

LIVRET D'ACCUEIL



**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées
Dépendantes (EHPAD) du
Centre Hospitalier de Saint-Pons-de-Thomières**

Quartier Frescatis

34220 SAINT PONS DE THOMIERES

Tel : 04 67 97 41 00 (Accueil – secrétariat du lundi au vendredi)

Fax : 04 67 97 05 28

[hopital@hopital-stpons.com](mailto:hospital@hopital-stpons.com)

www.hopital-stpons.com

BIENVENUE !

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à l'élaboration de ce livret d'accueil. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

L'EHPAD de Saint-Pons-de-Thomières est un établissement rattaché au Centre hospitalier de Saint Pons, établissement public de santé. Son directeur, Monsieur Philippe BOUDET, en est le représentant légal. Il assure la gestion de l'établissement et met en œuvre la politique définie par le directoire et le conseil de surveillance.

Présidé par Monsieur Josian CABROL, Président de la communauté de communes du Saint-Ponais, le conseil de surveillance est composé de représentants de la commune de Saint-Pons et du conseil départemental. Il comprend des représentants du personnel, des instances représentatives de l'établissement, des professions médicales et paramédicales libérales et des usagers.

ORGANISATION GENERALE

L'hôpital de Saint-Pons-de-Thomières comprend 213 lits et places répartis ainsi :

- ✓ soins de suite et de réadaptation polyvalent (SSR P),
- ✓ soins de suite et de réadaptation spécialisé en addictologie (SSR A),
- ✓ service de soins infirmiers à domicile (SSIAD),
- ✓ établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) qui comporte en son sein une unité d'hébergement renforcé (UHR).

Ces services sont répartis sur deux sites à Saint-Pons-de-Thomières:

- ✓ Le SSR polyvalent, l'EHPAD, le SSIAD et l'UHR, quartier Frescaty,
- ✓ Le Centre spécialisé du Haut-Languedoc, avenue de la gare.

Le Centre hospitalier est en direction commune avec l'EHPAD Lou Redoundel situé à La Salvetat-sur-Agout.



HISTORIQUE DE L'HOPITAL DE SAINT-PONS

LES HOPITAUX AU MOYEN-AGE

Au moyen-âge, les hôpitaux étaient le lieu par excellence des œuvres de miséricorde.

L'impuissance médicale à guérir les misères réduisait l'intervention matérielle de la charité à leur simple soulagement. Assisté et bienfaiteur se situent dans une perspective de salut plutôt que de soin.

Comme l'indique Joseph Sahuc, la date précise de fondation de l'hôpital de Saint-Pons est inconnue, mais il existe déjà au XIII^e siècle.

Son administration relève de religieux, puis est confiée, au XIV^e siècle à des laïcs. Les hospitaliers qui se succèdent à sa tête, choisis par le bureau de l'hospice, sont de valeur inégale.

Pour autant, cela n'empêche pas la population d'être généreuse envers l'hospice, et de le faire bénéficier de larges aumônes et de riches legs.

LES HOPITAUX A L'AGE CLASSIQUE

Il règne dans les hôpitaux sous l'ancien régime une atmosphère d'ordre moral. L'arrivée des religieuses assure dans les établissements hospitaliers le sérieux et la régularité des soins. A ce titre, elles préparent certainement la voie à la médicalisation.

Un des événements majeurs dans l'histoire de Saint-Pons et de son hôpital est l'épiscopat de François de Montgaillard (né en 1633, évêque de Saint-Pons en 1664, mort en 1719), disciple de Saint-Vincent-de-Paul, et qui met en pratique dans son diocèse les idées généreuses de charité et de dévouement de son maître.

Il réforme l'administration de l'hôpital ; en 1694, le bureau de l'hospice fait appel aux religieuses de Saint-Vincent-de-Paul pour assurer le service des malades¹.

C'est alors, jusqu'à la révolution, une période de sage administration qui s'ouvre.

LA REVOLUTION

Barrère : « (Il ne faut) plus d'aumônes, plus d'hôpitaux... tel est le but vers lequel la Convention doit marcher sans cesse, car ces deux mots doivent être effacés du vocabulaire républicain. »

1789 et les années qui suivent constituent une immense période de troubles et de décadence pour les institutions charitables, à tel point que l'établissement n'a plus les

¹ L'hôpital sera laïcisé en 1899

moyens suffisant à l'accueil des pauvres malades.

Le Consulat et l'institution en l'an VIII des octrois municipaux rétablissent la situation de l'établissement.

Ainsi, dans les années 1830, le nombre de malades admis est annuellement de 230 à 260, pour une capacité de 36 lits. Le personnel comprend 7 sœurs de charité, 2 médecins, un aumônier, un secrétaire, un receveur, un infirmier, une infirmière et une servante ; les salaires vont de 84 à 200 francs (par an). Les revenus de l'hôpital s'élèvent à 7500 francs.

L'HOPITAL A LA RUE DU BARRY

Durant toute la période allant du quinzième siècle à la fin des années 1970, l'hôpital se situe dans la rue du Barry, dans les bâtiments aujourd'hui occupés par la maison des loisirs, en bordure du Jaur. Une grande partie de ces locaux furent construits de 1677 à 1695, grâce à la générosité de Mgr de Montgaillard.

Joseph Sahuc donne une bonne description de ces bâtiments :

« Les bâtiments de l'hospice, autrefois très réduits, sont aujourd'hui (1895-1902) trop grands et mal aménagés. On a construit au fur et à mesure des besoins, sans règle et sans méthode en ajoutant des constructions nouvelles aux anciennes, au hasard des nécessités.

En sous-sol, près de l'ancienne chapelle, la cuisine, la salle de bains, l'étuve à désinfection et les caves. Au rez-de-chaussée, la nouvelle chapelle, avec sa porte extérieure, le bâtiment dans lequel Logeait les religieuses ; leur infirmerie et leur réfectoire, la lingerie, la salle des femmes. Au premier étage, la salle des hommes. Enfin, à côté, dans une même construction, le cabanon des aliénés et la salle des morts... »

L'histoire récente de l'établissement est marquée par des changements importants : à la fin des années 1970, l'hôpital s'installe dans le quartier Frescaty, dans des bâtiments modernes et adaptés à ses fonctions de maison de retraite.

Par la suite, un service de soins infirmiers à domicile de 25 places est créé.

En 1986, le centre d'asthmologie du Somail, ancien aérium de Bessières, est rattaché à l'établissement. En 1995, cette unité est fermée mais les crédits de fonctionnement sont conservés par l'hôpital, ce qui permet de créer en 1999 une nouvelle entité, le Centre Spécialisé du Haut-Languedoc, destinée à accueillir des patients malades en post cure de sevrage aux addictions.

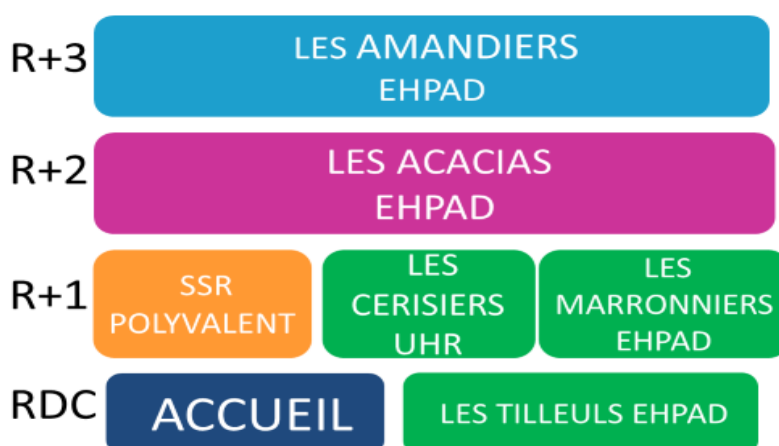
Votre séjour

L'admission en EHPAD est issue du consentement libre et éclairé de la personne qui a été informée, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Elle est prononcée par le directeur après avis médical et avis de la commission d'admission, en fonction des capacités d'accueil de l'établissement.

VIE PRATIQUE

L'EHPAD est réparti sur 3 étages :



Trois salles à manger accueillent les résidents pour les déjeuners et dîners. Des espaces collectifs sont agencés de manière à favoriser le maintien d'une vie sociale, espaces aménagés pour l'animation, le repos, le bien-être (coiffure, esthétique).

L'Unité d'hébergement renforcée (UHR)

L'UHR est destinée à héberger des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée présentant des troubles psycho-comportementaux sévères tout en restant autonomes dans les déplacements. L'unité d'hébergement dispose :

- d'une entrée sécurisée,
- de 14 chambres individuelles dotées de salle de douche et toilettes,
- d'un espace commun pour les repas et certaines activités collectives,
- d'un espace dédié à des activités adaptées,
- de locaux de service nécessaires au fonctionnement de l'unité,
- d'une terrasse sécurisée.

Les tarifs pratiqués en UHR sont ceux appliqués aux résidents de l'EHPAD du centre hospitalier de Saint-Pons-de-Thomières.

LES CHAMBRES

L'hôpital accueille les personnes seules ou en couple, âgées d'au moins 60 ans (ou sur dérogation après acceptation du dossier). Les résidents sont accueillis en chambre individuelle (selon la disponibilité et leur état de santé) ou en chambre double équipée de salle de douche.

L'attribution des chambres se fait en fonction de l'évaluation de l'autonomie (GIR) du résident et des places disponibles. Certaines chambres sont équipées de rails plafonniers pour le transfert de résidents les plus dépendants et disposent d'une salle de bains partagée également équipée de rails. Les travaux de réhabilitation en cours visent à diminuer le nombre de chambres doubles, il en reste cependant encore quelques unes.

TELEPHONIE ET TELEVISION

Toutes les chambres sont équipées d'un réseau téléphonique et d'un appel malade. Les téléphones portables sont autorisés.

Vous avez la possibilité de souscrire un abonnement auprès de l'établissement en vous adressant à l'accueil. Il inclut l'ouverture de la ligne, l'abonnement et les communications illimitées vers un téléphone fixe et 3 heures vers un téléphone cellulaire, en France métropolitaine. Les communications au-delà du forfait ainsi que celles vers l'international et l'outre-mer sont facturées en sus selon la grille tarifaire disponible à l'accueil. Le tarif en vigueur est précisé dans « les tarifs des prestations » affichés dans l'établissement.

Vous gardez le libre choix de ne pas avoir de ligne téléphonique ou de souscrire directement un abonnement auprès d'un fournisseur privé. Si vous choisissez cette option, vous effectuerez directement les démarches auprès de celui-ci et ses conditions tarifaires s'appliqueront ; les éventuels frais d'installation ou d'ouverture de ligne sont à votre charge.

Si vous souhaitez bénéficier d'un accès internet, vous devrez souscrire un abonnement directement auprès de l'opérateur de votre choix.

Les chambres sont équipées de prise de réception TV et de support mural pour accrocher l'écran de télévision. Le poste de télévision est apporté par le résident.

LES REPAS

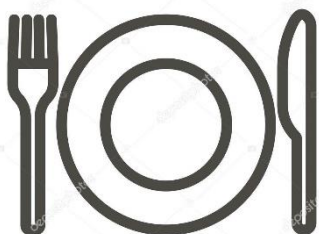
Les déjeuners et dîners sont servis à la salle à manger. Les repas ne sont pris en chambre que si l'état de santé des résidents l'exige.

Le menu est établi par le responsable de la cuisine, après consultation d'une commission des

menus. Il est supervisé par une diététicienne.

Les repas peuvent être adaptés aux besoins de chacun en fonction du régime prescrit, les goûts, aversions et pratiques religieuses sont pris en compte et les menus adaptés en conséquence.

L'organisation et les horaires des repas sont les suivants :



Petit déjeuner en chambre : à partir de 8h,

Déjeuner en salle à manger : 12h,

Goûter en salle à manger : 15h30- 16h,

Dîner en salle à manger : 18h-18h30.

Une collation nocturne peut être servie à la demande.

L'invitation à déjeuner de parents ou d'amis doit être signalée au plus tard trois jours avant au personnel du service. Le prix du repas est fixé chaque année et affiché dans l'établissement. Le règlement se fait auprès du personnel de l'accueil.

LE LINGE ET LE TROUSSEAU

Le linge domestique (draps, couvertures, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Il est nécessaire de prévoir du linge personnel en quantité suffisante et de le renouveler autant que nécessaire.



Tout linge personnel doit être remis aux professionnels.

L'entretien du trousseau du résident est assuré par l'établissement. Le résident ou sa famille peut, s'il le souhaite, entretenir le linge personnel. **Dans tous les cas et afin d'éviter les pertes en cas d'erreur de circuit, le linge doit être marqué au nom du résident avant l'entrée.**

Les textiles délicats ou nécessitant un nettoyage à sec ne peuvent pas être pris en charge par la blanchisserie de l'établissement. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où une pièce n'aurait pas supporté le lessivage et le séchage. De même, la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte de linge non marqué par ses soins.

Veillez à renouveler régulièrement les produits de toilette ; vous avez la possibilité de vous approvisionner auprès de l'épicerie de l'EHPAD.

L'épicerie et l'association Un pau de mai

L'association "**Un pau de mai**" est une association loi 1901 qui a pour but de favoriser la vie associative dans l'EHPAD. **Les résidents, les familles, les professionnels et les personnes extérieures peuvent y adhérer.**

Elle permet aussi l'existence et la gestion d'une épicerie au sein même de la structure. Vous y trouverez outre les sucreries et gourmandises diverses, des produits de toilette, des accessoires de coiffures, des timbres, des magazines, de quoi écrire...

Elle est ouverte **tous les mercredi après-midi** (sauf exception auquel cas le jour d'ouverture est décalé et les résidents en sont informés au préalable).

Le résident peut y régler directement ses achats lui-même ou bien un système de crédit/ardoise peut-être mis en place via l'association.

N'hésitez pas à vous rapprocher des animatrices pour plus de renseignements ou si vous souhaitez adhérer.

LE COURRIER

Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

Une boîte aux lettres est prévue pour le courrier au départ près du bureau d'accueil. Le courrier doit être affranchi.

LES OBJETS DE VALEUR



Il est recommandé de ne pas détenir d'objet de valeur au sein de l'établissement (argent, bijoux, etc.). Ceux-ci pourront être déposés à la Trésorerie contre remise d'un récépissé.

Les biens et/ou valeurs non déposés restent sous la responsabilité du résident, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation. Cette règle s'applique également aux équipements numériques et électroniques de type téléphone cellulaire, tablette ou ordinateur portable.

LES VISITES

Les horaires de visite sont libres ; cependant, il est préférable de favoriser les visites entre 11h et 18h du fait de l'organisation du service.

Les visiteurs peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse et éventuellement avec une muselière si nécessaire. En cas de présence d'animal de compagnie perturbant le fonctionnement de l'établissement, son accès pourra lui être interdit.

L'accès aux démarcheurs et représentants est interdit. Les journalistes et photographes ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable de la personne et/ou représentant légal. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

LES SORTIES

Les résidents sont libres d'aller et venir sauf contre-indication médicale ou situation exceptionnelle.

Il convient d'informer le personnel en cas d'absence lors d'un repas, pour toute rentrée après 21h (heure de fermeture des portes) ou pour toute absence prolongée.

Les visiteurs et résidents ne doivent pas introduire de boissons alcoolisées dans l'établissement.

LES FRAIS DE SEJOUR

Les tarifs sont fixés chaque année par le Conseil départemental, ils sont affichés à l'accueil. L'établissement est habilité à héberger des résidents bénéficiaires de l'aide sociale.

Les frais de séjour se composent du :

- **tarif journalier hébergement** : payé par le résident (ou le Conseil départemental pour les bénéficiaires de l'aide sociale). Il sert à rémunérer les dépenses hôtelières, l'alimentation, le linge hôtelier et certains personnels : animateurs, administratifs, agents des services hospitaliers (ASH), cuisiniers.
- **tarif journalier dépendance** : fixé en fonction du niveau de perte d'autonomie du résident, le GIR, est payé par le Conseil départemental et le résident.

Qu'est-ce que le GIR ?

Le groupe iso-ressources indique le niveau de dépendance de la personne âgée de plus de 60 ans. La grille AGGIR permet d'évaluer le niveau d'autonomie en observant certains éléments : la cohérence, la toilette, l'hygiène, les déplacements. Il existe 6 degrés de dépendance allant de 6 pour les plus autonomes à 1 pour les plus dépendants.

Le résident paie le « ticket modérateur » correspondant au GIR 5-6. Il sert à rémunérer une partie des aides-soignants, les psychologues, une partie de l'entretien

du linge et les protections palliatives.

- **forfait soins** : payé par l'Assurance maladie directement à l'établissement, il sert à rémunérer les infirmiers, une partie des aides-soignants, les médecins, les médicaments, les actes de biologie, de radiographie, de kinésithérapie, le petit matériel de type déambulateur, canne et fauteuils roulants.

Il est conseillé au résident de souscrire un contrat de mutuelle pour les remboursements des frais en cas d'hospitalisation, les consultations chez les spécialistes, les soins de dentiste, la pose de prothèses dentaires ou auditives, notamment. Tous ces frais restant à la charge du résident.

Animations et vie sociale

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.



Des activités quotidiennes et des animations collectives sont proposées en semaine par le service animation. Ces activités visent à apporter des divertissements aux résidents mais aussi à favoriser le lien social et à maintenir les capacités à communiquer. Les programmes sont affichés et chacun est libre d'y participer.

L'établissement accueille également des associations de bénévoles qui interviennent auprès des résidents de manière individuelle et collective. Une convention d'intervention lie ces associations à l'établissement.

Plusieurs activités et spectacles sont proposés aux résidents qui le souhaitent. L'équipe d'animation les invite à prendre connaissance du programme mensuel d'activité.

LE CULTE

Les résidents peuvent participer à l'exercice du culte de leur choix. Sur demande, ils peuvent recevoir la visite du ministre de culte de leur choix.

Un service religieux est assuré dans l'établissement : une messe est organisée tous les mois et un moment de prière tous les quinze jours. Des affiches informent alors de la date, de l'heure et du lieu où ces moments se dérouleront.

LES BENEVOLES

L'EHPAD est un lieu ouvert aux bénévoles et leur présence est précieuse. Ils accompagnent les résidents lors des sorties, animent l'épicerie et peuvent, à votre demande, vous visiter en chambre.

COIFFURE ET SOINS ESTHETIQUES

Les résidents peuvent faire appel à un professionnel qui se déplacera sur rendez-vous, ce service restant à leur charge. Une liste des professionnels intervenant dans l'EHPAD est disponible à l'accueil.

Les soins

LA SECURITE ET LA PERMANENCE DES SOINS



L'équipe pluridisciplinaire qualifiée et régulièrement formée accompagne les résidents durant leur séjour et un médecin est joignable 24h/24.

Les résidents ont le libre choix de leur médecin traitant. Un médecin gériatre est présent, il assure la coordination des soins en relation avec le cadre de santé. Ce médecin peut également être choisi comme médecin traitant.

Les infirmiers et le personnel soignant veillent tout particulièrement aux soins, au maintien de l'autonomie. D'autres personnels de santé peuvent intervenir plus ponctuellement : kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, psychologue, éducateur d'activité physique adaptée.

INTERVENANTS EXTERIEURS A L'ETABLISSEMENT

Le libre choix s'exerce également pour les médecins spécialistes, dentistes, masseurs kinésithérapeutes et autres auxiliaires médicaux.

Un podologue-pédicure se déplace sur rendez-vous dans les chambres. Les frais occasionnés par ces soins sont à la charge du résident.

Les frais de consultations de médecins généralistes, les actes de kinésithérapie, d'orthophonie, les examens de biologie, de radiologie, d'échographie sont pris en charge par l'EHPAD. **Les consultations chez les spécialistes et les transports sont pris en charge par la sécurité sociale.**

Vous pouvez aussi avoir recours au service d'accompagnement de votre choix ou à une personne de compagnie pour effectuer vos courses ou vous accompagner dans vos sorties.

LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

L'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins représente une préoccupation essentielle pour l'établissement. Le centre hospitalier a mis en place une organisation destinée à lutter en particulier contre le risque infectieux. Au sein de l'hôpital,

- le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins,
- le CLAN (Comité de Liaison Alimentation Nutrition) participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des résidents et veille à la qualité de la prestation,
- la commission vigilance, risques, médicament assure un rôle de veille et de prévention à destination des professionnels,
- des groupes de travail se réunissent pour travailler à la qualité de l'eau et de l'air.

La qualité de l'accueil et de la prise en charge fait l'objet d'une évaluation interne et externe. Les résultats sont transmis à l'Agence régionale de santé et au Conseil départemental.

LE PROJET DE VIE

Entrer en établissement est un nouveau projet de vie. Vous tisserez de nouveaux liens tout en entretenant les anciens, dans un nouvel environnement.

Votre famille, vos proches et vos amis jouent un rôle important dans l'adaptation à cette nouvelle vie. Votre projet de vie, établi avec les équipes, a pour objectif de créer un programme de prise en charge adapté à vos besoins. Celui-ci s'attachera à concilier vos habitudes de vie, votre histoire et vos croyances avec la vie en collectivité.

Le projet de vie est intégré à votre dossier et il est régulièrement adapté à vos besoins.

LE BON USAGE DU MEDICAMENT ET CIRCUIT DU MEDICAMENT

Le traitement personnel



Les médicaments prescrits sont délivrés et à la charge de la pharmacie de l'établissement. Durant le séjour, **les visiteurs ne doivent pas apporter de médicaments (y compris la phytothérapie)** sans l'autorisation du médecin. **L'auto-médication peut être extrêmement dangereuse.**

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler,

votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une, mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité... La souffrance morale augmente les douleurs.

L'équipe soignante s'engage à prendre en charge votre douleur et à vous donner les informations utiles.

Nous invitons à consulter la brochure concernant la prise en charge de la douleur.

LES SOINS PALLIATIFS

Toute personne dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement en fin de vie.

Les soins palliatifs sont définis comme des soins actifs délivrés par une équipe inter pluridisciplinaire, 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.

Au sein de l'établissement un groupe référent "Ethique et Soins Palliatifs" est chargé de mettre en œuvre l'ensemble des soins que requiert le malade en fin de vie, dans le cadre de la démarche palliative conformément à la charte édictée par la Société Française d'Accompagnement et de Soins Palliatifs.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de faire une déclaration écrite, appelée "directives anticipées" pour préciser vos souhaits sur votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer votre volonté.

Les directives anticipées constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale dans la mesure où elles témoignent de la volonté exprimée à un moment où la personne est encore apte à le faire. Leur contenu prévaut donc sur tout autre avis non médical, y compris sur celui de la personne de confiance. Elles n'engagent pas définitivement la personne qui les rédige dans la mesure où elle peut toujours et à tout moment les modifier ou les annuler.

LES INSTRUCTIONS EN CAS DE DECES

Personne à prévenir, contrat d'obsèques, vœux particuliers, le personnel se tient à votre disposition pour recueillir ces informations qui seront très utiles pour respecter vos volontés.

CONFIDENTIALITE

L'ensemble du personnel est soumis au devoir de discrétion, de réserve et au secret professionnel sur toutes les informations dont il aura eu connaissance dans le cadre de son travail.

VOS DROITS ET OBLIGATIONS

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Entrer en EHPAD à Saint-Pons-de-Thomières, c'est bénéficier d'installations confortables et de services collectifs (repas, surveillance médicale, etc....).

C'est également conserver sa liberté individuelle. Les résidents peuvent organiser leur journée à leur gré : se promener, participer aux différentes activités proposées ou rester dans leur logement. Les résidents sont invités à conserver une activité à la mesure de leurs possibilités.

Cependant, il existe dans l'établissement des obligations imposées par une vie sociale en institution. Il est donc important de développer un climat de confiance et de bonne entente. Cela suppose la reconnaissance des droits et devoirs de chacun. Le respect de la dignité et de la personnalité assure à chaque résident :

- le maintien de sa vie privée
- le droit à l'information
- la liberté d'opinion et d'échange d'idées

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé :

- d'user avec discrétion des appareils audiovisuels,
- d'adopter de manière générale un comportement compatible avec une vie sociale
- de respecter le matériel,
- de se conformer au règlement de fonctionnement et aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement.



Les pourboires au personnel sont interdits.

Le Directeur peut engager la rupture du contrat de séjour de tout résident qui contreviendrait de manière grave ou répétée au règlement de fonctionnement. Le résident est également libre de changer d'établissement en suivant les modalités précisées dans le contrat de séjour.

Le règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Un Conseil de la Vie Sociale (CVS) est installé et se réunit au moins quatre fois par an.

Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités et l'animation socioculturelle,
- les services de soins thérapeutiques,
- les projets de travaux et d'équipement,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle,
- les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge



Le Conseil de la vie sociale comprend des représentants des personnes accueillies ou prises en charge, un représentant du personnel, un représentant du centre hospitalier.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale sont élus pour trois ans, ils élisent le président.

PLAINTES, RECLAMATIONS ET REMERCIEMENTS

En cas de plainte ou de réclamation, vous pouvez vous adresser au cadre de santé du service. Il est proche de vous, il est en charge de l'organisation du service et pourra répondre à la plupart de vos questions, tout comme le médecin.

Vous avez aussi la possibilité d'adresser un courrier au directeur. Les courriers sont

enregistrés, traités et une réponse est apportée au demandeur. Ils sont ensuite communiqués au Conseil de la vie sociale et à la Commission des usagers, instance de médiation qui veille au respect des droits et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Un questionnaire a été élaboré afin de recueillir une fois par an vos suggestions et vos observations.

Le personnel de l'unité ou les animatrices pourront vous aider à le remplir.

L'ensemble des réponses est étudié et il en est tenu compte pour améliorer notre prestation.

LE DROIT A L'INFORMATION

La loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé précise que : « Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé ». Le résident peut exercer son droit à l'information sur son état de santé, traitement, soins et examens et peut être informés des éléments inscrits dans son dossier.

L'hôpital est informatisé pour la gestion du fichier des patients, dans le strict respect du secret professionnel. Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux dispositions de la loi du n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, chaque résident dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données. Vous pouvez également demander la limitation du traitement de vos données ou retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment.

Vous pouvez exercer ces droits, en vous adressant par mail à hospital@hopital-stpons.com ou par courrier au directeur de l'établissement. Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi seront à votre charge.

Vous disposez d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation du règlement général sur la protection des données et de la loi informatique et libertés.

LE DROIT A L'IMAGE



Afin d'assurer votre sécurité, le centre hospitalier de St Pons a choisi d'intégrer votre photographie, dans le dossier informatisé. L'établissement s'engage à ne pas la diffuser à l'extérieur de la structure. Vous pouvez refuser par simple opposition lors de la prise de la photographie.

Un formulaire de demande d'autorisation de prise de photographie, vidéo ou enregistrement de la voix est joint au contrat de séjour. Les photos sont essentiellement utilisées pour illustrer le journal interne des résidents « Le Trait d'Union ».

En cas de besoin, et particulièrement lors de consultations externes ou transferts, les usagers peuvent être munis d'un bracelet d'identification. Cette mesure a pour objet d'améliorer la sécurité à toutes les étapes de la prise en soin.

LA SECURITE

L'ensemble du bâtiment est équipé d'un système de détection automatique d'incendie. Les résidents doivent signaler toute anomalie ou danger. Nous vous demandons de respecter les règles et recommandations concernant la sécurité incendie. En cas de début d'incendie, chacun doit se conformer aux instructions du personnel.

Afin d'accroître la sécurité de tous, les résidents sont invités à consulter attentivement les plans d'évacuation sur lesquels sont portées les consignes en cas d'incendie.



Il est interdit d'utiliser tout halogène, tout appareil à carburants liquide, solide ou gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes.
Il est interdit de poser des objets sur des sources lumineuses.
L'usage de prises multiples simultanées est interdit.

Conformément à la réglementation l'interdiction totale de fumer s'applique dans l'établissement. Nous pouvons mettre en place un programme de sevrage au tabac si vous le souhaitez.

La responsabilité civile du résident peut être engagée en cas de dommages vis-à-vis d'un tiers, vis-à-vis des locaux ou du matériel de l'Etablissement. Les dégâts ou dommages seront pris en charge par le résident ou son représentant.

Il est recommandé aux résidents de conserver ou d'acquérir une police d'assurance garantissant les actes de la vie courante (responsabilité civile).

LA PERSONNE QUALIFIEE

Vous avez la possibilité de faire appel à une personne qualifiée pour faire valoir vos droits. Elles sont désignées par arrêté du Conseil départemental, leur nom et leurs coordonnées sont affichés à l'accueil.

LA PERSONNE DE CONFIANCE



Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance. Cette désignation est valable sans limitation de durée, à moins que vous n'en disposiez autrement.

La personne de confiance n'est pas forcément la personne en prévenir qui figure dans le dossier de soin. C'est elle qui est consultée au cas où la personne intéressée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. Si la personne le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Pour les résidents sous mesure de protection judiciaire, le juge ou le conseil de famille, s'il a été constitué, peut autoriser la personne chargée de la protection à représenter ou à assister le majeur. Lorsque la personne de confiance est désignée antérieurement au prononcé d'une telle mesure de protection, le conseil de famille ou le juge peut soit confirmer sa mission, soit la révoquer.

L'annexe n°4 donne toutes les informations utiles au résident pour effectuer cette démarche.

LA VIE CITOYENNE

L'établissement accompagne le résident dans l'exercice de son droit de vote en lui apportant les informations utiles et en accompagnant les démarches pour l'organisation du vote par procuration.

En tant que résident, vous pourrez être amené à participer aux opérations de recensement. Ce livret a été conçu pour vous guider tout au long de votre séjour, le personnel se tient à votre disposition pour de plus amples informations.

ANNEXES

Annexe n°1 : Charte de la personne accueillie et charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

Annexe n°2 : Règlement de fonctionnement.

Annexe n°3 : Numéro national maltraitance.

Annexe n°4 : Notice d'information relative à la personne de confiance.



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



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

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



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

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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 de l'établissement.



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.

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

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Centre hospitalier St Pons de Thomières

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées
Dépendantes (EHPAD) du**

Centre hospitalier de Saint-Pons-de-Thomières

Quartier Frescatis

34220 SAINT PONS DE THOMIERES

Tel : 04 67 97 41 00 (Accueil – secrétariat du lundi au vendredi)

Fax : 04 67 97 05 28

hospital@hopital-stpons.com

www.hopital-stpons.com

Le règlement de fonctionnement définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.

Il est établi conformément aux dispositions de l'Article L311-7 CASF créé par la Loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 2. Il intègre, autant que se peut, des recommandations de bonnes pratiques éditées par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm).

Le présent règlement a été adopté par le Directeur, le 12 novembre 2019, après avis du Conseil de la vie sociale en date du 5 novembre 2019. Il est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il est remis et tenu à disposition de toute personne accueillie et/ou, le cas échéant, de son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il est affiché dans les locaux de l'établissement.

Il est également à disposition de chaque personne qui exerce à titre libéral, ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Il précise les éléments suivants :

- FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

I-1 Régime juridique de l'établissement

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) du Centre hospitalier de Saint Pons de Thomières relève du régime juridique des établissements publics de santé.

Conformément à la loi Hôpital, Patients, Santé, Territoire (loi HPST) du 21 juillet 2009, le CH est administré par un Conseil de Surveillance, dont la composition est fixée par la loi, et géré par un directeur nommé par arrêté du Ministre de la Santé.

L'EHPAD est un établissement social et médico-social auquel s'applique la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et les articles du Code de l'Action Sociale et des Familles qui en découlent directement.

Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide sociale et répond aux normes d'attribution d'aides au logement.

I-2 Personnes accueillies

L'EHPAD accueille des personnes seules ou en couple, âgées de plus de 60 ans, valides, dépendantes ou en perte d'autonomie et des personnes de moins de 60 ans sur dérogation.

I-3 Admission

Toute personne qui envisage son admission en établissement peut s'adresser à l'accueil de l'établissement pour recevoir les informations utiles. Le dossier unique de demande d'admission (modèle Cerfa n° 14732*03 conforme à l'article D. 312-155-1 du Code de l'action sociale et des familles) lui sera remis ainsi que les tarifs et la liste des documents à fournir.

Il pourra être proposé à la personne ou à son entourage de faire une visite préalable de la structure.

Après étude de l'évaluation de l'autonomie de la personne qui sollicite l'admission, réalisée par le médecin traitant sur la base de la grille réglementaire AGGIR, le médecin coordonnateur de l'établissement donne son avis sur l'admission, en réunion pluridisciplinaire. Le directeur prononce ensuite l'admission. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation. S'il le souhaite, le futur résident peut réserver sa chambre et décider d'entrer à une date ultérieure. Le tarif réservation sera alors appliqué.

Un contrat de séjour est conclu entre le futur résident et l'établissement ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne accueillie ou de son représentant légal. Ces documents fixent les conditions matérielles et financières relatives à l'hébergement, aux prestations médicales et paramédicales. Chaque partie s'engage à le respecter.

I-4 Conditions de participation financière et de facturation

Les prix de journée d'hébergement et de dépendance sont fixés annuellement par arrêté du Président du Conseil départemental. Ces prix comprennent l'hébergement du résident (logement, repas, entretien du linge) et les aides et accompagnements dans les actes de la vie quotidienne en lien avec la dépendance du résident. Les prix sont précisés dans le contrat de séjour et son annexe.

Les frais d'hébergement et de dépendance sont payables mensuellement à terme échu, sur titre, par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public ou par prélèvement bancaire. Du fait du statut public de l'établissement, les fonds sont gérés par le Trésor Public.

Un dépôt de garantie à titre de provision équivalent à 30 jours d'hébergement est demandé lors de l'entrée dans l'établissement. Il sera remboursé en fin de séjour, soit en totalité, soit en partie en fonction des états de paiement et de l'état des lieux contradictoire qui seront réalisés à la sortie du résident.

I-5 Conditions de participation en cas d'interruption de la prise en charge

Le coût du séjour reste dû en cas d'absence. Des règles différentes s'appliquent en cas d'absence pour convenances personnelles ou d'absence pour hospitalisation.

Interruption pour hospitalisation:

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée inférieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement.

En cas d'absence pour une hospitalisation d'une durée supérieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement minoré du forfait hospitalier journalier.

Absences pour convenances personnelles

En cas d'absence pour convenances personnelles inférieure à 72 heures, le résident est redevable du tarif hébergement.

En cas d'absence pour convenances personnelles supérieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement minoré du forfait journalier dans la limite de 35 jours par année civile. Au-delà de 35 jours, le résident absent pour convenances personnelles devra s'acquitter du tarif hébergement complet.

Facturation de la dépendance en cas d'hospitalisation ou d'absence pour convenance personnelle

L'établissement n'est pas fondé à facturer le ticket modérateur dépendance en cas d'hospitalisation et ce dès le premier jour d'absence.

En cas d'absence pour convenance personnelle, le ticket modérateur dépendance n'est pas facturé à condition que la personne hébergée ait préalablement informé l'établissement de son absence 3 jours avant le départ effectif.

I-6 Sûreté des personnes et des biens

Sûreté des personnes

Une continuité des soins est assurée 24h/24, 7jours/7 au sein de l'établissement. Une astreinte médicale est assurée par des praticiens du centre hospitalier. En cas d'urgence, le SAMU (centre 15) orientera le résident vers l'établissement de son choix.

Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Cette assurance n'exonère pas l'usager/résident pour les dommages dont il pourrait être la cause. Il est donc demandé au résident de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle dont il fournit chaque année une attestation à l'établissement.

Biens et valeurs personnels

En référence à l'article R1113-1 du Code de la santé publique, toute personne hébergée en EHPAD est invitée, lors de son entrée, à effectuer le dépôt des choses mobilières dont la nature justifie la détention durant son séjour dans l'établissement.

Pour cela il doit s'adresser à l'accueil de l'établissement pour réaliser un inventaire des biens et/ou valeurs déposés, un reçu sera remis et la responsabilité de l'établissement sera engagée. L'argent ou les valeurs accompagnés de l'inventaire seront transmis par l'établissement et conservés à la Trésorerie de Saint Pons de Thomières.

Les biens et/ou valeurs non déposés restent sous la responsabilité du résident, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation. Cette règle s'applique également aux équipements numériques et électroniques de type téléphone cellulaire, tablette ou ordinateur portable.

Il est recommandé de ne pas détenir d'objet de valeur au sein de l'établissement (argent, bijoux, etc.).

Le retrait des biens et/ou valeurs déposés auprès de la Trésorerie peut être réalisé à tout moment du séjour. Pour ce faire, le déposant ou son représentant légal devra se présenter à la Trésorerie de St Pons de Thomières avec le reçu de dépôt et une pièce d'identité.

Une personne peut être mandatée par le déposant pour retirer les biens et/ou valeurs. Elle devra alors présenter à la Trésorerie une procuration et la photocopie d'une pièce d'identité du déposant.

Si la personne qui a effectué le dépôt décède, les héritiers peuvent retirer le dépôt en présentant un acte de décès, le livret de famille, une pièce d'identité ou une promesse de porte-fort.

I-7 Disposition concernant les transferts et déplacements

L'établissement assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'établissement, notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou vers les établissements de santé sont à la charge du résident, de sa couverture sociale et/ou de sa mutuelle. Les rendez-vous et les transports

sont organisés en collaboration entre les services et le résident et/ou sa famille et/ou son représentant légal.

I-8 Réalisation de travaux dans les chambres

Lorsque l'exécution de travaux par l'établissement, dans le cadre de sa politique d'amélioration de ses prestations ou en cas de nécessité, exige la libération temporaire de la chambre par le résident, celui-ci en est informé par l'encadrement et ne peut s'y opposer. Dans ce cas, le résident est relogé au sein de l'établissement pendant toute la durée des travaux, dans les conditions qui correspondent à ses besoins.

I-9 Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier de services extérieurs non proposés par l'établissement (coiffeur, esthétique, podologue-pédicure, dame de compagnie...) et en assurera directement le coût et la responsabilité. Il informera le service préalablement à la venue du prestataire de service. En cas d'attitude inadaptée du prestataire, celui-ci pourra se voir refuser l'accès à l'établissement par la direction.

Pour faciliter l'accès à l'information, un annuaire téléphonique et des cartes de visite de prestataires sont mis à la disposition des résidents, à l'accueil de l'établissement, sur simple demande.

I-10 Mesures en cas d'urgence et de situations exceptionnelles

Situation d'urgence

En cas de situation d'urgence ou de risque vital ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des soins, le médecin coordonnateur réalise des prescriptions médicales pour les résidents de l'établissement au sein duquel il exerce ses fonctions de coordonnateur.

Les médecins traitants des résidents concernés sont informés, dans tous les cas, des prescriptions réalisées.

Crise météorologique

L'établissement dispose d'au moins une salle climatisée ou rafraîchie en capacité d'accueillir les résidents.

Un « Plan Bleu » est établi et mis à jour chaque année. Il relaie à l'échelle de l'établissement les instructions applicables dans le cadre du Plan National Canicule, notamment sur l'organisation en termes de veille et d'actions à mettre en place en cas d'alerte, sur toute la période estivale.

Il prévoit notamment l'évaluation régulière de l'état d'hydratation des résidents, l'augmentation du nombre de tournées de boissons et l'application des consignes en cas de fortes chaleurs.

Incendie

Les locaux de chaque établissement sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés.

Une formation du personnel contre l'incendie est organisée chaque année.

En cas d'incendie dans votre chambre

- **Sortez et refermez votre porte.**
- **Alertez le personnel soignant.**
- **Ne prenez pas les ascenseurs.**

En cas d'incendie rendant les circulations impraticables

- **Fermez la porte et restez dans votre chambre.**
- **Manifestez-vous au personnel soignant par l'appel malade.**
- **Manifestez-vous à la fenêtre en attendant l'intervention des pompiers.**

De plus, il est recommandé de :

- Limiter l'utilisation de multiprise et rallonge électrique.
- Faire vérifier par le service technique tous les équipements électriques utilisés dans la chambre.
- Ne pas encombrer la porte d'entrée de la chambre (pleine ouverture de celle-ci, afin de pouvoir si besoin sortir le lit de la chambre)

Vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-affections alimentaires et le risque de légionellose.

- GARANTIE DES DROITS DES RESIDENTS

II-1 Droits et libertés : les valeurs fondamentales

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte de la personne âgée dépendante, la Charte de la personne accueillie et la Charte de la personne hospitalisée. Les Chartes sont affichées au sein de l'établissement et remises aux résidents au moment de l'admission avec le livret d'accueil et annexées au contrat de séjour.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales :

- Respect de la dignité et de l'intégrité,
- Respect de la vie privée,
- Liberté d'opinion et d'échanges d'idées,
- Liberté de culte,
- Droit à l'information,
- Liberté de circulation,
- Droit aux visites,

Le respect de ces droits s'exprime dans le respect réciproque des salariés, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches.

II-2 Conseil de la Vie Sociale

Un Conseil de la Vie Sociale (CVS) est installé et se réunit au moins trois fois par an.

Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités et l'animation socioculturelle,
- les services de soins thérapeutiques,
- les projets de travaux et d'équipement,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle,
- les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge

Le Conseil de la vie sociale est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret :

- des usagers/résidents
- des familles
- des personnels
- de l'organisme gestionnaire.

Les noms des représentants sont portés à la connaissance des résidents et de leur famille par voie d'affichage.

Le conseil de la vie sociale est représenté au conseil de surveillance, organisme gestionnaire de l'établissement.

II-3 Dossier du résident : Règles de confidentialité et droit d'accès

Conformément à la loi Informatique et Libertés de 1978 et au Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD), entré en application le 25 mai 2018, le Centre Hospitalier de

Saint-Pons de Thomières s'engage à garantir la protection de vos données personnelles lors de votre hospitalisation. L'hôpital assure ainsi la confidentialité, l'intégrité, la portabilité de toute donnée à caractère personnel relative à la santé.

Afin d'assurer la conformité aux obligations issues du RGPD, un délégué à la protection des données (DPO) est nommé au sein de l'établissement pour effectuer un contrôle du respect au RGPD et pour communiquer avec l'autorité de contrôle nationale (CNIL). Le DPO est votre interlocuteur pour les requête concernant vos données personnelles (droit d'accès à vos données, droit de modification, droit de rectification, de portabilité, droit d'effacement, ...).

Vous pouvez exercer vos droits en vous adressant par mail à : dpo@hopital-stpons.com ou par courrier à : Centre Hospitalier - DPO, Quartier Frescat, 34220 Saint-Pons-de-Thomières.

La consultation du dossier médical et de soins est réservée au personnel prenant en charge le résident et à condition que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins ou au suivi médico-social ou social du résident. La personne hébergée peut s'opposer à l'échange et au partage d'informations la concernant.

II-4 Droit à l'image

L'établissement applique l'article 9 du Code Civil et garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. Le service animation et le personnel de l'établissement peuvent être amenés à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) ou des enregistrements de voix dans le cadre de son activité. Ces prises de vues sont réalisées au sein de l'établissement et à l'extérieur, lors des sorties.

A l'entrée du résident, un document de consentement à la fixation, reproduction et exploitation de l'image est proposé à la signature du résident ou de son représentant légal (s'il est sous tutelle). La renonciation à ce consentement est possible tout au long du séjour par courrier adressé à l'établissement.

II-5 Relations avec la famille et les proches

La présence, régulière, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Pendant toute la durée de celui-ci, l'information et la communication entre la famille et l'établissement – dans le respect de la volonté du résident - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, la famille est invitée à préparer avec l'établissement le retour du parent dans l'établissement.

II-6 Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

II-7 Concertation, recours et médiation

Au sein de l'établissement

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leur famille est effectué chaque année, grâce à un questionnaire de satisfaction. Les résultats sont présentés en Conseil de la vie sociale.

L'EHPAD est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu et fait réaliser au moins tous les sept ans par un organisme extérieur une évaluation externe de leur qualité.

En cas de question concernant l'organisation du service, le résident ou sa famille peut s'adresser au cadre de santé du service. En cas de question d'ordre médical, ils seront orientés vers les médecins de la structure. La direction, ou un représentant, se tient également à la disposition, par courrier ou sur rendez-vous, des résidents et de leur famille souhaitant faire entendre une remarque.

Il existe une procédure de gestion des plaintes, réclamations et remerciements au sein de l'établissement. Toute réclamation écrite recevra une réponse écrite. Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin de diffuser les actions d'amélioration entreprises.

Personnes qualifiées

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le préfet et le président du Conseil départemental. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces personnes ainsi que les modalités pour y recourir sont affichées à l'entrée de l'établissement.

Litiges

A défaut d'accord amiable sur un litige lié à une question de consommation, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'établissement, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO).

La saisine peut être faite dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel et 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, 11 Place Dauphine – 75001 PARIS.

- **REGLES DE VIE EN COLLECTIVITE**

Respect d'autrui

Les résidents et leur entourage se doivent d'adopter un comportement adapté à la vie communautaire : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, tolérance et solidarité.

Le résident devra respecter les droits et libertés des autres résidents quelles que soient leurs pathologies et respecter les professionnels.

Les faits d'intimidation ou de violence physique ou verbale envers les résidents, les familles ou le personnel sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.

Le respect d'autrui se traduit également par une hygiène corporelle satisfaisante pour le résident et son entourage.

Sorties

Chacun est libre d'aller et venir librement au sein de l'établissement.

Dans l'intérêt des personnes accueillies en unité sécurisée, il existe des nécessités médicales qui impliquent des restrictions sur les sorties hors de l'établissement qui peuvent être soumises à une procédure particulière dont l'équipe soignante fera part à la famille et/ou représentant légal.

En cas d'absence pour la journée ou plus, le résident ou à sa famille doit prévenir l'infirmière au plus tard la veille afin d'organiser la sortie et préparer le traitement médicamenteux si besoin.

A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence et contactera le médecin et le cadre de santé, le directeur et le personnel de garde (en dehors des heures de service). La famille du résident ou son tuteur sont avertis en même temps que la gendarmerie

L'accès principal à l'établissement est fermé la nuit. En dehors des heures d'ouverture, un interphone permet de prévenir le personnel présent qui contrôle l'ouverture de la porte.

Il est strictement interdit de bloquer les portes et de les laisser ouvertes. Tout manquement délibéré et répété à cette obligation sera susceptible de déclencher la procédure de résiliation du contrat de séjour du résident.

Visites

Les horaires de visite sont libres ; cependant, il est préférable de favoriser les visites entre 11h et 18h du fait de l'organisation du service.

Les visiteurs peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse et éventuellement avec une muselière si nécessaire. En cas de présence d'animal de compagnie perturbant le fonctionnement de l'établissement, son accès pourra lui être interdit.

Les visites sont également possibles en dehors des horaires d'ouverture de l'établissement, notamment dans le cadre d'accompagnement du résident en fin de vie. Il sera alors nécessaire de prévenir le service auparavant et un lit accompagnant peut être installé dans la chambre du résident. Toutefois, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

L'accès aux démarcheurs et représentants est interdit. Les journalistes et photographes ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable de la personne et/ou représentant légal. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

Alcool – Tabac

- **Alcool** : La consommation d'alcool est tolérée dans l'établissement lorsqu'elle est assortie aux temps de repas et aux activités conviviales organisées par le service animation. Cette consommation doit rester modérée et ne doit en aucun cas causer de gêne envers les autres résidents, le personnel ou envers le fonctionnement de l'établissement.

Tout événement signalé fera l'objet d'un traitement attentif de la part de l'encadrement et, s'il est répété pourra être une cause de résiliation du contrat de séjour.

- **Tabac** : En vertu du décret n°2006-1386 du 15-11-2006, il est interdit de fumer dans les espaces communs de l'établissement. Il est déconseillé de fumer au sein des chambres, pour des raisons de sécurité. **Il est interdit de fumer au lit ou dans les chambres équipées d'oxygène.**

Des restrictions médicales pourront être prescrites tant pour le tabac que pour l'alcool suivant le projet de vie de vie individualisé du résident.

Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

Respect des biens et équipements collectifs

Chaque résident doit veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition dans la mesure de ses possibilités.

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans le logement du résident sont placées sous sa responsabilité et feront l'objet d'une surveillance par la personne, ses proches ou le personnel.

Respect des règles de sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service, le cadre de santé ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

Le résident, sa famille ou son représentant légal doit s'assurer que tout appareil électrique apporté par lui-même ou par ses proches soit strictement conforme aux normes européennes et à la réglementation en vigueur. Il doit, dans tous les cas, en informer le cadre de santé du service qui organisera la vérification préalable à l'utilisation par les services techniques de l'établissement. Les notices techniques des appareils apportés dans l'établissement doivent être communicables le cas échéant.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

Pour la sécurité de tous, il est interdit :

- d'utiliser du matériel électrique (ventilateur, fer à repasser, frigo, sèche-cheveux...) avant que ce dernier ne soit vérifié par les services techniques,
 - de modifier les installations électriques courantes,
 - d'utiliser les couvertures chauffantes,
 - d'utiliser tout appareil de chauffage à carburant liquide, solide ou gazeux,
 - de poser des objets sur les sources lumineuses,
 - de détourner l'utilisation d'appareillage de son objet.
-
- Organisation et affectation des locaux collectifs ou privés

Locaux privés : affectation, conditions d'accès et utilisation.

Une chambre est attribuée au résident à son entrée. En cours de séjour, un changement de chambre peut être réalisé à la demande du résident ou pour des raisons médicales ou de fonctionnement de service. Ce changement sera opéré en concertation avec le résident et sa famille.

Le résident peut apporter du petit mobilier personnel (fauteuil, commode, tableaux, photos, etc.) dans la limite de la taille de celui-ci et sous réserve du respect des normes de sécurité. Tout mobilier doit être déclaré auprès du service des admissions qui l'enregistre et établit un reçu de dépôt.

L'établissement assure les tâches de ménage, d'entretien et de réparations des bâtiments et mobiliers de la structure.

Le résident assure l'entretien des équipements et appareils qui lui sont personnels, dans le strict respect des normes de sécurité et des règles d'hygiène (stockage abusif de denrées périssables et de linge sale).

Il est recommandé d'assurer vous-même les biens dont vous êtes propriétaire.

Locaux collectifs

Toute personne souhaitant pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

- **Prise en charge des résidents**

Un médecin est présent dans l'établissement. Il assure la coordination des soins en relation avec le cadre de santé.

En EHPAD, dans le cadre des modalités réglementaires en vigueur, le libre choix du médecin traitant est garanti au résident qui ne pourra en outre se voir imposer la présence d'un tiers lors de la consultation. Les frais induits par les visites des médecins libéraux généralistes sont inclus dans les frais de séjour puisque l'établissement a opté pour l'option du tarif global avec pharmacie à usage intérieur dans le cadre de ses relations avec l'assurance maladie.

Les soins infirmiers, les actes de kinésithérapie et les médicaments prescrits sont pris en charge par l'établissement.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur. Il fournit et prend en charge les médicaments habituellement remboursés par l'assurance maladie.

Il est recommandé au résident de souscrire un contrat de mutuelle pour les remboursements des consultations chez les spécialistes, les visites chez le dentiste, la pose de prothèses dentaires et auditives ou en cas d'hospitalisation en chambre particulière, notamment.

Chaque résident fait l'objet d'attention et de bienveillance de la part du personnel afin de rechercher son bien-être et son confort. De même, le résident doit respecter les décisions de soins et de prise en charge établies, avec sa participation, en fonction de ses habitudes, envies, de ses besoins et des capacités de l'établissement.

Une vigilance dans l'utilisation du tutoiement ou des expressions de familiarité est demandée au personnel.

Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre. Les toilettes et les soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée.

- Repas

Horaires

Les repas sont servis en salle de restaurant ou en chambre si l'état de santé de la personne le justifie aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : entre 7 heures et 9 heures.
- Déjeuner : repas servi à 12 heures.
- Goûter : entre 15 heures et 16 heures.
- Dîner : début du repas entre 18 heures et 18h30.
- Le soir et pendant la nuit, une collation peut-être proposée aux résidents éveillés.

Toute absence à l'un des repas doit être signalée préalablement au personnel du service.

L'invitation à déjeuner de parents ou d'amis doit être signalée au plus tard trois jours avant au personnel du service. Le prix du repas est fixé chaque année et affiché dans l'établissement. Le règlement se fait auprès du personnel de l'accueil.

Menus

Les menus sont établis par le service diététique et le service cuisine de manière à être équilibrés et à prendre en compte la notion de plaisir et les goûts des résidents.

Une commission des menus à laquelle participe des résidents se réunit régulièrement.

Les goûts, aversions et pratique religieuse font l'objet d'un recueil individuel par le personnel du service pour mettre en place, si besoin, un régime particulier (sans sel, sans gluten, etc.). Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

- Activités et loisirs

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

Des activités quotidiennes et des animations collectives sont proposées en semaine par le service animation. Les programmes sont affichés et chacun est libre d'y participer.

L'établissement accueille également des associations de bénévoles qui interviennent auprès des résidents de manière individuelle et collective. Une convention d'intervention lie ces associations à l'établissement.

- Linge et entretien du linge

Le linge domestique (draps, couvertures, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Il est nécessaire de prévoir du linge personnel en quantité suffisante et de le renouveler autant que nécessaire.

Tout linge personnel doit être remis aux professionnels.

L'entretien du trousseau du résident est assuré par l'établissement. Le résident ou sa famille peut, s'il le souhaite, entretenir le linge personnel. Dans tous les cas et afin d'éviter les pertes en cas d'erreur de circuit, le linge doit être marqué au nom du résident.

Les textiles délicats ou nécessitant un nettoyage à sec ne peuvent pas être pris en charge par la blanchisserie de l'établissement. L'établissement ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où une pièce n'aurait pas supporté le lessivage et le séchage. De même, la responsabilité de l'établissement ne saurait être engagée en cas de perte de linge non marqué par ses soins.

- Courrier

Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

Une boîte aux lettres est prévue pour le courrier au départ qui doit être affranchi au niveau du bureau d'accueil.

- Pratique religieuse et philosophique

L'établissement est laïc.

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Les personnels et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions personnelles.

Le prosélytisme est strictement interdit. 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 de l'établissement.

- Vie citoyenne

L'établissement veille à accompagner le résident dans l'exercice de son droit de vote en lui apportant les informations utiles.

En tant que résident dans cet établissement, la personne hébergée pourra être amenée à participer à une opération de recensement de la population réalisée par la commune.

**Notice d'information relative
à la désignation de la personne de confiance
(article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des
familles)**

La notice d'information comprend :

- des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- 5 annexes :
 - ✓ annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique ;
 - ✓ annexe 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance ;
 - ✓ annexe 3 : Formulaire de révocation de la personne de confiance ;
 - ✓ annexe 4 : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul (e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance
 - ✓ annexe 5 : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

I. Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social (1) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

 Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- ✓ être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

- ✓ vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- ✓ assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie ...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de

remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (2), notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

(2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Annexe 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

☞ Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- ✓ vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- ✓ assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- ✓ prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

☞ Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Nota. Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

Annexe 2 : Formulaire de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du CASF

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Né(e) le à

Désigne

Nom et prénom :

Né(e) le à

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe professionnel portable

E-mail :

comme personne de confiance en application de l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Fait à , le

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Partie facultative :

Par le présent document, j'indique également expressément que cette personne de confiance exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui ☐ non ☐

☐ Je lui ai fait part de mes directives anticipées, telles que définies à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique, si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui ☐ non ☐

☐ Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui ☐ non ☐

Fait à , le

Signature :

Cosignature de la personne de confiance :

Annexe 3 : Formulaire de révocation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du CASF
--

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Né(e) le à

Met fin à la désignation de

Nom et prénom :

Né(e) le à

Qualité (lien avec la personne) :

Adresse :

Téléphone fixe professionnel portable

E-mail :

comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;

Que, par suite, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.

Fait à le

Signature :

Annexe 4 : Formulaire à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance

Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux personnes peuvent attester ci-dessous que la désignation de la personne de confiance, décrite dans le formulaire précédent, est bien l'expression de votre volonté.

1. Formulaire en cas de désignation d'une personne de confiance

<u>Témoin 1 :</u> Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) : atteste que la désignation de : Nom et prénom : Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de : Nom et prénom : Fait à le Signature du témoin : Cosignature de la personne de confiance :	<u>Témoin 2 :</u> Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) : atteste que la désignation de : Nom et prénom : Comme personne de confiance en application de l'article L.311-5-1 du code de l'action sociale et des familles est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de : Nom et prénom : Fait à le Signature du témoin : Cosignature de la personne de confiance :
--	--

Partie facultative Je soussigné(e) Nom et prénom : atteste également que : Nom et prénom : ☐ a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui ☐ non ☐ ☐ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐ ☐ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui ☐ non ☐ Fait à le Signature du témoin : Cosignature de la personne de confiance :	Partie facultative Je soussigné(e) Nom et prénom : atteste également que : Nom et prénom : ☐ a également indiqué expressément qu'elle exercera les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique, selon les modalités précisées par le même code : oui ☐ non ☐ ☐ lui a fait part de ses volontés et de ses directives anticipées si un jour elle n'est plus en état de s'exprimer : oui ☐ non ☐ ☐ lui a remis un exemplaire de ses directives anticipées oui ☐ non ☐ Fait à le Signature du témoin : Cosignature de la personne de confiance :
---	---

2. Formulaire en cas de révocation de la personne de confiance

Témoin 1 : Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) : atteste que : Nom et prénom : A mis fin à la désignation de Nom et prénom : Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ; Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique. Fait à le Signature du témoin :	Témoin 2 : Je soussigné(e) Nom et prénom : Qualité (lien avec la personne) : atteste que : Nom et prénom : A mis fin à la désignation de Nom et prénom : Comme personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ; Que, par suite, dans le cas où elle lui avait confié ces missions, cette personne cessera aussi de remplir les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique. Fait à le Signature du témoin :
---	---

Annexe 5 : Modèle d'attestation relative à l'information sur la personne de confiance
--

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Fonctions dans l'établissement :

atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom :

Né(e) le à

Attestation signée à , le

Signature du directeur ou de son représentant :

Cosignature de la personne accueillie :