecin coordonnateur, la Directrice, le cadre de santé et de l'agent administratif s'occupant de la facturation.

II. LES MODALITES ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES

A. Formalités d'admission

L'Etablissement peut être visité avant toute décision d'admission. Il suffit d'en faire la demande auprès de la direction en appelant le secrétariat au 03 21 12 27 61. L'administration est ouverte de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Le dossier de demande d'admission est à retirer à l'accueil du lundi au vendredi, de 8h45 à 12h30 et de 13h30 à 17h. L'agent référent de la facturation assure des permanences les mardi et jeudi après-midi pour toutes questions relatives à la facturation.

Il comporte :

- Un **volet administratif** renseigné par le futur résident ou son représentant légal ;
- Un **volet médical** complété, daté et signé par le médecin traitant ou le médecin hospitalier le cas échéant.

Le dossier doit être accompagné des copies des pièces justificatives suivantes :

- Livret de famille et carte nationale d'identité ;
- Autorisation de droit à l'image dûment renseignée ;
- Attestation de sécurité sociale, carte vitale et carte de mutuelle ;
- Jugement dans le cas d'une mesure de protection juridique (tutelle, curatelle) ;
- Dernière déclaration de revenus ;
- Dernier avis d'imposition ou de non imposition ;
- Justificatifs des livrets et placements ;
- Justificatifs des ressources ;
- Trois derniers relevés de compte ;
- Relevé d'identité bancaire ;
- Contrat obsèques ;
- Quittance d'assurance responsabilité civile personnelle ;
- Certificat de conformité pour le téléviseur.



Le dossier dûment complété est à retourner à Madame DENEUVILLE Elise afin d'être étudié par le médecin coordonnateur, la direction et le cadre de santé. Une visite de préadmission est organisée

dans l'Etablissement. Elle permet de vérifier l'adéquation entre les besoins et l'accompagnement proposé.

Un entretien est programmé avec un représentant de la direction, le médecin coordonnateur et le cadre de santé afin de recueillir notamment le consentement de la personne âgée et/ou son représentant à l'entrée au sein de la Résidence.

Le médecin coordonnateur et le cadre de santé se déplacent à domicile ou à l'hôpital si l'état de santé du futur résident ne lui permet pas de se rendre à la Résidence.

L'admission est prononcée par la Directrice après avis du médecin coordonnateur suite à la réunion de la commission de préadmission composée de la Directrice, du cadre de santé et d'un agent du service admission/facturation de l'Etablissement.

L'Etablissement dispose d'une liste d'attente sur laquelle l'ensemble des demandes est répertorié. Lorsqu'une place se libère, la liste d'attente est activée. Une date d'entrée peut alors être fixée d'un commun accord.

Aucune admission ne peut se faire si le dossier n'est pas complètement rempli.

B. Frais de séjour

Les Frais de séjour en EHPAD comprennent :

- Le tarif hébergement
- Le tarif dépendance
- Le tarif Soins

	Hébergement	Dépendance	Soins
Types de frais	Administration générale, accueil hôtelier, restauration, animation	Aide à la toilette à l'habillage et aux repas	Soins médicaux et paramédicaux
Financement	Résident conseil Départemental (aide sociale)	Résident Conseil Départemental (APA)	Assurance maladie (dotation globale versée à l'établissement)

Le prix de journée facturé au résident est composé du tarif hébergement et du tarif dépendance. Ils sont fixés annuellement (au 1^{er} janvier) par arrêté du Président du Conseil Départemental du Pas-de-Calais sur proposition du Conseil d'Administration.

Les résidents ainsi que les familles en sont informés par voie d'affichage.

Le montant annuel de la dotation globale au titre de l'APA est fixé par arrêté du Président du Conseil Départemental. Il est revu chaque année en considération du nombre de résidents relevant des GIR 1 à 4 qui sont hébergés. Le versement de la dotation versée à la structure est effectué chaque mois pour 1/12^{ème} du montant annuel.

La dotation fixée n'inclut pas la participation des usagers prévue à l'article L. 232-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Les frais de séjour sont facturés mensuellement selon le terme échu.

C. Aides Financières

➤ Aide sociale

En cas de ressources insuffisantes pour payer les frais d'hébergement, l'aide sociale peut être sollicitée pour couvrir en totalité ou en partie les frais. La demande est à adresser auprès du service des prestations d'aides sociales du Conseil Départemental, situé en mairie au service CCAS de la ville d'origine.

Elle est attribuée sous certaines conditions : être âgé d'au moins 65 ans ou d'au moins 60 ans en cas d'inaptitude au travail ; attester d'une résidence stable et régulière en France. Elle est soumise à conditions de ressources et tient compte des éventuels obligés alimentaires.

L'aide sociale est une avance récupérable sur les biens (succession).

➤ Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Cette aide permet de régler le tarif dépendance. C'est une allocation qui correspond à la différence entre le tarif dépendance de l'Etablissement (fixé en fonction du GIR) et la participation laissée à la charge du résident (ticket modérateur : tarif GIR 5-6).

Elle est directement versée à l'Etablissement sur délibération du Conseil Départemental, sous forme de dotation globale et non individuelle.

➤ Aide au Logement (AL)

Cette allocation permet de subventionner les dépenses liées au logement. L'Aide au Logement s'obtient auprès de la Caisse d'Allocations Familiales. L'Etablissement peut accompagner le résident dans cette démarche. Le montant de l'AL est déterminé en fonction des ressources et du coût d'hébergement de l'Etablissement.

III. SEJOUR ET VIE PRATIQUE

A. La santé

L'Etablissement assure une permanence continue par le personnel soignant présent 24 h/24, 365 jours sur 365.

➤ Le médecin coordonnateur

Le médecin coordonnateur est présent 2 jours et demi par semaine. Il est chargé de la coordination des soins au sein de l'Etablissement ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre, avec le concours de l'équipe soignante, du projet de soins personnalisé du résident.



➤ Le suivi médical

Chaque résident garde le libre choix de son médecin traitant ainsi que d'autres intervenants (pédicures, masseurs kinésithérapeutes, dentistes, ophtalmologues, ...).

➤ Les soins infirmiers

Les soins infirmiers sont réalisés par les infirmières diplômées d'état salariées de l'Etablissement, encadrées par le cadre de santé. Elles assurent le suivi des visites des médecins et des prescriptions médicales. Le consentement libre et éclairé est recueilli à chaque acte de soins.

➤ Les soins de nursing

Les soins de nursing (toilette, habillage, aide aux repas, prévention ou traitement de l'incontinence...) sont assurés par une équipe d'aides soignantes qualifiées d'après un plan de soins établi par les infirmières.

L'ensemble des soins infirmiers et de nursing est pris en charge par l'Etablissement. Les produits de toilette (shampooing, gel douche, savonnette, eau de Cologne...) sont à la charge du résident, qui devra en assurer lui-même ou par sa famille, la fourniture régulière au cours du séjour.

B. Le confort

➤ La chambre

Toutes les chambres de la Résidence sont meublées avec du mobilier fonctionnel (lit médicalisé, fauteuil de repos, table/bureau, chaise et penderie), elles disposent toutes d'un cabinet de toilette avec WC et lavabo.

Chaque résident, peut s'il le souhaite apporter un téléviseur. Le résident a la possibilité de personnaliser la chambre avec des objets personnels : bibelots, cadres, petits meubles dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre.

Pour la sécurité des biens des résidents, chaque chambre dispose d'un mini coffre-fort.

➤ Le linge



L'Etablissement fournit le linge plat (draps et taies...) et se charge de son entretien. Le linge personnel (serviettes et gants de toilette, serviettes de table,...) du résident est lavé et repassé par le personnel de l'Etablissement.

Préalablement à l'entrée du résident, la famille apporte le linge pour marquage (étiquettes fournies et cousues par la lingerie). Il en est de même pour tout nouveau linge apporté pendant le séjour. (Nous précisons que cette prestation est non obligatoire et non incluse dans le tarif. Cette prestation est actuellement gratuite, les modalités de celle-ci pourraient être modifiées).

Le renouvellement du linge est à la charge du résident ou de sa famille.

➤ La restauration



La préparation des repas est réalisée sur place par le personnel de l'Etablissement dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Les menus sont élaborés avec la commission des menus, dans le respect des principes de

l'équilibre nutritionnel des personnes âgées. Les plats sont essentiellement réalisés à base de produits frais.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont respectés.

Les menus sont affichés à chaque étage, et sont distribués chaque semaine aux résidents.

Les horaires des repas sont les suivants :

Café à la demande	A partir de 07h00
Petit déjeuner	De 8h00 à 09h15
Déjeuner	12h00
Collation	15h00
Dîner	18h30

Le résident a la possibilité d'inviter les personnes de son choix (familles, amis) au déjeuner. Il en fait la demande auprès du service cuisine au moins 72 heures à l'avance, en remplissant un document spécifique à demander au personnel soignant qui transmettra la demande au responsable de la cuisine, et dans la limite de 12 personnes. Attention : attendre l'accord du responsable de la cuisine pour confirmation !

Le prix du repas est fixé par le conseil d'administration et est communiqué chaque année par voie d'affichage.

➤ L'entretien et la maintenance des locaux

Une équipe de nettoyage assure l'entretien des chambres et des espaces collectifs.

Une équipe d'entretien se charge des dépannages et des réparations.

C. Le bien-être

➤ Animation

L'Etablissement propose différentes animations auxquelles chacun est libre de participer.

Ces activités sont coordonnées par deux animatrices, avec la participation des bénévoles de l'association « Donner ou Recevoir »

Les bénévoles de l'association « Les blouses roses » interviennent quant à elle dans les chambres des résidents qui le manifestent et qui sont isolés.

Des repas à thème sont organisés deux fois par an. Les anniversaires sont souhaités le jour même avec un petit déjeuner amélioré. Et une fête est organisée une fois par mois avec l'ensemble des résidents.

Des ateliers thérapeutiques sont proposés aux résidents afin de permettre un maintien des possibilités physiques et psychiques atelier mémoire, gymnastique douce, revue de presse, cuisine thérapeutique... .

Des sorties extérieures sont également proposées (une contribution financière peut-être éventuellement demandée). Des échanges intergénérationnels avec les écoles d'Arques sont organisés.

➤ Culte



L'Etablissement respecte la confession religieuse de chaque résident.

Chacun peut recevoir la visite du représentant du culte de son choix, à sa demande. Une messe est célébrée une fois par semaine dans l'espace du rez-de-chaussée pour les personnes qui le souhaitent.

Les grandes fêtes religieuses peuvent être célébrées dans la salle de vie, au rez-de-chaussée du bâtiment principal.

➤ Coiffure



Cette prestation ne fait pas partie des obligations de l'établissement et n'est pas comprise dans le prix de

journée. L'établissement se réserve le droit de modifier cette clause.

Ce service vous est proposé gratuitement par demi-journée à un rythme imposé qui permet l'équité entre les résidents. La coiffeuse de l'Etablissement intervient du lundi au vendredi. Toutefois la coiffeuse personnelle peut intervenir, la prestation sera alors à la charge du résident. Le résident peut également se rendre dans un salon de coiffure sur l'extérieur, la prestation sera alors à sa charge.

➤ **Accompagnement personnalisé**

Afin de proposer un accompagnement adapté aux besoins, aux habitudes de vie, aux attentes de chaque résident, un projet personnalisé est mis en place pour chacun des résidents. Il est réalisé par l'équipe pluridisciplinaire (médecin coordonnateur, médecin traitant, cadre de santé, infirmières, aides-soignants, animatrice, ...). Ce projet est réalisé par le biais d'informations collectées dans le dossier d'admission et tout au long du séjour du résident. La participation du résident et de sa famille et/ou proches est sollicitée.

Des évaluations régulières permettent ensuite de réajuster les aides qui sont nécessaires et d'adapter ainsi le projet personnalisé du résident.

➤ **Enquêtes de satisfaction et démarche qualité**

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration des pratiques professionnelles, l'Etablissement réalise des enquêtes de satisfaction grâce à un questionnaire. La participation des résidents et des familles est vivement souhaitée afin d'améliorer encore plus les prestations et services proposés aux personnes accueillies.

La directrice, ou un représentant, se tient à la disposition des personnes accueillies et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque.

D. Relations avec l'extérieur

➤ **Visites**

Il est possible de recevoir des visites dans les espaces communs ou dans les chambres de 10h à 19h30 (heures de fermeture des portes).

En dehors de ces horaires, les visites sont possibles à condition de prévenir l'Etablissement. Toutefois, les visites ne doivent pas perturber le fonctionnement ni la sérénité des autres résidents notamment au moment des repas.

Les visites doivent respecter le règlement intérieur de l'Etablissement. En cas de trouble à l'ordre public ou de nuisance tant envers les autres résidents qu'envers le personnel, les personnes responsables peuvent être éconduites.

➤ **Sorties ou vacances**

Le résident peut s'absenter pour vacances ou convenances personnelles.

En application de l'Article L 311-4-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, et des articles R 311-O-5 à R 311-O-9 du CASF, le résident a la liberté d'aller et venir au sein et en dehors de l'établissement sous réserve d'avoir averti de sa sortie et le cas échéant de son heure prévisible de retour au sein de la structure et ce afin notamment que nous n'ayons pas à mettre en œuvre les mesures prévues en cas de « fugue » du résident.

Sauf dans l'hypothèse où l'état de santé du résident deviendrait une contre-indication médicale.

La famille ou les proches ne disposent d'aucun droit à autoriser ou non les sorties du résident. En revanche, le tuteur peut le cas échéant être amené à autoriser la participation du résident aux sorties extérieures organisées par l'établissement.

➤ **Courriers**



Le courrier et les journaux sont distribués chaque jour dans les différentes unités. Pour les résidents

Sous mesure de protection, l'administration se charge du réacheminement du courrier.

➤ **Stagiaires**

La Résidence des Fontinettes accueille des élèves/étudiants stagiaires (étudiants en soins infirmiers, des élèves aides-soignants, ...) dans le cadre de leur formation.

Chaque étudiant vous sera présenté afin que vous puissiez consentir à ce qu'il vous accompagne dans les soins.

E. Recommandations

➤ Sécurité

Des dispositifs de sécurité sont installés au sein de la résidence : Bips appels malade, détecteurs incendie, extincteurs, portes coupe-feu.



De plus, conformément au décret n°2006- 1386 du 16 novembre 2006, il est interdit de fumer dans les espaces collectifs. Au vu de la sécurité et du tabagisme dans l'Etablissement, un espace est mis à disposition.

➤ Règles de vie en collectivité

L'utilisation d'appareils de radio et de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé. Les bruits doivent être atténués de 22 heures à 7 heures. Il est également demandé aux résidents d'avoir une tenue correcte hors des chambres et de ne rien jeter par les fenêtres.

➤ Objets de valeur

La Résidence ne peut être tenue pour responsable des pertes ou des vols.

Chaque chambre dispose d'un coffre où le résident pourra déposer ses objets de valeur.

F. Les droits, informations

L'ensemble du personnel est soumis aux règles de déontologie et notamment :

- Confidentialité des informations personnelles et médicales ;
- Interdiction de recevoir des pourboires. Il s'exposerait à des sanctions s'il acceptait à titre de gratifications des sommes d'argent ou autres valeurs ;
- Respect de l'intégrité et de la dignité du

Résident. Tout fait de malveillance ou de maltraitance commis sur autrui est passible de sanctions disciplinaires et pénales.

➤ La personne de confiance (Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique)

A tout moment (avant l'admission ou pendant le séjour), le résident peut désigner, par écrit, une personne de son entourage en qui il a confiance pour l'accompagner dans ses démarches et assister à ses entretiens médicaux.

Cette personne sera également consultée dans le cas où son état de santé ne lui permettrait pas de donner son avis ou de faire part de ses décisions. Le résident peut en outre confier ses directives anticipées à cette personne.

La « personne de confiance » peut être le conjoint, un des enfants, un des proches, le médecin traitant ...

En cas de protection par une mesure de tutelle, cette désignation n'est pas possible. Toutefois, le juge des tutelles peut dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication du dossier médical à moins que le résident ne lui fasse une procuration exprès en ce sens. De plus, s'il est souhaité que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si la personne de confiance doit être consultée parce que le résident n'est pas en mesure de s'exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce qu'il aurait souhaité lui seront communiquées.

A tout moment, le résident peut changer d'avis soit pour annuler la désignation, soit pour remplacer la personne par une autre.

➤ **Les directives anticipées (Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique)**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie dans le cas où elle ne serait pas en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles permettront au médecin de connaître ses souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements alors en cours. Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par l'intéressé(e)-même moins de trois ans avant la date à partir de laquelle il (elle) ne sera plus en état d'exprimer sa volonté. S'il ne peut pas le faire lui-même, il peut faire appel à deux témoins dont sa personne de confiance, s'il en a désigné une, qui attesteront de ses souhaits quant à la fin de vie.

Elles doivent être renouvelées tous les trois ans.

Les directives sont révocables à tout moment : le résident peut donc modifier, quand il le souhaite, totalement ou partiellement le contenu de ses directives. Il peut également les annuler.

Le médecin n'est nullement tenu de suivre des directives anticipées qui seraient contraires à la loi et/ou à ses obligations professionnelles. Les directives anticipées, peuvent être confiées au cadre de santé.

Elles peuvent aussi être conservées par le résident lui-même ou être confiées à toute personne de son choix (personne de confiance).

➤ **Les personnes qualifiées**

Le résident ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. Cette personne est choisie sur une liste établie conjointement par le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de la Santé (ARS).

En plus de l'aider à faire valoir ses droits, la personne qualifiée a pour missions :

- d'assurer un rôle de médiation entre la personne âgée et l'Etablissement en cas de conflit,
- de signaler aux autorités compétentes des difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'Etablissement ou à une situation de maltraitance.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le résident (ou son représentant légal) par lettre recommandée avec accusé de réception, des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer.

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'Etablissement, ni de l'administration.

Enfin, elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'Etablissement et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

Les missions assurées par la personne qualifiée sont gratuites. La liste des personnes nommées en qualité de personnes qualifiées, au titre de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, sont pour le territoire de l'Audomarois est affichée à l'entrée de l'accueil de l'EHPAD.

➤ **Plaintes et réclamations (Résidents, représentant légal, familles,...)**

Vous pouvez exprimer votre plainte ou réclamation dans un 1^{er} temps auprès du personnel de soins ou du cadre de santé qui vous donnera les explications et vous proposera un rendez-vous.

Vous avez également la possibilité :

➔ D'alerter la direction : en rédigeant votre plainte ou réclamation par courrier à son attention sur papier libre ou grâce au formulaire spécifique que vous pouvez trouver :

- A l'entrée de l'établissement, ou
- Auprès du cadre de santé, ou
- En demandant qu'il vous soit déposé dans votre chambre ou
- En demandant qu'il soit envoyé par mail

Une fois le formulaire complété, vous pouvez le renvoyer par courrier à l'attention de la Direction de la Résidence des fontinettes, par mail à blanpain.mireille@fontinettes.fr ou le déposer dans la boîte aux lettres prévues à cet effet dans le hall d'entrée de l'EHPAD.

➤ **Les faits de maltraitements et de violences**

- La vie en communauté impose le respect de chacun.
- Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos du résident ni gêner le fonctionnement des services. Lorsque la tranquillité et la sécurité des autres résidents sont menacées par un visiteur, celui-ci pourra être prié de quitter les lieux sans délai, et l'accès des locaux pourra lui être refusé par la Direction.
- Les faits de violence sur autrui sont également susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

- Le résident et ou son représentant légal peut faire part des événements dont elle a connaissance par courrier à la Direction de l'établissement.
- Toute personne a la possibilité de dénoncer les faits de maltraitance dont elle est témoin au cadre de santé de l'EHPAD.

Les faits de maltraitance ou de violence physique, morale ou financière, sont punis pénalement, que leur origine soit du fait :

- d'un résident,
- d'un employé,
- d'une famille,
- d'un intervenant extérieur,
- ou d'une personne qualifiée de «bénévole».

Le traitement des situations de maltraitance est une priorité pour l'établissement. Ces situations font l'objet d'une vigilance particulière de la part des professionnels.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance, de malveillance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions.

Si le résident a connaissance de tels faits, il doit en informer la direction dans les meilleurs délais.

Il peut également utiliser anonymement le numéro de SOS MALTRAITEMENT :

N° vert ALMA



Un signalement peut être fait auprès de l'Agence Régionale de Santé Hauts De France (Tél : 03.62.72.77.77, Fax : 03.62.72.88.75, (mail : ars-hdf-signal@ars.sante.fr) et/ou du Département du Pas de Calais (mail : das.signalement@pasdecals.fr)

Dans un but de prévention, des actions de formation sont mises en place pour sensibiliser le personnel, sous forme de journées bientraitances, de participation au groupe de travail bientraitance. Un référent bientraitance a également été nommé au sein de l'établissement.

IV. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1^{er} : Promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance (circulaires du 23 juillet 2010 et de février 2014)

« La bientraitance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'usager et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance ».

Article 2 : 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 3 : 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 4 : 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 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 5 : 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 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 des conséquences de la prise en charge 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 6 : 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 7 : 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 8 : 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 9 : 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 et de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement.

A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure ; disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 10 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 adapté dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que ses proches ou représentants.

Article 11 : 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 les mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 12 : 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 13 : 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.