



Livret d'Accueil

RÉSIDENT

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES AGÉES DÉPENDANTES
RÉSIDENCE FLEURIE / VERT GALANT



BIENVENUE

au sein des Résidence Fleurie et Résidence du Vert Galant

Madame, Monsieur,

En vous adressant aux Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) du Centre Hospitalier de Ham, vous avez choisi un acteur important de la filière d'accompagnement gériatrique sur le territoire de santé.

Soyez assuré(e) que tous les professionnels des EHPAD seront mobilisés pour vous offrir la meilleure qualité des soins exigée par votre état de santé, ainsi qu'un accompagnement personnalisé et seront attentifs à répondre à vos attentes avec écoute et humanité.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous aider dans vos démarches et vous donner une information précise sur le déroulement pratique de votre séjour ainsi que sur vos droits en qualité d'usagers du service public hospitalier.

Nous souhaitons que ce livret vous apporte les réponses aux questions que vous vous posez afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

L'établissement est engagé en faveur d'une démarche d'inclusion sociale veillant notamment à permettre à chaque résident d'être acteur de son accompagnement, de partager son savoir et son expérience, d'avoir des relations interpersonnelles, une vie communautaire, des loisirs et des espaces de liberté. L'ouverture sur l'extérieur est un point fort de notre établissement.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

La Direction



Retrouvez-nous sur
<https://www.ch-ham.com/>



et sur facebook :
Centre Hospitalier de
HAM



SOMMAIRE

- 1** Votre admission page 6
- 2** Votre séjour page 11
- 3** Vos activités et services page 16
- 4** Vos droits et devoirs page 19
- 5** Nos engagements page 20



1. VOTRE ADMISSION

1.1 PRÉSENTATION DES RÉSIDENCES

L'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) est une structure médico-sociale accueillant des personnes âgées en perte d'autonomie qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile.

1. La Résidence Fleurie

La Résidence Fleurie est répartie sur quatre secteurs. C'est un lieu de vie qui regroupe 93 lits d'hébergement.

Le secteur des Hortensias dispose d'une porte sécurisée par un digicode.

Nom de l'unité	Niveau	Capacité
BÂTIMENT C		
Iris	Rez de chaussée	33 lits
Coquelicots	Rez de chaussée	12 lits
Hortensias	1er étage	24 lits
Tournesols	2eme étage	24 lits

2. La Résidence du Vert Galant

Le Vert Galant est un lieu de vie qui peut accueillir 30 résidents. Il est situé à l'étage et dispose d'une porte sécurisée par un digicode.

3. Le PASA (Pôle d'activités et de Soins Adaptés)

L'EHPAD comprend également un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA), de 14 places. Il permet d'accueillir du lundi au vendredi, pendant la journée, des résidents de l'EHPAD atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée avec troubles du comportement modérés. L'objectif est de proposer des activités sociales et thérapeutiques afin de maintenir leurs capacités fonctionnelles, cognitives, leurs liens sociaux, et réduire ainsi les troubles du comportement.

Les deux résidences permettent d'accueillir des personnes désorientées. Elles disposent de trois places pour Personnes Handicapées Vieillissantes (PHV) et de une place d'Hébergement Temporaire (HT).



PLAN DU CENTRE HOSPITALIER DE HAM

- 01 Médecine : rez de chaussée
- 02 Consultations ELSA : rez de jardin
Hôpital de jour : rez de chaussée
- 03 Résidence Vert Galant : 1er étage
- 04 Résidence Fleurie :
Les Iris : rez de jardin et 1er étage
Résidence Fleurie :
Les Coquelicots : rez de jardin
Les Hortensias : 1er étage
Les Tournesols : 2ème étage
- 05
- 06 Résidence de Picardie : rez de jardin
SSR : 1er étage
- 07 Bureau des entrées : rez de jardin
Consultations Externes : rez de jardin
et 1er étage
- 08 Paiement repas accompagnant: rez
de chaussée
- 09 HAD
- 10 Le PASA / Accueil de Jour



- Place handicapée
 - Sens obligatoire
 - Stationnement non autorisée
 - Stationnement autorisée
- Réalisé le 19/02/2024

Rue de VERDUN **ENTRÉE DU CENTRE HOSPITALIER**



Votre correspondante privilégiée pour les admissions

Tél : 03.23.81.40.08
hebergement@ch-ham.com



Il vous sera demandé de constituer un dossier administratif comprenant les informations et pièces suivantes :

- état civil,
- adresse,
- carte d'identité,
- carte vitale,
- carte de mutuelle,
- dernier avis d'imposition ou de non-imposition,
- nom et adresse du médecin traitant,
- coordonnées de vos proches,
- photographie récente,
- livret de famille ou extrait d'acte de naissance.

Une check-list vous sera remise lors de la préadmission ou par l'agent administratif.

1.2 CONSTITUTION DE VOTRE DOSSIER D'ADMISSION

Le bureau hébergement est à votre disposition pour toute prise d'information en lien avec un projet d'hébergement. Vous pouvez ainsi poser toutes vos questions concernant un séjour, les modalités d'orientation ou les aides financières existantes.

Le bureau d'hébergement est accessible le lundi, mercredi, et vendredi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 16h30.

Une fois votre projet d'hébergement décidé, la constitution de votre dossier d'admission nécessitera :

- Un avis médical par votre médecin traitant ou le médecin du service d'hospitalisation;
- Un avis médical du médecin coordonnateur, après étude du dossier et une éventuelle rencontre;
- La remise d'un dossier administratif à compléter, avec un accompagnement possible du bureau hébergement et du service social de l'établissement.

A l'issue du dépôt du dossier administratif et pour préparer votre entrée, le cadre de santé prendra contact avec vous.

De même, si vous le souhaitez, en amont une visite des résidences et d'une chambre est possible sur demande par vous-même et/ou vos proches.

1.3 TARIFICATIONS ET AIDES

Les prestations fournies donnent lieu à des tarifs d'hébergement, de dépendance et de soins. Ces derniers sont révisés chaque année.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides :

- Allocation logement à caractère social ;
- Aide sociale à l'hébergement ;
- Allocation personnalisée d'autonomie (APA).

L'ensemble des tarifs, les modalités de paiement et les aides sont détaillés dans le contrat de séjour qui vous est remis le jour de votre arrivée ou dans les jours suivants.

1.4 PRÉPARER VOTRE ENTRÉE

Une fois la date d'entrée fixée, vous serez accueilli(e) par l'équipe et accompagné(e) jusque dans votre chambre.

Votre chambre

Ce lieu est votre domicile. Vous pouvez d'ailleurs le personnaliser par des meubles et des décorations - sous réserve de la possibilité de laisser des espaces pour réaliser en toute sécurité les déplacements et du respect de la sécurité incendie (notamment tout appareil électrique doit être contrôlé en amont par le service technique).

Les produits de toilette sont à votre charge. Si vous portez des lunettes, lentilles, prothèses dentaires ou auditives..., informez-en l'équipe soignante et prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les ranger soigneusement pour ne pas les perdre.

Quant à votre linge personnel, il pourra être entretenu, selon vos souhaits, par votre famille ou par la blanchisserie interne. Il est nécessaire de prévoir du linge en quantité suffisante (pour 1 semaine).

Les vêtements apportés sont marqués à l'aide des étiquettes, y compris si vous souhaitez conserver l'entretien du linge.

Le linge fragile (soie, pure laine...) est déconseillé. Le personnel peut vous aider à évaluer vos besoins en vêtements. Dans le cas contraire, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des éventuels dommages qui en résulteraient.



Votre trousseau :

- Vêtements adaptés et en quantité suffisante :
 - maillots de corps,
 - sous-vêtements,
 - chaussettes ou bas,
 - chemises, tee-shirts,
 - pulls, gilets, vestes,
 - pantalons, jupes,
 - robes, chaussures et chaussons adaptés (importance d'un bon maintien)
- Nécessaire de toilette : (Trousse de toilette marquée au nom)
Savonnette, gel douche, shampooing, brosse, peigne, rasoir, mousse à raser, brosse à dents, dentifrice, pastille pour dentier, parfum, maquillage...
- Sac en toile, (marqué), en cas d'hospitalisation pour prendre des vêtements.

Précautions...

Pendant votre séjour à l'EHPAD, vos prothèses comme vos objets de valeur restent sous votre entière responsabilité.





Dépôt d'espèces:

Lorsque vous réalisez le dépôt, n'oubliez pas de fournir un relevé d'identité bancaire (RIB).

La restitution des dépôts d'espèces est effectuée uniquement par le trésorier de Saint Quentin par virement bancaire.

1.5 DÉPÔT DE BIENS ET DE VALEURS

Il est déconseillé de conserver une somme d'argent importante et des objets de valeur dans votre chambre. Vous pouvez les déposer auprès de la Trésorerie de Saint Quentin par l'intermédiaire du Bureau des Admissions et de la Facturation, contre reçu.

Si vous préférez conserver ces valeurs, sachez que l'établissement ne peut être rendu responsable de perte ou de vol.

Le contrat de séjour précise les modalités de dépôt.

1.6 CONTRAT DE SÉJOUR ET RÉGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

À l'occasion de votre entrée, un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement formalisant les engagements réciproques vous seront remis par l'agent administratif. Ces documents devront être signés et obligatoirement déposés auprès de cet agent dans un délai d'un mois.



2. VOTRE SÉJOUR

2.1 CHAMBRE

Les chambres, individuelles ou doubles, sont équipées d'un lit médicalisé, d'une table de nuit, d'une table, d'un placard avec penderie pour vos effets personnels, et d'un système d'appel soignant. En Résidence Fleurie, les chambres comprennent également une salle d'eau équipée d'un WC.

Le résident, dans la limite de la taille de la chambre et dans le respect des contraintes liées à l'établissement, peut apporter des effets et du mobilier personnel, s'il le désire.

Une prise d'antenne et téléphonique sont disponibles dans chaque chambre.

2.2 VISITES

Vous pouvez recevoir votre famille et vos proches, soit dans les locaux communs, soit dans votre chambre. Ces visites peuvent se dérouler aux heures qui vous conviennent, à condition de ne gêner ni le fonctionnement de l'unité, ni les autres résidents.

Votre famille et vos proches peuvent apporter leur repas ou bénéficier de la restauration sur place, sur réservation auprès des professionnels de l'unité (minimum 48h avant) et moyennant une contribution financière (ticket repas à régler à l'économat).

Votre famille et vos proches peuvent également participer avec vous aux actes de la vie quotidienne et aux activités d'animation.

Pour des raisons de sécurité, l'établissement est fermé au public de 21h00 à 6h00

En contexte épidémique, des restrictions temporaires peuvent être mises en place.

Sont Prohibés :

- L'usage du tabac dans l'ensemble de l'établissement ;
- L'utilisation de flamme nue (bougie ou autre) ;
- Le radiateur électrique mobile ;
- Les appareils de cuisson ou de réchauffage.

Tout matériel électrique doit être vérifié et validé par le responsable sécurité et le cadre

- les bouilloires, cafetières,
- sèche-cheveux ,
- ventilateur ,
- réfrigérateur,
- rallonges...

2.3 REPAS

À votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et aversions afin d'adapter au mieux les menus. Les repas sont servis de préférence en salle à manger, ou en chambre selon votre état de santé. Des collations sont aussi proposées.

Les menus sont établis par les services de restauration de l'établissement. Si besoin, une diététicienne conçoit votre menu en fonction de votre état de santé, dans le respect de vos pratiques religieuses.

Une commission des menus, à laquelle sont conviés des résidents de l'établissement, se réunit deux à trois fois par an afin de proposer des axes d'amélioration.

2 choix de menus vous sont proposés tous les jours

Les horaires des repas sont les suivants :

- Petit-déjeuner de 8h30 à 9h30
- Repas du midi de 12h15 à 13h30
- Goûter de 15h30 à 16h00
- Repas du soir de 18h45 à 19h30

2.4 ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Une équipe de professionnels vous accompagne et se tient à votre écoute tout au long de votre séjour. L'accès aux soins est organisé avec une surveillance 24h/24h.

Un projet d'accompagnement personnalisé est défini conjointement entre l'équipe et le résident. Il prend en compte vos habitudes de vie, vos besoins et vos désirs et sera ajusté périodiquement.

L'ensemble du personnel est soumis aux règles de confidentialité et de secret professionnel.

Équipe médicale

Vous serez pris(e) en soin par le médecin traitant de votre choix.

Le médecin coordonnateur assure notamment les missions suivantes (Article D312-158 du code de l'action sociale et des familles) :

- Donne un avis sur les admissions des personnes à accueillir en veillant notamment à la compatibilité de leur état de santé avec les capacités de soins des résidences ;
- Évalue et valide l'état de dépendance des résidents et leurs besoins en soins requis ;
- Coordonne la réalisation d'une évaluation gériatrique et, dans ce cadre, peut effectuer des propositions diagnostiques et thérapeutiques. Il transmet ses conclusions au médecin traitant. Elle est réalisée à l'entrée du résident puis en tant que de besoin ;
- Veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques, y compris en cas de risques sanitaires exceptionnels, formule toute recommandation utile dans ce domaine et contribue à l'évaluation de la qualité des soins ;
- Élabore, après avoir évalué leurs risques et leurs bénéfices avec le concours de l'équipe médico-sociale, les mesures particulières comprises dans l'annexe au contrat de séjour mentionnée au I de l'article L. 311-4-1.



Médicaments

Si vous prenez des médicaments à votre domicile, qu'ils soient prescrits ou non, merci de le signaler à l'infirmier lors de votre arrivée. Pensez à apporter toutes vos ordonnances pour que le médecin ait connaissance de l'ensemble des thérapeutiques prescrites et n'oubliez pas d'évoquer les médicaments que vous prenez éventuellement sur le conseil de votre pharmacien.

Les médicaments fournis dans l'EHPAD sont des médicaments agréés pour les collectivités.

(Exemple : les pastilles pour la gorge ne sont pas agréées) Ne soyez pas étonné.e si les traitements que vous aurez à poursuivre pendant votre accompagnement ne portent pas les mêmes noms que ceux que vous prenez habituellement. Il s'agit de génériques ou de molécules dont l'indication et l'efficacité sont équivalentes.

Dans un souci d'une meilleure prise en soins, pensez à signaler à l'infirmier, toutes médications supplémentaires au cours de votre accompagnement.



Le service social

tél : 03 23 81 41 00

Le service social a pour mission de vous aider, ainsi que votre famille ou votre entourage, si vous rencontrez des difficultés liées à votre situation administrative.

À votre écoute, il recherche avec vous les solutions possibles, vous informe et vous accompagne dans vos démarches.

Le service social peut intervenir à votre demande et vous rencontrer.

Équipe soignante

Le **cadre de santé** veille au bon fonctionnement du service, assure l'encadrement des professionnels de soins et facilite vos conditions de séjour.

En cas de questionnement, il est votre interlocuteur privilégié.

Les **infirmier(e)s** assurent les soins relevant de leur rôle propre ainsi que ceux sur prescriptions médicales. Ils coordonnent les soins en lien avec le médecin traitant et les différents professionnels de santé. Un relais est assuré la nuit par les IDE du CH.

Les **aides-soignant(e)s** accompagnent, sous la responsabilité de l'infirmier, les personnes dans les actes de la vie quotidienne. Ils participent aussi à l'entretien des chambres et à la prestation hôtelière.

Les **agents des services hospitaliers** réalisent l'entretien des locaux et collaborent avec les aides-soignants à l'aide à la personne.

Les **maîtresses de maison** ont pour mission de contribuer à l'organisation de la vie quotidienne.

Elles accompagnent les résidents dans le choix de leur menu et assurent la gestion du linge.

Selon les besoins rencontrés pendant votre séjour, vous pouvez également être accompagné(e) par **d'autres professionnels** de l'EHPAD : les auxiliaires médicaux (diététicien, ergothérapeute, professeur d'activités physiques adaptées...), le psychologue, l'assistante sociale, des intervenants libéraux peuvent être amenés à intervenir (kinésithérapeute, pédicure...).

Autres professionnels

Le **personnel administratif, médico-technique et technique** est attentif, dans son domaine de compétence, à vous apporter le meilleur service.

Des professionnels de l'animation organisent des activités pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Différentes associations de bénévoles, volontaires en service civique interviennent également régulièrement au sein de la structure.

2.5 VOS ABSENCES ET SORTIES

SORTIES DE + DE 72h

En cas d'absence pour vacances ou hospitalisation, vous conserverez votre chambre.

Pour toute absence au delà de 72h, il sera pratiqué une déduction sur le tarif hébergement équivalente au minimum garanti, et ce, jusqu'à votre retour.

Les précisions relatives aux tarifs figurent dans le contrat de séjour.

SORTIES DE - DE 72H

Vous avez la possibilité de sortir auprès de vos proches. Nous vous demandons de prévenir les professionnels afin de préparer au mieux votre sortie (vêtement, médical, équipement adapté)

DÉPART DE L'ÉTABLISSEMENT

À votre initiative, votre séjour peut être résilié à tout moment par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à la direction de l'établissement.

Un préavis de quinze jours, calculé à partir de la date de réception par l'établissement sera appliqué.

La chambre est libérée au plus tard à la date prévue pour le départ.



3. VOS ACTIVITÉS ET SERVICES

3.1 LIEUX DE VIE COLLECTIFS

Des espaces communs propices à l'échange et à la convivialité sont à votre disposition : salle à manger, salle d'animation, salons des familles.

Un téléviseur est à disposition dans les salons.

3.2 ANIMATION

Vous pouvez participer aux animations selon vos souhaits.

Le planning des animations, disponible sur les panneaux d'affichage de chaque secteur, vous informe chaque semaine.

Parmi les animations proposées : la gymnastique douce, la revue de presse, la chorale, les jeux de sociétés, l'entraînement à la pétanque, les fêtes du printemps, de l'été, de l'automne et de Noël, ainsi que d'autres festivités dans l'année, les sorties diverses (à la mer, en pique-nique, au musée, au Parc d'Isle, aux spectacles...), les nombreuses rencontres intergénérationnelles, les remue-méninges, les activités manuelles, la pâtisserie... Et ce n'est qu'un échantillon !

L'équipe animation est à l'écoute des envies du résident et peut proposer de nouvelles activités à sa demande. Si l'animation privilégie le groupe, elle n'oublie pas la personne ! À travers le projet d'accompagnement personnalisé, nous adaptons sans cesse nos plannings.

Nous participons aux activités proposées par les rééducateurs de l'établissement, comme les Olympiades et autres sorties sportives...

Enfin, nous participons à la Semaine Bleue, temps fort de l'année pour les séniors.

Une équipe de bénévoles dynamiques seconde efficacement l'équipe d'animation ! Ainsi que l'association La Clairière, qui prend part à la réussite des festivités et s'occupe des cadeaux d'anniversaires et de Noël de nos résidents, afin que personne ne se sente oublié.

De nombreux partenaires locaux interviennent : le Centre de Loisirs de Ham, le Centre Social de Ham, le CCAS, les EHPAD environnants, l'école Notre Dame, le Lycée Peltier, la médiathèque intercommunal de l'est de la Somme, l'Aumônerie,...

Les EHPAD bénéficient d'aide de personnes en service civique.

3.3 PROMENADES

En fonction de vos envies et de votre autonomie, vous pouvez vous promener dans l'enceinte ou en dehors de l'établissement. Nous vous invitons à prévenir en amont les professionnels du service. En effet, l'absence peut être assimilée à une disparition inquiétante et faire l'objet d'une déclaration auprès de la gendarmerie.

Un véhicule adapté au fauteuil roulant peut être loué auprès des services économiques. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du cadre de santé.

3.4 SOUTIEN ET SPIRITUALITÉ

Une aumonerie peut vous apporter conseils, soutien moral et accompagnement. Une cérémonie religieuse de rite catholique est proposée tous les 3eme jeudis du mois au restaurant du personnel ou à la chapelle.

Les représentants des cultes des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le souhait auprès du cadre de santé ou de l'infirmier.

La liste des cultes est disponible à l'affichage.

3.5 TÉLÉVISION, RADIO ET PRESSE

Chaque chambre est équipée d'une prise TV, vous avez la possibilité de ramener un téléviseur ou un poste de radio, à condition que le volume sonore de ceux-ci ne gêne pas votre voisinage.

Pour le respect de chacun, en chambre double le port d'un casque audio est conseillé.

Chaque jour, un exemplaire de la presse locale est mise à disposition dans le hall de Résidence Fleurie. Une revue de presse est régulièrement proposée par l'animatrice.

3.6 TÉLÉPHONE, INTERNET, TABLETTE

Chaque chambre est équipée d'une prise téléphonique, vous pouvez demander une mise en service auprès de l'opérateur de votre choix.

L'utilisation des téléphones portables est autorisée.

L'accès à internet est possible avec l'opérateur de votre choix.

Des tablettes sont à votre disposition, elles sont disponibles auprès de l'animatrice.



3.7 COURRIER

Vous pouvez recevoir et expédier votre courrier.

Votre courrier personnel vous sera adressé quotidiennement. Il convient de demander à vos correspondants de veiller à l'exactitude du libellé de l'adresse :

Centre Hospitalier de HAM

EHPAD - (Nom de votre résidence)

M. ou Mme X

Chambre n°.....

56 rue de Verdun

80400 Ham

Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil de la Résidence Fleurie et du Vert Galant pour l'expédition.

3.8 COIFFEUR ET AUTRES PROFESSIONNELS

Pour toute prestation de coiffure, vous pouvez faire appel à votre coiffeur habituel. Une liste de professionnels peut vous être proposée par la maîtresse de maison. Un salon de coiffure est à disposition si vous le souhaitez.

Pensez à prévenir l'équipe, lorsque vous faites appel à des professionnels extérieurs.

Les tarifs sont à votre disposition dans un porte vue à l'entrée des résidences.



4. VOS DROITS ET DEVOIRS



VOS DROITS

La Loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 est venue asseoir les droits des usagers en EHPAD. Reprise par le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et déclinée au travers de plusieurs chartes (charte des droits et libertés de la personne accueillie, charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance, charte Romain Jacob...), cette partie vise à vous présenter certains de ses droits et devoirs réaffirmant le résident en tant que usager-citoyen à part entière, et ce quel que soit son parcours de vie et son état de santé.

Vous trouverez en annexe au présent livret un exemplaire de la charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 08 septembre 2003).

4.1 PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Lors de son accompagnement, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en raison de son origine (notamment ethnique ou sociale), de son apparence physique, de ses opinions et convictions (notamment politiques ou religieuses), de son orientation sexuelle, de son handicap ou encore de son âge. Chacun doit être accompagné comme il est, avec ses différences.

4.2 DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

Chacun doit se voir proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins.

Toute personne âgée doit notamment pouvoir :

- choisir un lieu de vie adapté à ses attentes et besoins ;
- avoir accès aux conseils, soins et équipements qui lui sont utiles ;
- être accompagnée de professionnels compétents et formés qui l'associent à sa prise en soins.

Le parcours de vie, les attentes et besoins de chaque personne accueillie sont repris dans un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) co-construit avec l'équipe pluridisciplinaire et ses proches sous réserve de son accord.



Droit d'accès à votre dossier médical

- Accès par la personne ou ses ayants droit en cas de décès (réglementé par la loi);
- Formulaire explicatif disponible auprès du secrétariat de Direction;
- Délai de 8 jours à 2 mois selon la situation;
- Conservation du dossier durant 20 ans.

4.3 DROIT À L'INFORMATION

Tout au long de votre accompagnement, vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé, votre accompagnement, vos droits et votre lieu de vie.

Ces informations doivent être claires, compréhensibles et adaptées à vous. Elles doivent être délivrées par des personnes qualifiées et habilitées à les communiquer en vertu de la loi et qui seront en mesure d'anticiper les éventuelles conséquences affectives, psychologiques, thérapeutiques et sociales.

Vous avez également la possibilité d'être tenue dans l'ignorance d'une information, comme un diagnostic, si telle est votre volonté.

Pour disposer de ses informations, divers outils et documents sont accessibles. De même, le cadre de santé, le médecin coordonnateur et les équipes restent naturellement à votre disposition.

Vous conservez en parallèle le droit d'accéder à votre dossier médical dans les conditions réglementaires. Pour ce faire, une demande écrite de communication doit être transmise à la Direction du Centre hospitalier de Ham (Contact : 56 rue de Verdun – 80400 HAM / 03 23 81 40 02). Vous serez alors accompagné à chaque étape.

4.4 DROIT AU CONSENTEMENT

Dans le respect de la loi, des mesures de protection mises en place et de vos besoins, vous disposez de la liberté de choisir entre les prestations adaptées qui vous sont ouvertes.

Vous êtes libre d'exprimer vos opinions, vos questionnements et vos éventuelles craintes.

Pour que votre consentement soit libre et éclairé, vous bénéficiez au préalable du droit d'être informé, conseillé et éventuellement accompagné par les personnes de votre choix. Le professionnel doit veiller à votre compréhension par tous les moyens adaptés.

Vous pouvez, à tout moment, changer d'avis et demander une alternative voire renoncer par écrit aux prestations mises en place, toujours dans le respect de la loi et des mesures de protection mises en place.

Dans les moments difficiles ou de fin de vie, vous devez faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos pratiques religieuses et convictions.

Dans le cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté, plusieurs dispositifs cumulatifs existent pour assurer l'expression de votre volonté et votre protection :

- **La mise en place d'une mesure de protection** : votre

représentant légal (tuteur, curateur, mandataire...) pourra être amené à donner un consentement, dans le respect de la loi.

- **La désignation d'une personne de confiance** : lors de votre admission, il vous est donné la possibilité de désigner une personne de confiance. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un ami ou de toute personne majeure. Cette personne pourra alors vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre vos décisions. Si vous souhaitez conserver la même personne de confiance lors d'une hospitalisation, merci de le préciser dans le formulaire. Ce choix est révocable à tout moment.

Vous trouverez une explication plus précise à la fin de ce livret. De plus, le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous sera proposé à l'entrée.

- **La rédaction de directives anticipées** : si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" dans laquelle vous pourrez préciser vos souhaits quant à votre fin de vie et ainsi prévoir l'hypothèse où vous ne seriez plus en mesure d'exprimer votre volonté.

Un document détaillé vous permettra de mieux comprendre ce dispositif et de faire connaître au médecin vos souhaits concernant les traitements que vous souhaitez ou non. Les équipes restent à votre disposition pour en échanger avec vous, et le site www.parlons-fin-de-vie.fr vient préciser les conditions.

4.5 DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Le personnel ainsi que tout intervenant (ex : bénévoles) sont tenus au secret professionnel concernant votre état de santé et toute information d'ordre personnelle. En cas de violation à ce principe, il s'expose à des sanctions pénales et disciplinaires.

Au-delà, l'établissement est soumis au règlement européen sur la protection des données (RGPD). A ce titre, des mécanismes de conservation et de gestion des données personnelles doivent être mis en oeuvre : encadrement des accès (y compris aux organismes publics et prestataires externes), recueil des consentements, formalisation des délais de conservation, sécurisation des stockages de données...



Distinction :

> **Personne de confiance :**

personne de votre choix désignée pour vous soutenir dans vos décisions et qui sera sollicitée en premier pour donner son avis dans le cas où vous ne serez plus vous-même en capacité d'exprimer votre volonté.

> **Personne à prévenir :**

personne de votre choix désignée pour être appelée en priorité par les équipes en cas de besoin d'un document ou d'un bien (ex : vêtements, savon...) ou pour toute information, notamment une évolution de votre santé. Il s'agit souvent d'une personne habitant à proximité.

> Il peut s'agir de deux personnes distinctes ou de la même personne, selon la volonté du résident.



Pour exercer vos droits, vous adresser à :

Le responsable de traitement
Direction du Centre Hospitalier de Ham
56, rue de verdun
80400 HAM

Le délégué à la protection des données :
Groupement Hospitalier Aisne Nord Haute Somme
Centre hospitalier de St Quentin
mail : dpo@ch-stquentin.fr

4.6 DROIT À L'AUTONOMIE

Vous conservez votre liberté d'exercer les choix de votre vie quotidienne, dans les limites définies par la loi, vos éventuelles mesures de protection, les règles de vie collective (règlement de fonctionnement et contrat de séjour) et votre état de santé.

Ainsi, vous avez la liberté de communiquer, de vous déplacer et de participer à la vie en société. Les visites et les sorties extérieures sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, durant votre séjour, vous pouvez conserver des biens, effets et objets personnels. De même, vous pouvez disposer de votre patrimoine et de vos revenus.

4.7 DROIT À LA PROTECTION

Chacun a le droit à la protection de sa personne et de ses biens.

L'établissement vise à ce titre à s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins et de la gestion des risques, notamment la sécurité des soins et alimentaire.

Au-delà, en cas d'altération de vos capacités cognitives rendant difficile votre propre protection et la gestion de vos biens, vous pouvez être accompagné pour la mise en place d'une mesure de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) au travers d'une habilitation familiale ou de la désignation d'un mandataire judiciaire. Le service social reste à votre disposition pour répondre à vos éventuelles questions.

4.8 DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est essentiel.

Dans le respect du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) et de votre volonté, la participation des proches aux activités de la vie quotidienne est favorisée (ex : moyens de communication, visites, sorties...).

4.9 DROIT À LA CITOYENNETÉ

L'exercice effectif des droits civiques (ex : droit de vote) doit être facilité, dans le respect de la loi.

4.10 DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Chacun dispose d'une liberté religieuse. ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et du principe de la laïcité et sous réserve que son exercice ne trouble pas le bon fonctionnement du service.

L'établissement en facilite tant que faire se peut l'exercice, notamment par la mise à disposition d'un local neutre ou des coordonnées des représentants des différents cultes sur le territoire.

4.11 DROIT AU RESPECT DE LA DIGNITÉ DE SON INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

4.12 DROIT À L'IMAGE

Votre image (ex : photos, vidéos...) ne peut notamment pas être utilisée sans votre consentement. Dans ce cadre, un formulaire vous est remis à votre arrivée afin que vous puissiez exprimer votre volonté (ex : dossier médical, affichage interne, journaux, réseaux sociaux...). Vous pouvez changer d'avis à tout moment.

De même, votre chambre est votre lieu de vie. Votre intimité doit être respectée, hors les strictes nécessités liées à votre prise en soins.



VOS DEVOIRS :

Toute vie en communauté suppose de respecter certaines règles permettant à vos voisins de disposer d'un cadre de vie calme et respectueux, et aux professionnels d'assurer votre accompagnement et vos soins dans les meilleures conditions.

4.13 RESPECT DES PROFESSIONNELS

Les professionnels de l'EHPAD et les différents intervenants (notamment les bénévoles) sont présents pour assurer votre accompagnement médical, soignant, hôtelier et administratif. Vous devez à ce titre les respecter dans leurs démarches professionnelles quotidiennes.

Si votre attitude se révèle non-respectueuse, tout professionnel est en droit de porter plainte avec le soutien de l'établissement, et vous pouvez engager votre responsabilité pénale et/ou civile.

De même, aucune gratification ne peut être acceptée à titre individuel.

4.14 RESPECT DES AUTRES RÉSIDENTS

Le respect de chacun est primordial. Vous êtes prié de respecter toute autre personne, quelle que soit sa pathologie, son origine, sa religion, ses opinions, son orientation sexuelle ou ses habitudes de vie.

Pour votre confort et celui de vos voisins, vous êtes invités à adopter un comportement adapté à la vie en communauté, notamment :

- Respecter le repos des autres;
- Respecter les lieux et équipements mis à disposition;
- User avec modération de vos appareils de radio et de télévision;
- Respecter les consignes de vie collective;
- Ne pas vous déplacer dans les locaux réservés aux professionnels sans autorisation (ex : salle de soins, vestiaires, lingerie, autres services de soins...);
- Respecter les mesures d'hygiène et de sécurité affichées dans l'établissement;
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées, de médicaments (hors accord médical) ou produits illicites;
- Interdiction de fumer à l'intérieur de l'établissement, y compris en chambre;
- Respecter les mesures de sécurité, notamment incendie;
- Interdiction de communiquer ou publier à l'extérieur des informations personnelles ou des images d'autres résidents ou de professionnels qui auraient été entendues

ou capturées au sein de l'établissement, sous peine de poursuites judiciaires.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de détérioration par un autre résident. Toute suspicion d'acte de malveillance doit être signalée au cadre de santé de la résidence. Toute dégradation commise volontairement par un résident ou son entourage pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte par le Centre hospitalier de Ham.

En cas de non-respect du contrat de séjour signé et/ou du règlement de fonctionnement, la Direction pourra décider de rompre le contrat et de programmer une sortie anticipée.





5. NOS ENGAGEMENTS

5.1 BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, réactive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de votre rythme, de vos choix et de vos refus. Suite à votre entrée, un projet d'accompagnement personnalisé (PAP) vous sera proposé s'appuyant sur le recueil des habitudes de vie, besoins et attentes. Il permet de fixer des objectifs réalisables et adaptés.

Une charte de bientraitance a été élaborée. Elle est le point central de la politique qualité et gestion des risques. Vous la trouverez affichée dans chaque secteur, et en annexe de ce livret.

Chaque année, des groupes de travail et des formations bientraitance sont organisées afin d'améliorer de façon continue nos pratiques.

Un Comité de Pilotage (COFIL) se réunit également deux fois par an, afin notamment d'échanger et d'analyser les situations à risque ou les suspicions de maltraitance.

5.2 PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

La maltraitance est un sujet sensible pour tous, pour les personnes accompagnées et pour les personnes qui s'occupent d'elles.

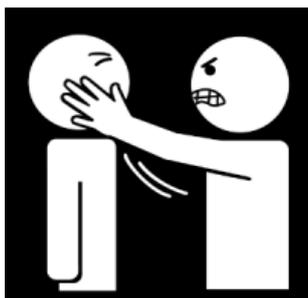
Toute personne qui subit une maltraitance ressent de la violence.

La maltraitance c'est quoi ?

Maltraiter cela veut dire faire du mal.



La maltraitance ça peut être :



La maltraitance physique :

on me frappe ou on agresse mon corps (viol ou abus sexuel).



La maltraitance psychologique :

on me parle mal, on me crie dessus, on m'insulte, on ne m'écoute pas.



La maltraitance financière :

on me vole mon argent ou mes affaires.



La maltraitance médicamenteuse : on me donne trop ou pas assez de médicaments.



L'atteinte à la liberté :

on décide à ma place ou on m'enferme.



La négligence :

on ne prend pas soin de moi ou on ne me donne pas ce dont j'ai besoin.

L'atteinte à la liberté c'est quand quelqu'un m'empêche de faire ce que j'ai le droit de faire.

La négligence c'est quand quelqu'un ne s'occupe pas de moi. Par exemple, la personne ne me lave pas, ne m'habille pas ou ne me donne pas à manger

La prévention et la lutte contre la maltraitance est l'un de nos engagements prioritaires. Une procédure a été élaborée et est à disposition des équipes.

Que faire si vous êtes victime de maltraitance ?

N'ayez pas peur. Il faut en parler, c'est important. Il faut être accompagné.



Vous prévenez une personne qui peut vous défendre :

- Au sein de l'établissement (professionnel de confiance, directeur , ...)
- Au sein de votre entourage (famille, ami, tuteur, curateur, ...)

Il y a aussi les services d'aide au téléphone comme le : **3977**. C'est une **association contre la maltraitance**. Elle vous écoute et vous accompagne si vous êtes victime ou témoin de maltraitance. (vous pouvez aussi vous rendre sur le site internet 3977.fr)

Vous pouvez également écrire un courrier à la direction à l'adresse suivante :
EHPAD Ham, 56 rue de Verdun, 80 400 Ham

ou envoyer un mail à l'adresse suivante :
direction@ch-ham.com

Enfin, vous pouvez appeler la Gendarmerie au 17 si vous vous sentez en danger.



En cas de situation de maltraitance,
je ne reste pas seul, j'en parle

Parlez-en !

La prise en charge de la douleur, quelle qu'en soit la cause, est une mission essentielle du personnel médical et soignant du CH.

La douleur n'existant pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.



5.3 TRAITEMENT DE LA DOULEUR

Au CH de Ham, le Comité Douleur, Soins Palliatifs, Éthique (CDSPE) définit la politique de prise en charge de la douleur. Les personnels intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent aux résidents. À travers la prévention ou les traitements (médicamenteux ou non), le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

5.4 ACCOMPAGNEMENT DES CONDUITES ADDICTIVES

Si vous souffrez d'une addiction et souhaitez en parler avec un médecin spécialisé en addictologie, n'hésitez pas à en faire part au personnel soignant ou au cadre de santé de l'unité dans laquelle vous séjournez. Le Centre Hospitalier dispose en effet d'une Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) qui pourra vous accompagner.

5.5 HYGIÈNE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉS AUX SOINS

Le personnel est formé au respect des règles d'hygiène pour maîtriser au mieux le risque infectieux, mais votre collaboration et celles de vos proches sont également importantes. Nous vous invitons à utiliser le produit hydro-alcoolique mis à votre disposition dans les couloirs pour l'hygiène des mains des soignants, des résidents et des visiteurs. De même les visiteurs sont encouragés à reporter sa visite en cas d'infection.

En cas d'épidémie, des restrictions pourront être mises en place en fonction de la situation et des recommandations :

- Isolement en chambre;
- Encadrement des visites;
- Port d'équipement de protection adapté;
- Confinement.

...

5.6 SOINS PALLIATIFS

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches. La formation et le soutien des soignants fait partie de cette démarche.

Selon vos besoins, vous pouvez être hospitalisé en service de médecine ou au sein de l'EHPAD grâce à l'HAD.

5.7 ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

Lors d'un décès, toutes les volontés exprimées par le résident sont scrupuleusement respectées en concertation avec sa personne de confiance, ou à défaut, avec sa famille ou ses proches. En cas d'absence de volontés exprimées ou connues, l'établissement définira la marche à suivre en relation avec les proches.

Les modalités administratives et l'organisation des obsèques sont prises en charge par la famille ou les amis. Il sera demandé un certificat d'hérédité pour la restitution des biens et effets personnels du résident.

5.8 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE LA PRESTATION

Le CH Ham est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de soins plaçant l'utilisateur au cœur de l'accompagnement.

La communication et la coparticipation à votre accompagnement sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

La qualité des soins passe également par la gestion des risques maîtrisés grâce à nos équipes pluri-professionnelles formées, mais aussi par l'évaluation des pratiques professionnelles.



UMSP

L'unité mobile d'accompagnement et de soins palliatifs du CH de St Quentin, peut se déplacer au lit du malade et auprès des proches, à la demande des soignants et du médecin. Cette équipe ne pratique pas directement d'actes de soins, la responsabilité de ceux-ci incombant au médecin. L'équipe apporte conseil et accompagne le résident et son entourage.



L'HAD

en

EHPAD

L'hospitalisation à domicile (HAD) permet au résident de recevoir des soins techniques complexes (perfusion, IV, ...), des pansements complexes, l'administration des thérapeutiques spécifiques tout en permettant au résident de rester chez lui.

Elle intervient à la demande du médecin traitant après accord du médecin coordonnateur de l'HAD.

En outre, des questionnaires de satisfaction vous seront également délivrés par l'équipe au cours de votre accompagnement. Ils peuvent concerner différentes thématiques : l'alimentation, la vie sociale, l'hébergement, l'accompagnement...

Dans tous les cas, l'analyse des résultats sera présentée en CVS et la synthèse des résultats affichée.

Aussi, tous les 5 ans une évaluation de la qualité des prestations de la Résidence Fleurie et la Résidence du Vert Galant est réalisée par un organisme extérieur habilité par la Haute Autorité en Santé.

Sur demande faite auprès du directeur de l'établissement ou du cadre de santé, l'utilisateur ou son représentant peut consulter dans son intégralité le rapport d'évaluation de la qualité des prestations délivrées par la Résidence Fleurie et la Résidence du Vert Galant.

5.9 DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscient des impacts de ses activités sur l'environnement et sur les hommes, le CH s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche responsable de développement durable, avec la participation active du personnel.

Différentes actions sont mises en place au sein de l'établissement: diminution de la production afin de limiter le gaspillage, recyclage des déchets, sensibilisation du personnel et suivi d'un plan d'action d'amélioration des performances énergétiques.



Mascotte DD

L'hôpital, est engagé dans une démarche de développement durable.

Nous vous invitons à suivre le mouvement !

Veillez à éteindre la lumière en quittant votre chambre ou le radiateur lorsque vous aérez, utilisez la chasse d'eau à double commande, la poubelle appropriée selon le type de déchets...

5.10 DÉMARCHE DE PRÉVENTION

Afin d'améliorer la qualité de vie des personnes accompagnées et de favoriser le maintien de leur autonomie, la Résidence du Vert Galant et la Résidence Fleurie se sont engagés au côté de l'ESPrévE (Equipe Spécialisée en Prévention en EHPAD).



Les deux structures déploient une démarche globale de prévention en développant des actions adaptées et en assurant une vigilance personnalisée. L'ensemble du projet de prévention a pour objectif d'anticiper et de prévenir les risques individuels des personnes accompagnées.

L'implication de l'établissement dans une démarche qualité consolide cette dynamique de prévention.



6. POUR VOUS EXPRIMER

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre satisfaction ou des difficultés que vous rencontrez, lors de votre accompagnement, faire des suggestions et échanger.

Plusieurs voies d'expression graduées vous sont offertes.

6.1 EN INTERNE

Les équipes médico-soignantes

Vos interlocuteurs directs sont les personnels des services, en particulier le cadre de santé et le médecin. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

La direction

En second lieu, vous pouvez faire part de vos difficultés par écrit auprès de la direction du CH de HAM.

Dès réception de votre réclamation écrite, la direction en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais. Elle vous conseillera sur les voies de recours possibles.

La boîte à suggestions – formulaire de recueil des plaintes et réclamations

Une boîte à suggestions est également mise à votre disposition pour recueillir vos éloges ou réclamations.

Un formulaire de recueil des plaintes et réclamations est également mis à votre disposition.

Le Conseil de la vie sociale (CVS)

Vous pouvez également solliciter le conseil de la vie sociale, instance destinée à garantir les droits des usagers qui se réunit tous les trimestres. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

Depuis le décret du Décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation, si le CVS est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant certains dysfonctionnements, le président

oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits.

Le Conseil de la Vie Sociale est composé de représentants des résidents, des familles ou proches -aidants, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Les membres sont élus pour trois ans.

La composition et les comptes rendus des réunions du conseil de la vie sociale sont affichés sur les panneaux installés dans chaque secteur.

Le Conseil de Vie Sociale accueillera tout résident et/ou famille qui souhaiterait y participer avec inscription préalable !

Autres formes d'expressions

Si vous le souhaitez, vous pouvez également participer à d'autres commissions comme la Commission des Menus, la Commission d'Animation... Adressez-vous aux cadres de santé pour plus d'explications.

6.2 EN EXTERNE

Les autorités administratives

Vous pouvez signaler votre mécontentement à l'ARS Hauts De France et au Conseil Départemental dont les coordonnées figurent en annexe.

Les personnes qualifiées

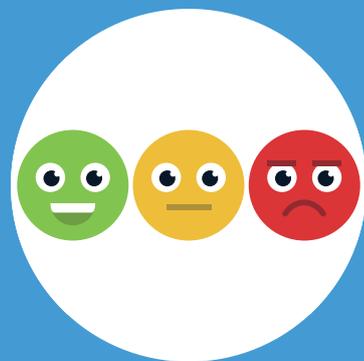
La liste des personnes qualifiées est affichée dans l'EHPAD (liste établie conjointement par le Représentant de l'État dans le département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental). Ces personnes ont pour mission d'accompagner et conseiller les usagers des établissements et services médico-sociaux dans leurs démarches et la résolution de leurs difficultés en lien avec la prise en soins et les droits des usagers. Les coordonnées des personnes qualifiées figurent également en annexe.

Le médiateur de la consommation

Si le litige concerne le contrat de séjour, vous pouvez faire appel au médiateur de la consommation dont les coordonnées sont affichées au sein de la Résidence et figurent en annexe.

Le défenseur des droits

Le défenseur des droits peut intervenir si vous estimez que les réponses obtenues laissent persister un désaccord. Il est compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause le non-respect des droits des malades, la qualité du système de



santé, la sécurité des soins, l'accès aux soins en vue de rétablir la confiance entre usagers et professionnels de santé suite à la survenue d'un évènement indésirable.

Avant de s'adresser à lui, vous devez avoir préalablement demandé à l'établissement les justifications de sa décision ou avoir contesté sa décision.

Si vous estimez que la décision est erronée ou vous porte préjudice, vous pouvez saisir le défenseur des droits soit directement, soit contacter un député, un sénateur, un représentant au Parlement européen qui transmettra votre dossier, soit vous adresser auprès d'un délégué du défenseur des droits qui traitera la demande localement s'il le peut. Les coordonnées sont affichées au sein de la Résidence et figurent en annexe.

Portail de signalement des événements sanitaires indésirables

Un site internet a été développé par le ministère chargé de la santé pour permettre aux professionnels et aux usagers de santé de signaler facilement et à tout moment un évènement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel affectant la santé. Vous y retrouverez toutes les informations utiles (définition, modalités de déclaration...). Le portail de signalement des événements sanitaires indésirables est accessible sur : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>

7. ANNEXES



CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Article 1 - Principe de non discrimination

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

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.

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. 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. 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 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 de différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

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





CHARTRE BIEN-TRAITANCE

- 1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Ce que le professionnel se présente à l'usager
- Proposer à l'usager des occasions d'expression diversifiées
- Solliciter la communication verbale et non verbale
- Laisser à l'usager le temps de s'exprimer
- S'adapter aux possibilités de compréhension de l'usager
- Être attentif aux attentes et besoins de l'usager, prendre en compte ses plaintes
- Reconnaître les souhaits exprimés et expliquer les motifs de ne pas les satisfaire
- Avoir une attitude adaptée et rassurante face aux situations particulières
- Respecter la place de l'entourage

- 2. Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Informer le patient à toutes les étapes de la prise en charge et particulièrement lors de changement dans l'état de santé, avant la réalisation d'un acte à risque ou invasifs et lors des prises de décisions
- Informer l'usager de la survenue d'un événement indésirable associé aux soins
- Accompagner l'entourage et les informer dans le respect du secret médical

- 3. Garantir à l'usager d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Impliquer l'usager dans les soins et avec son accord son entourage
- Rechercher la désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir
- Informer l'usager et encourager à la rédaction des directives anticipées
- S'assurer du consentement libre et éclairé de l'usager ou, à défaut, de son assentiment
- Être attentif au refus et à la non adhésion pour faire évoluer la situation de manière adaptée

- 4. Mettre tout en œuvre pour respecter la dignité, l'intimité, l'intégrité physique et psychique de l'usager.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Ce que la chambre de l'usager soit un lieu privé : Frapper à la porte avant d'entrer, et attendre la réponse quelques secondes
- Utiliser le matériel disponible pour le respect de la dignité et de l'intimité
- Fonder une relation entre l'usager et le professionnel basée sur le respect, l'égalité, la confiance et la considération mutuelle.
- Inviter l'entourage ou les visiteurs à sortir de la chambre lors des soins (en fonction de la volonté des usagers)
- Faire en sorte que l'environnement soit en adéquation avec les besoins et attentes des usagers
- Respecter la liberté – sécurité dans le cadre d'une réflexion bénéfices/risques pluridisciplinaire
- Offrir une prise en charge adaptée à toutes formes de handicap

- 5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Respecter le secret et la discrétion professionnels
- Echanger sur l'état de santé des usagers dans un lieu dédié
- Sécuriser les données du Dossier Patient Informatisé ou du dossier papier
- Ne divulguer les informations médicales qu'aux personnes autorisées

- 6. Assurer l'égalité d'accès aux soins sans distinction d'origine, d'état de santé, de convictions, de genre, de mode de vie, d'âge**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Respecter les principes de la Charte de la laïcité
- Accueillir et accompagner les usagers dans le respect de l'égalité

- 7. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique, physique et/ou morale.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Dépister et évaluer la douleur
- Être attentif à tous signes de souffrances physiques et/ou psychiques
- Améliorer la qualité de vie des usagers douloureux en assurant la prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse de la douleur

- 8. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Respecter les directives anticipées de l'usager
- Appliquer de manière concertée et collégiale, la décision d'arrêt ou de limitation des traitements le cas échéant
- Assurer une prise en charge médicamenteuse et non médicamenteuse adaptée à la fin de vie
- Mettre en place un accompagnement pour l'usager et pour l'entourage
- Proposer à l'entourage un lieu adapté pour l'accompagnement
- Mettre en place des temps d'échanges réguliers des équipes pluridisciplinaires

- 9. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Assurer un accueil de qualité
- Mettre en place les conditions de la qualité technique (architecture, équipement, accessibilité, signalétique, nouvelles solutions de communication)
- Garantir la sécurité des locaux
- Respecter le choix de l'usager sur les aspects hôteliers
- Assurer l'évaluation des prestations

- 10. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Assurer la formation continue et le Développement Professionnel Continu
- Assurer une démarche d'évaluation continue des pratiques professionnelles
- Assurer une démarche d'évaluation des risques
- Promouvoir la réflexion éthique
- Sensibiliser l'ensemble des professionnels à la promotion de la bientraitance et au repérage et à la prévention des maltraitances
- Assurer la transmission des informations nécessaires à la continuité de la prise en charge dans le respect du secret médical

- 11. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et/ou de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Recueillir l'expression usager et/ou de l'entourage
- Solliciter les usagers afin qu'ils formulent leurs souhaits dans les instances représentatives
- Encourager la participation aux échanges par une sollicitation régulière et respectueuse des usagers
- Mettre en place des lieux d'échange où professionnels, usagers et entourage peuvent croiser leurs regards
- Promouvoir la participation en créant des liens lisibles entre les avis recueillis et l'évolution du fonctionnement de la structure

- 12. Considérer et soutenir les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valoriser leurs missions.**

Le Centre Hospitalier de Ham s'engage à :

- Faire en sorte que les professionnels et les bénévoles se sentent écoutés et reconnus dans leurs compétences.
- A reconnaître l'importance sociale et la valeur humaine des missions des professionnels et des bénévoles.

Ham, le 2022

Directeur DSI Président CME

Ham, le 2022

Directeur DSI Président CME
Président CDU Président CVS Secrétaire CHSCT

La Personne de Confiance

La loi du 28 décembre 2015 oblige les établissements à proposer aux personnes accueillies de choisir une **personne de confiance**.



Je suis accueilli dans un établissement, par exemple un EHPAD; j'ai le droit de choisir une **personne de confiance**

- C'est un droit
- Ça n'est pas une obligation

01 A quoi sert la personne de confiance ?

Si j'ai besoin la **personne de confiance** peut m'aider :

- à comprendre les informations
- à faire mes propres choix
- à prendre mes propres décisions

Par exemple :

La **personne de confiance** peut :

- m'accompagner lors de la signature de mon contrat avec l'établissement
- m'accompagner pendant les rendez-vous médicaux
- m'aider à comprendre mes droits et devoirs
- m'aider à faire mes démarches



02 Qui choisit la personne de confiance ?

Je choisis seul ma personne de confiance

Si je suis sous tutelle je peux choisir aussi mais le juge doit donner son avis

03 Qui est personne de confiance

Cela peut être toute personne de plus de 18 ans en qui j'ai confiance

Cela peut être par exemple :

- quelqu'un de ma famille
- mon médecin
- un ami proche

Si elle est d'accord, la **personne de confiance** doit :

- avoir compris son rôle
- respecter le secret de mes informations



05 C'est pour combien de temps ?

Il n'y a pas de limite

Cela peut être pour toute ma vie :

- je peux décider d'arrêter quand je veux
- je peux décider de changer de personne de confiance
- la personne de confiance peut aussi décider d'arrêter.

04 Comment je fais ?

Je demande si la personne que j'ai choisie est d'accord.

Je remplis un formulaire de désignation. C'est mon établissement qui me donne le formulaire.

S'il n'y a pas de formulaire, je note sur une feuille :

- le nom et le prénom de la personne de confiance
- son adresse
- la date
- et ma signature

La personne de confiance signe aussi.



PAP

C'est mon Projet d'Accompagnement Personnalisé

Toutes les personnes accompagnées ont un projet d'accompagnement personnalisé.



J'ai le droit de participer pour créer mon projet de vie. **C'est un droit mais pas une obligation.**



Mais c'est **MON projet**.
C'est bien que je donne mon avis. ✓ ✗

Le PAP se fait au bout de **6 mois** quand on arrive dans un établissement.
On le complète ou le modifie **tous les ans**.



TOUS LES ANS

Il y a 6 étapes pour faire un PAP

01 Le recueil d'informations

C'est mon référent qui s'en occupe.
Cela veut dire qu'il va me poser des questions.
C'est important que je comprenne. On peut utiliser des images ou du Facile Lire et à Comprendre.
J'ai le droit de refuser de répondre à certaines questions si cela me gêne.
Le référent va aussi interroger les professionnels qui m'accompagnent et si je le souhaite mon entourage (par exemple ma famille ou mon tuteur).



02 Analyse de la situation

Le référent va réfléchir à toutes les informations qu'il a reçues.



03 Réflexion

Le référent va m'encourager à participer à mon PAP.
Cela veut dire réfléchir à ce que je souhaite pour ma vie.



04 Décision

Je participe aussi à la décision. C'est-à-dire, par exemple, aux objectifs que je me fixe, aux ateliers que je vais suivre ou aux progrès que je veux faire.



05 Ecriture

Ensemble on va écrire mon projet et le signer.



06 Evaluation

Régulièrement je rencontre mon référent pour vérifier que tout se passe bien.

Si cela correspond à ce qu'on a écrit ensemble.

J'ai le droit de me tromper et de prendre plus de temps.

Mon projet peut évoluer ou changer sans attendre l'année prochaine.



LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

Coordonnées ARS HDF

Tél : 03 62 72 77 77 - Fax : 03 62 72 88 75 - E-mail : ars-hdf-signal@ars.sante.fr

Courrier : ARS Hauts-de-France - Courrier à l'attention du « Point Focal Régional »
556 avenue Willy Brandt - 59777 EURALILLE

Coordonnées Conseil départemental de la Somme

Tél : 03 22 71 80 80

Courrier : Conseil départemental de la Somme
43 rue de la République - CS 32615 - 80026 AMIENS Cedex 1

LES AUTORITÉS ADMINISTRATIVES

En cas d'insatisfaction des conditions de prise en soins, toute personne accompagnée ou son représentant légal peut faire appel gratuitement à une personne qualifiée.

La personne qualifiée :

- assure, en cas de conflit, un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement ou le service
- favorise ou rétablit le dialogue et la confiance réciproques
- informe les usagers sur leurs droits et les aide à les faire valoir
- sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

**EXTRAIT DE L'ARRETE DU 14/06/2019 - LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES CHARGEES
D'INTERVENIR DANS LES EHPAD DEFINIES PAR L'ARTICLE L 312-1 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET
DES FAMILLES (DEPARTEMENT DE LA SOMME)**

Article 1 – liste des personnes qualifiées

Liste des personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les services et établissements pour personne âgée :

Prénom Nom	Adresses mail	Téléphone
Mme Balbina MONTEIRO COUTHINHO	personne.qualifiee.bmonteiro@somme.fr	03.60.03.42.96
Mme Aleth CREPIN	personne.qualifiee.acrepin@somme.fr	03.60.03.42.98

Liste des personnes qualifiées pour les usagers pris en charge dans les services et établissements pour les personnes en situation de handicap :

Prénom Nom	Adresses mail	Téléphone
M. Bruno EHRHARDT	personne.qualifiee.behrhardt@somme.fr	03.60.03.42.94
M. Abderrazek KHELFAT	personne.qualifiee.akhelfat@somme.fr	03.60.03.42.95

Toutes les personnes qualifiées sont saisissables sur les courriels et contacts téléphoniques ci-dessus et par courrier avec la mention « ne pas ouvrir par le servi courrier ni par le secrétariat » adressé à :

Personnes qualifiées Mme ou M.
Secrétariat de l'Adjointe à la Directrice générale adjointe
des Solidarités et de l'Insertion
Centre Administratif départemental
Boulevard du Port
80 026 AMIENS Cedex 1

Article 2 - En application de l'article L 312-1 du code de l'action sociale et des familles, toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée.

LE MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

1/ Quels sont les litiges concernés par la médiation de la consommation ?

Pour pouvoir être traité par le médiateur de la consommation, le litige doit porter sur l'exécution du contrat de fourniture de services (contrat de séjour).

Les questions médicales ou les questions relatives aux soins sont exclues du champ de compétence du médiateur de la consommation.

2/ A quel moment saisir le médiateur de la consommation ?

Vous pouvez saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit (courrier ou courriel) auprès de la structure concernée pour tenter de résoudre le litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.

Vous devez saisir le médiateur dans un délai maximum d'un an suivant l'envoi de votre réclamation écrite.

3 /Comment saisir le médiateur de la consommation ?

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO).

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

LE DEFENSEUR DES DROITS

Le défenseur des droits peut être saisi gratuitement en cas de mauvais fonctionnement du service public (lenteur, erreur dans la décision, ...).

Avant de saisir le Défenseur des droits, vous devez faire toutes les démarches nécessaires auprès de l'administration ou de l'organisme public concerné.

Pour saisir le médiateur de la consommation en ligne (service-public.fr) ou à l'adresse postale suivante :

Défenseur des droits
Libre réponse 71120
75342 Paris Cedex 07

NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

NOTES

A series of 25 horizontal dotted lines for writing notes.