

Centre Hospitalier de l'Avison
LIVRET D'ACCUEIL
EHPAD « Les Jardins Fleuris »

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



16 Rue de l'Hôpital - 88600 BRUYERES
Tél. : 03 29 52 70 00 ○ Fax : 03 29 50 29 08
E-mail : avison@ch-avison.fr

Mot de bienvenue

Madame, Monsieur,

Notre objectif est de vous apporter les meilleurs services et soins possibles, adaptés à vos besoins. Nous consacrons tous nos efforts à rendre confortable votre cadre de vie.

Aussi, pour améliorer encore nos prestations, nous sommes attentifs à vos éventuelles remarques ou suggestions.

Afin de vous garantir une qualité d'accueil, de soins, d'hygiène et de confort, nous sommes engagés dans une démarche d'évaluation interne et externe.

Nos résultats sont communiqués au Conseil Départemental et l'Agence Régionale de Santé.

Ce livret d'accueil est destiné à vous présenter l'établissement et les règles essentielles de fonctionnement. Il a été élaboré conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles et à la loi n°2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du C.A.S.F.

Au besoin n'hésitez pas à vous adresser à l'accueil ou au personnel de votre unité de vie.

Pour toutes autres questions, la Direction ou le responsable de service se tient à votre disposition.

Tout est donc fait pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

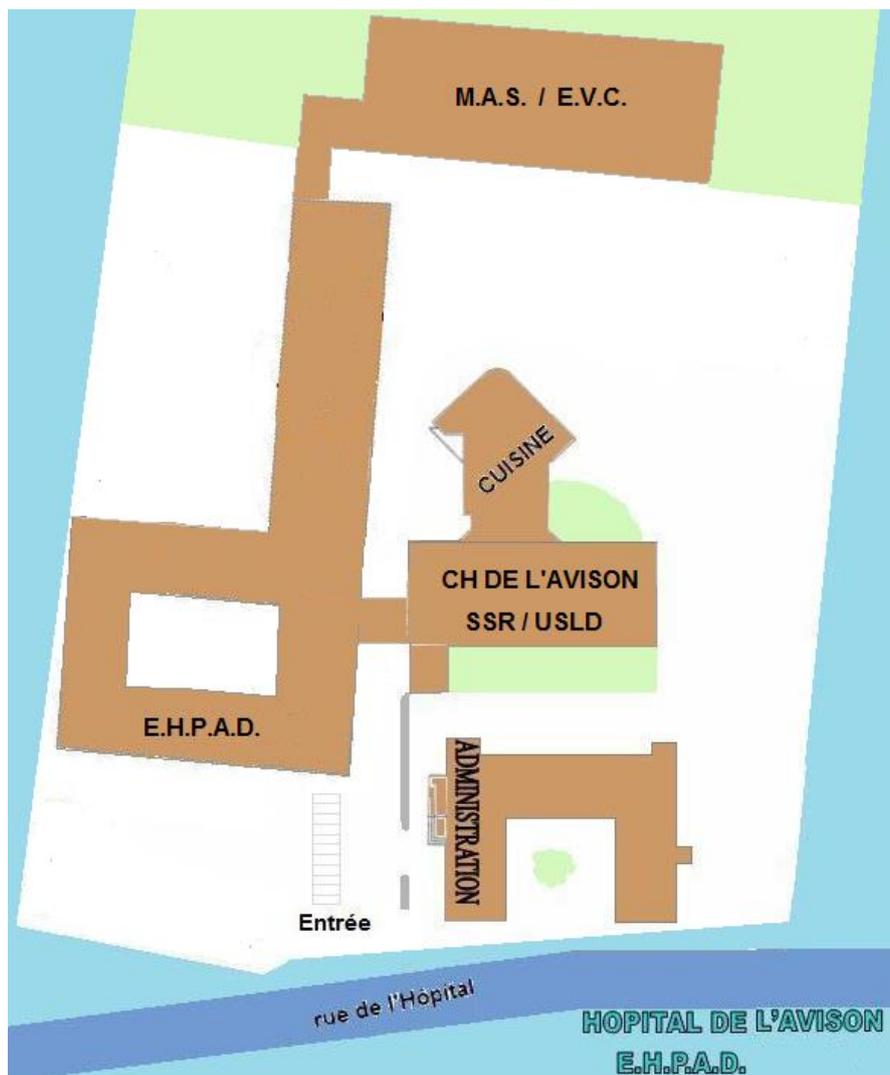
La Direction

SOMMAIRE

I.	L'établissement	
	1. Plan.....	4
	2. Accès.....	5
	3. Présentation de l'EHPAD et de ses unités d'hébergement...	6
II.	Séjour et vie pratique	
	1. La chambre.....	7
	2. Les lieux de vie.....	8
	3. Le linge et les produits de toilette.....	9
	4. Les sorties.....	9
	5. Les visites.....	10
	6. Le culte.....	10
	7. Le courrier.....	10
	8. Le coiffeur.....	11
III.	Les prestations	
	1. Les repas.....	11
	2. Les activités, l'animation.....	12
	3. La prise en charge médicale et soignante.....	14
IV.	Garantie des droits et libertés des résidents	
	1. Vos droits et libertés.....	16
	2. Le conseil de la vie sociale.....	17
	3. La désignation de la personne de confiance.....	17
	4. Le recours à une personne qualifiée.....	18
V.	Les formalités d'admission.....	18
VI.	Les frais d'hébergement.....	19
VII.	Consignes de sécurité.....	19
VIII.	Annexes.....	20

I. L'établissement

1. Plan



2. Accès à l'E.H.P.A.D. de l'Hôpital de Bruyères



3. Présentation de l'EHPAD et de ses unités d'hébergement

L'établissement compte 90 lits répartis sur 5 unités :

- **Les Iris**
- **Les Eglantines**
- **Les Glycines**
- **Les Camélias**
- **Les Magnolias**

Ainsi que 2 lits d'hébergement temporaire, et 6 places d'accueil de jour (brochure disponible au bureau des entrées).

L'EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus (sauf dérogation). L'EHPAD est rattaché au Centre Hospitalier de l'Avison, il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

Situé dans un cadre agréable, l'EHPAD offre un lieu de vie chaleureux et humain aux personnes qui y séjournent.

L'EHPAD du Centre Hospitalier de l'Avison compte 90 lits d'hébergement complet dont 14 lits pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

L'établissement dispose également d'un accueil de jour de 6 places et de 2 lits d'hébergement temporaire.

Les séjours en hébergement temporaire s'adressent à des personnes habituellement soutenues à domicile pour lesquelles un hébergement en institution de courte durée peut être nécessaire en raison de circonstances particulières (hospitalisation ou déplacement du conjoint ou de l'aidant familial, répit de l'aidant, aménagement du logement, temps nécessaire à la mise en place des aides à domicile au retour d'une hospitalisation...)

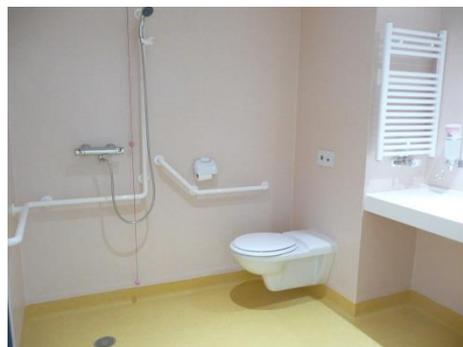
II. Séjour et vie pratique

1. La chambre



L'établissement met à la disposition du résident, une chambre meublée individuelle ou communicante (pour les couples en fonction des disponibilités) comprenant un lit médicalisé, un chevet, une table, une chaise, un fauteuil de repos, une table adaptable, un téléviseur. Le résident a la possibilité de personnaliser son environnement en apportant des objets personnels (bibelots, plante, ...) afin de s'y sentir chez lui.

Chaque chambre dispose d'une douche à l'italienne et d'un WC.



Il est vivement recommandé de déposer votre argent et objets de valeur auprès de l'établissement ou en banque.

L'EHPAD décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte dans l'établissement, y compris appareil auditif, dentaire et lunettes.

Une assurance responsabilité civile doit être conservée ou souscrite par le résident.

Si vous souhaitez disposer du téléphone, vous pouvez en faire la demande auprès de l'infirmière. Les frais d'abonnement et de communication sont à votre charge.

Pour votre accès internet, vous disposez d'une connexion Wifi (demandez les codes d'accès à l'accueil).

2. Les lieux de vie

L'EHPAD dispose d'un jardin clos aménagé dans le patio permettant de partager des moments agréables en familles ou avec des amis.



A l'intérieur, des salons et une salle d'animation sont à votre disposition.



3. Le linge

Le linge de maison (draps, alèses, serviettes de toilette et de table...) vous est fourni.

Lors de votre admission, l'établissement fournira les bandes tissées marquées de votre nom, prénom et établissement (voir dessin ci-contre).

NOM PRENOM MR BRUYERES

Nous nous engageons à réaliser le travail de marquage sur vos vêtements personnels pour toute la durée de votre séjour, contre rétribution de 25 €.

Les frais d'hébergement incluent l'entretien des effets personnels, effectué par la lingerie.



Toutefois, les vêtements genre « thermolactil » ou pure laine sont à exclure en raison des techniques de lavage collectif. La lingerie ne traite pas le linge nécessitant un lavage basse température, ou à sec.

A votre entrée en E.H.P.A.D. un inventaire de votre trousseau sera réalisé. En cas d'ajout de vêtements au trousseau ou de réajustement, vous devez le signaler au personnel et faire procéder à l'actualisation de l'inventaire initial.

Veillez respecter ces consignes.

Nous déclinons toute responsabilité, en cas de perte ou de détérioration.

4. Les sorties

Vous pouvez sortir librement tous les jours. En cas d'absence, au moment d'un repas, durant la nuit ou lorsque votre retour est prévu après 20 heures, vous devez en informer le personnel.

Les sorties pour convenance personnelle doivent impérativement être signalées à l'infirmière au moins 72h avant le départ.

Dès lors, le tarif « réservation » sera appliqué dès le premier jour d'absence.

5. Les visites

Les visites sont autorisées chaque jour de préférence de 13 heures à 20 heures.

Les visiteurs doivent faire preuve de discrétion et éviter le bruit.

Des salons sont disponibles pour recevoir les visites.

La location d'un studio est proposée pour la famille ou les proches (tarifs et renseignements à l'accueil).

6. Les cultes

Le culte catholique est assuré par une équipe d'Aumônerie, chaque vendredi à 15h.

Vous pouvez recevoir à votre initiative le ministre d'un autre culte.

7. Le courrier

Le courrier est distribué chaque matin par le personnel.

Les mandats et envois en recommandé sont directement remis par le vaguemestre.

Une boîte aux lettres est à votre disposition pour l'envoi du courrier, mais vous pouvez également le donner directement à l'infirmière ou à la secrétaire du bureau des entrées.

Le personnel peut vous aider à la rédaction de votre courrier.

8. Coiffure

Il est possible de recourir, à vos frais, au service d'un artisan coiffeur de votre choix.

9. Les produits d'hygiène

Les produits d'hygiène sont à la charge des résidents et doivent être fournis régulièrement.

Les produits d'incontinence sont fournis et pris en charge par l'établissement.

III. Les prestations

1. Les repas

Les repas sont servis en salle à manger. Toutefois, si vous le désirez ou selon votre état de santé, vous pouvez être servi en chambre.

La préparation des repas est réalisée sur place et servie en liaison chaude. Les menus sont établis avec la diététicienne et respectent les principes de l'équilibre nutritionnel pour les personnes âgées.

Le personnel de la cuisine a mis en place une démarche qualité (démarche HACCP).

Toute l'équipe veille à votre sécurité alimentaire, en respectant les bonnes pratiques d'hygiène, en s'assurant du suivi tout au long de l'élaboration de votre repas, en contrôlant l'origine des denrées.

Les régimes alimentaires, médicalement prescrits, sont respectés sous la responsabilité de l'IDE.

Un agent hôtelier est à votre disposition pour vous guider dans le choix du menu.

Il existe une commission des menus, à laquelle vous pouvez participer en tant que résident.

Les horaires des repas:

- **Petit déjeuner : 7h30**
- **Déjeuner : 12h00**
- **Dîner : 18h30**



Vos proches peuvent prendre les repas avec vous. Ils doivent s'adresser auprès du bureau des admissions la veille ou au plus tard le jour même avant 9 heures, un agent les informera du tarif et des modalités de facturation.

Afin de partager un repas familial, un espace peut vous être dédié.

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, nous vous informons qu'il est interdit de stocker des denrées alimentaires périssables dans les chambres. Un réfrigérateur est à votre disposition dans chaque salle à manger.

2. Les activités, l'animation.

Quel que soit votre âge, il est important pour votre équilibre et votre santé, de conserver ou de développer des activités qui répondent à vos goûts et à vos possibilités.

L'équipe d'animation est composée d'une animatrice et d'une aide animatrice. Elle propose un choix d'animations auxquelles vous pouvez librement participer.

La lecture du journal est effectuée quotidiennement.

L'animatrice est soutenue dans sa mission par l'intervention ponctuelle de bénévoles ou de partenaires extérieurs.

Le projet d'animation s'appuie sur plusieurs thématiques.

Il comprend :

- Les jeux
- Les activités de mémoire
- Les activités de gymnastique
- Les ateliers créatifs
- Les rencontres et échanges inter générations
- Les sorties à l'extérieur (restaurant, pêche, musée, spectacles...)



Des manifestations festives sont organisées afin de marquer les événements du calendrier (goûter des anniversaires, fêtes champêtres, barbecue, repas à thèmes, fête de Noël, fête de l'été...)



3. L'associatif

L'Association « Pour une Retraite ensoleillée » qui œuvre pour le bien-être des résidents des EHPAD en proposant des sorties, des spectacles, des activités diverses propose des cartes d'adhérents aux résidents, aux

familles, aux bénévoles.

Vous pouvez vous les fournir auprès des animateurs.

4. La prise en charge médicale et soignante

L'EHPAD du Centre Hospitalier de l'Avison est un lieu de vie mais c'est aussi un lieu de soins, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de personnels jour et nuit.

En cas de problème médical, le médecin traitant ou le médecin de garde est immédiatement contacté.

Vous pouvez reconnaître le personnel qui vous entoure par son badge (nom, prénom et grade).

- **Le médecin coordonnateur**

Il existe un médecin coordonnateur au sein de la structure qui est compétent en gériatrie par diplôme et expérience. Il intervient les lundi matin et mercredi matin.

Il assure plusieurs missions :

- * Avis médical sur les demandes d'entrée
- * Participation à l'élaboration du projet institutionnel
- * Adaptation des pratiques soignantes
- * Formation de l'ensemble du personnel sur des grandes thématiques : douleur, fin de vie, désorientation....

- **Le libre choix du médecin traitant**

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant. Selon besoin, une liste des médecins généralistes intervenants est proposée.

- **Le cadre de santé**

Une cadre de santé est responsable de l'organisation et de la gestion des différentes unités de vie de l'EHPAD pour apporter une réponse adaptée aux besoins des personnes accueillies.

- **L'équipe pluridisciplinaire**

Des infirmiers(ères), aide-soignant(e)s, aide-médico-psychologique, animateurs, agents techniques, administratif et personnel hôtelier assurent votre prise en charge multidimensionnelle quotidienne.

- **Le référent soignant**

Le référent est l'interlocuteur privilégié du résident et de ses proches pour les questions de la vie quotidienne.

C'est un professionnel (AS-AMP-ASH) qui va développer une relation personnalisée avec le résident et ses proches.

- **Le projet de vie personnalisé**

Le projet de vie personnalisé est une démarche dynamique qui tente de trouver un équilibre entre les attentes de la personne, de son entourage et des professionnels.

Le projet de vie personnalisé est rédigé dans les six mois suivant l'entrée. Il est construit avec la personne et sa famille si elle le souhaite et l'équipe soignante. Il permet de repérer les habitudes de vie, ce qui a du sens ou une importance affective pour la personne. Il a pour finalité de dégager des objectifs adaptés, concrets et si possible permettant de restaurer l'estime de soi et le sentiment d'utilité. Les professionnels remettent un exemplaire actualisé au résident. Il est réévalué au moins une fois par an.

- **La psychologue**

L'établissement bénéficie des services d'une psychologue. Celle-ci participe à l'élaboration et au suivi du projet personnalisé des résidents. Elle réalise également des entretiens et des suivis individuels auprès des personnes accueillies et aux familles intéressées (pour des situations délicates ou douloureuses, comme l'acceptation de l'entrée d'un parent en EHPAD)

- **L'ergothérapeute**

L'ergothérapeute met en œuvre des actions de réadaptation, de prévention, de confort et de sécurité. Son action permet d'améliorer l'autonomie des résidents. Elle se tient également à la disposition des familles pour les conseiller lors de certains achats (ex : chaussures)

- **Les autres intervenants**

Le résident a le libre choix des intervenants paramédicaux qui lui seraient nécessaires (kinésithérapeute, pédicure,...)

Ces choix sont inscrits dans le dossier du résident au moment de l'admission, mais peuvent être modifiés à tout moment.

- **L'équipe mobile de soins palliatifs**

Une équipe mobile de soins palliatifs peut se déplacer. Elle intervient sur demande après accord médical.

IV. Garantie des droits des usagers

1. Vos droits et libertés

◇ **Votre droit d'accès au dossier médical** (article L.1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction.

◇ **Les directives anticipées** (article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent son souhait concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge.

◇ **Vos plaintes, réclamations éloges, observations ou propositions** (articles R.1112-79 du code de la santé)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à

rencontrer la personne déléguée par la Direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire.

A l'occasion de votre séjour, un certain nombre de renseignements vous seront demandés et seront traités par informatique. La loi du 6 juillet 1978 et les textes pour son application veillent à ce que l'informatique soit au service de chaque citoyen et ne porte atteinte, ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de correction de votre dossier administratif en vous adressant au Directeur.

En périodes électorales, nous nous organisons pour garantir et maintenir votre droit de vote. Le personnel se tient à votre disposition pour y répondre.

En entrant en EHPAD vous bénéficiez des services collectifs, tout en conservant votre liberté personnelle. Cependant la vie en communauté impose de connaître les droits et devoirs de chacun conformément au contrat de séjour que vous avez signé.

2. Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance consultative, composée de représentants des résidents, des familles, du personnel et de la direction de l'établissement. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement. Les membres sont élus pour trois ans. Vous trouverez la liste sur le tableau d'affichage (hall d'entrée de l'établissement)

3. La désignation de la personne de confiance

La personne qui entre en EHPAD peut désigner par écrit une personne de confiance (art L 1111-6 du Code de la Santé Publique). La personne de confiance sera consultée au cas où le résident ne peut exprimer sa

volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révoquée à tout moment.

4. Le recours à une personne qualifiée

Toute personne prise en charge par l'établissement (ou sa famille ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie par le Préfet de Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé 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 médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées à l'admission et sont affichées dans le hall d'entrée de l'EHPAD.

V. Formalités d'admission

Auparavant, il vous sera remis un dossier médical de préadmission à faire remplir par votre médecin traitant. Après réception de ce dossier, il sera examiné par le médecin coordonnateur de la structure. La validation du profil médical permet de constituer un dossier administratif dont certaines pièces devront être fournies :

- Le livret de famille et une pièce d'identité
- Un relevé d'identité bancaire
- Dernier avis d'imposition ou de non-imposition et dernière déclaration de revenus
- Numéro d'allocataire CAF
- 3 derniers relevés mensuels des comptes bancaires et placements
- Cartes vitale et mutuelle
- Assurance responsabilité civile
- Nom, Prénom, adresse et téléphone de tous les enfants
- 2 photos récentes

- Engagements de payer à remplir
 - Si existence d'un contrat obsèques, indiquer références et adresse de l'organisme.
- La décision finale est prononcée par le directeur.

VI. Frais d'hébergement

L'établissement applique un tarif hébergement et un tarif dépendance fixés chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental, sur proposition du Directeur de l'E.H.P.A.D.

Les frais d'hébergement ainsi facturés sont à votre charge. Dans l'hypothèse où vos revenus personnels seraient insuffisants, une demande d'aide sociale peut être présentée au Conseil Départemental à votre initiative ou de vos proches.

De plus vous pouvez prétendre à une allocation logement à caractère social, en fonction de vos ressources.

Tous les tarifs et prix de journée peuvent vous être communiqués par le bureau des admissions.

VII. Consignes de sécurité

Vous êtes invité à respecter les consignes de sécurité et en cas d'urgence à suivre les instructions du personnel.

Pour des raisons de sécurité incendie, nous vous rappelons qu'il est interdit :

- de fumer dans les bâtiments,
- d'apporter et d'installer des multiprises dans les chambres et autres appareils électriques (four micro-onde, réfrigérateur...).

Si vous souhaitez installer un appareil électrique dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande à l'infirmière de service qui transmettra au service technique de l'établissement.

ANNEXES

TROUSSEAU A PREVOIR POUR UNE ADMISSION

en EHPAD ou Unité de Soins Longue Durée

(LISTE INDICATIVE)

Lors de votre admission, l'établissement fournira les bandes tissées marquées de votre nom, prénom et établissement.

Nous nous engageons à réaliser le travail de marquage sur vos vêtements personnels pour toute la durée de votre séjour, pour un montant forfaitaire de 25 € à verser à l'entrée.

HOMMES :

- 5 pyjamas
- 5 pantalons
- 3 gilets/pulls
- 5 paires de chaussettes
- 2 paires de chaussons
- 1 paire de chaussures
- 1 robe de chambre
- 5 maillots de corps
- 5 slips/caleçons (sauf si port de protections incontinence)

FEMMES :

- 5 chemises de nuit
- 5 pantalons ou 4 robes/2 jupes (selon habitude)
- 3 gilets/pulls
- 5 paires de chaussettes ou collants
- 2 paires de chaussons
- 1 paire de chaussures
- 2 robes de chambre
- 5 chemises de corps
- 5 slips (sauf si port de protections incontinence)

NECESSAIRE DE TOILETTE (A RENOUVELER SI BESOIN)

Un savon liquide, shampoing, rasoirs jetables, mousse à raser, après-rasage et/ou parfum, brosse à dents souple, dentifrice, une brosse à prothèse dentaire, peigne ou brosse...

Le linge délicat (lainage, Damart) est à exclure. La blanchisserie ne traite pas le linge nécessitant un lavage à basse température, ou à sec.

L'établissement et la blanchisserie se déchargent de toute responsabilité si de tels vêtements reviennent détériorés.

**HÔPITAL
DE
L'AVISON**

AVIS AUX RESIDENTS

L'hôpital de l'Avison vous informe qu'il ne fournit pas de nécessaire de toilette pendant toute la durée de votre séjour.

Aussi il vous appartient d'amener :

- Trousse de toilette :
 - brosse à dents,
 - dentifrice,
 - rasoir,
 - mousse à raser,
 - peigne,
 - brosse,
 - savon liquide,
 - shampoing...

Nous vous remercions de votre compréhension.

EVALUER ET TRAITER LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité

La douleur se prévient

La douleur se traite

Traiter votre douleur, c'est possible

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles

La douleur n'est pas une fatalité

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie.

Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir

La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

On peut la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien être, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres.

Avoir mal, ce n'est pas normal

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. Parlez-en à l'équipe soignante. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

***La douleur
n'est pas
une fatalité***

***Traiter votre
douleur, c'est
possible***

Alors, parlons-en ensemble

Traiter la douleur, c'est possible si vous parlez. Aidez l'équipe soignante qui vous prend en charge à traiter votre douleur.

Nous ne pouvons rien faire sans votre concours. L'entourage peut aider à la prise en charge de la douleur.

Traiter la douleur, c'est possible

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.

« Etre soulagé c'est possible, mais comment faire ? »

Votre participation est essentielle

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

CHARTRE DES SOINS PALLIATIFS ET DE L'ACCOMPAGNEMENT

(Enoncée en 1984. Mise à jour en 1993)

1. « Les Soins Palliatifs sont des **soins actifs** dans une approche globale de la personne en phase évoluée ou terminale d'une maladie potentiellement mortelle ; prendre en compte et viser à soulager les douleurs physiques ainsi que la souffrance psychologique, sociale et spirituelle devient alors primordial.»*
2. En plus du **soulagement de la douleur** physique qui est un préalable il faut prévoir un ensemble d'attitudes et de comportements adaptés à l'état du **malade souvent angoissé** physiquement et moralement. Cela constitue l'accompagnement.
3. L'emploi nécessaire des moyens de lutte contre la **douleur physique** se fera avec le souci de **ne pas altérer**, autant que faire se pourra, **la conscience et le jugement** du malade.
4. Sont aux mêmes titres considérés comme contraire à cet esprit deux attitudes : l'acharnement thérapeutique et l'euthanasie.
L'acharnement thérapeutique peut être défini comme l'attitude qui consiste à poursuivre une thérapeutique lourde à visée curative, qui n'aurait comme objet que de **prolonger la vie sans tenir compte de sa qualité**, alors qu'il n'existe aucun espoir raisonnable d'obtenir une amélioration de l'état du malade.
Par **euthanasie** on entendra toute action ayant pour dessein de mettre fin à la vie du malade ou de le priver, sans raison majeure, jusqu'à son décès, de **sa conscience et de sa lucidité**.
5. Une attitude générale de **franchise** vis-à-vis du malade, quant à la nature ou au pronostic de sa maladie, est généralement requise pour assurer l'accompagnement de la meilleure qualité possible. Toutefois, les circonstances psychologiques sont trop variées pour que cette recommandation puisse être formulée autrement qu'en termes généraux. Il s'agit d'un idéal auquel il convient de tendre.
6. Pour soutenir la personne en phase terminale, s'impose l'intervention d'une **équipe interdisciplinaire** comportant, autour des médecins, des membres des différentes professions paramédicales concernées (infirmières et aides-soignantes, psychologues, kinésithérapeutes, diététiciens, etc.). Y sont associés les **représentants des différentes religions** dont se réclameraient les malades hospitalisés. La prise en compte des besoins spirituels, particulièrement en cette phase de l'existence, paraît en effet essentielle, dans le respect le plus absolu des options philosophiques et religieuses de chacun.

7. **Les bénévoles** qui acceptent d'apporter un soulagement au malade, de participer à son ultime accompagnement, sont considérés comme des **collaborateurs précieux** de l'équipe de soins. Ils veilleront à ce que leur action n'interfère, en aucun cas, avec la pratique de soins médicaux et paramédicaux. Ils ne devront s'adonner à aucune pratique, technique ou méthode présentée comme étant ou pouvant être une ressource thérapeutique substitutive adjuvante ou complémentaire de celle prescrite par le médecin.
Leur rôle est de conforter, par leur présence attentive, l'environnement social et affectif du malade et de son entourage.
Les bénévoles auront été **préparés** spécialement à **cette présence discrète** et ils **seront soutenus psychologiquement** tout au long de leur action.
8. Un effort tout particulier pour **accueillir et soutenir les familles** est aussi considéré comme une des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs.
Il s'agit à la fois de permettre au malade de réaliser ses vœux ultimes, et s'il le désire, de renforcer et éventuellement de renouer ses liens affectifs lors de ses derniers moments.
Il convient également de préparer au deuil la famille et les proches et de les aider moralement après le décès.
9. **Les équipes de soins palliatifs** et d'accompagnement, quel que soit leur lieu d'exercice (unité spécialisée fixe ou mobile, domicile, service hospitalier) auront à cœur de **contribuer à la formation du personnel** médical et paramédical et des bénévoles, ainsi qu'à la propagation des principes énoncés dans la présente charte. Les adhérentes à la charte susciteront la création de nouveaux foyers et l'adhésion de nouveaux participants à leur action.

* préambule 1992 des statuts de la SFAP des caractéristiques essentielles des soins palliatifs et de l'accompagnement en soins palliatifs.



La personne qualifiée : pour quoi faire ? Comment la saisir ?

« Je suis en difficulté avec
l'établissement ou le service
qui me prend en charge... »

« Je souhaiterais faire valoir les
droits de mon parent... »

Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, la loi impose la mise en place dans chaque département d'une liste de « Personnes qualifiées ».

Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'utilisateur en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.

◆ Missions

La personne qualifiée a pour mission :

- ▶ **d'informer et d'aider les usagers** des établissements ou service social ou médico-social à **faire valoir leurs droits** ;
- ▶ **d'assurer un rôle de médiation** entre l'utilisateur et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ▶ de **solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés** liées à la demande de la personne concernant la tarification, l'organisation de l'établissement ou du service ou encore une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

◆ Rôle

La personne qualifiée accompagne l'utilisateur et/ou son représentant légal pour lui permettre de faire valoir les droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale, à savoir :

- ▶ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- ▶ libre choix entre les prestations proposées par les établissements ou services, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- ▶ prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- ▶ confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- ▶ accès à l'information ;
- ▶ informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie ;
- ▶ participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

◆ Modalités de saisine des personnes qualifiées

L'utilisateur sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté, la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'ARS au **03.29.64.66.23**, qui lui communiquera les coordonnées de la personne choisie.

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'utilisateur et/ou son représentant légal.

A la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission aux institutions (Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Protection Judiciaire de la Jeunesse) dont dépend l'établissement ou le service médico-social où elle intervient, ainsi qu'au demandeur et/ou à son représentant légal. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire.

**Liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits
(Arrêté préfectoral n°2592-2018 du 4 décembre 2018)**

Prénom - Nom	Profil
Madame Annick ANCEL	Présidente d'une association (ADEPAPE) de représentants des usagers de la protection de l'enfance
Monsieur Hugues DEVAUX	Ancien président d'une association d'insertion
Madame Josiane IUNG	Directrice en retraite d'établissements et services prenant en charge des enfants, des adolescents et des jeunes adultes
Monsieur Sébastien MARTINET	Directeur général d'une association au service des personnes âgées, en situation de handicap, de l'insertion, de l'enfance et de la famille
Madame Stéphanie MISERAZZI	Ancienne directrice d'une association promouvant le droit des femmes et des familles, directrice d'un centre d'hébergement et d'insertion sociale
Madame Marie-Madeleine RENARD	Ancienne coordinatrice d'un service d'accompagnement de personnes âgées vivant à domicile
Madame Corinne RUER	Directrice d'un service d'hébergement et d'accompagnement de jeunes majeurs vers l'autonomie
Madame Christiane ROYER	Ancienne directrice d'un établissement d'hébergement pour des personnes âgées dépendantes
Madame Sylvie VILAIN	Assistante sociale hospitalière à la retraite

Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ou son représentant légal, qui souhaite faire appel à une personne qualifiée, transmet sa demande par les moyens suivants :

- **Adresse postale** : ARS – Délégation départementale des Vosges
Parc économique du Saut le Cerf
4 avenue du Rose Poirier – BP 61019
88060 EPINAL Cedex 09
- **Standard téléphonique** : 03.29.64.66.23
- **Adresse électronique** : ars-grandest-dt88-animation-territoriale@ars.sante.fr

Titre du document : Livret EHPAD
Référence : LIST ORG 44
Version : 8
Date de rédaction : juillet 2012
Date de modification : février 2019