

Bienvenue

à Solferino



croix-rouge française



SOMMAIRE

4 /

Bienvenue dans notre établissement

6 /

Connaitre et reconnaître les membres de l'équipe

8 /

Vous informer : Notre exigence !

12 /

Vous faire accompagner durant votre séjour

14 /

Vos attentes et votre avis comptent pour nous !

16 /

Les services de l'établissement

18 /

Notre démarche éthique et bientraitance

19 /

Charte éthique et de bientraitance

20 /

Charte des droits et libertés
de la personne accueillie

22 /

Les annexes

4^{ème} de couverture

Nos principes, nos valeurs !



BIENVENUE DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

L'ensemble de l'équipe et toutes les personnes accueillies de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

L'équipe de Solferino est à votre écoute pour vous accompagner et reste disponible pour tout renseignement. N'hésitez pas à nous solliciter chaque fois que nécessaire pour que vos journées soient les plus agréables possibles.

Notre établissement devient votre lieu de vie. Parce que vous restez acteur de votre vie, ensemble nous construisons un projet d'accompagnement personnalisé.

Nous avons à cœur de vous donner toutes les informations nécessaires pour que vous vous y sentiez bien.

La rédaction de ce livret d'accueil a été pensée afin d'en savoir plus sur notre établissement et son fonctionnement.

Nous vous invitons à le lire attentivement et à le conserver précieusement. Une fois encore nous vous souhaitons la meilleure des installations.



Connaitre et reconnaître les membres de l'équipe



L'ensemble du personnel administratif, hôtelier, d'animation et soignant vous accompagne au quotidien dans le respect de votre projet d'accompagnement personnalisé.

Chacun apporte ses compétences et son expertise pour le bénéfice de l'ensemble des professionnels afin de permettre aux bonnes pratiques professionnelles de s'exprimer. Ce travail en équipe pluridisciplinaire assure l'évaluation et la réévaluation de l'accompagnement des résidents.

La direction

La direction a pour rôles de mettre en œuvre le projet d'établissement qu'elle doit élaborer avec l'ensemble des parties prenantes, d'assurer la gestion économique, financière et logistique de l'établissement, de gérer et d'animer les ressources humaines.

Les animatrices & Le personnel administratif

Les deux animatrices créent et proposent des activités sociales et culturelles pour favoriser votre bien-être et intégration. Vous restez libre de participer au grés de vos envies et choix.

De l'assistante des ressources humaines à la comptable en passant par la chargée d'accueil et d'administration, chaque membre de l'équipe administrative assure votre accueil et celui de vos proches, assure la bonne gestion administrative de votre dossier. Il est à votre disposition pour tout renseignement d'ordre pratique et peut également vous aider dans vos démarches administratives.

Les agents de Service Hôtelier & d'entretien

De la maîtresse de maison à l'agent d'entretien, les membres du personnel hôtelier vous accompagnent et assurent l'entretien quotidien de votre espace de vie privé et des espaces communs ainsi que la prestation de lingerie. L'agent d'entretien s'assure que vous êtes bien installé dans votre chambre – installation et réglage de la télévision, d'autres outils numériques, le cas échéant, des meubles, des tableaux. Il est responsable de la sécurité du bâtiment et des équipements de l'établissement et effectue des petites réparations.





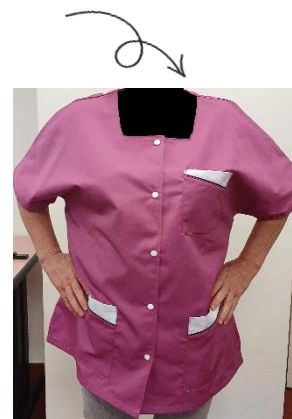
Les cuisiniers

Le chef et son équipe assurent la restauration de toute la journée, tous les jours, en réalisant des menus variés et équilibrés, dans le respect des règles de nutrition et éventuellement de votre régime alimentaire.

Les Aides-Soignants & Infirmiers



L'équipe soignante, composée d'infirmières et d'aides-soignants, garantit chaque jour votre accompagnement en coordonnant l'ensemble de vos besoins médicaux et paramédicaux. D'autres professionnels peuvent également participer à votre prise en soin : psychomotricien, kinésithérapeute, ergothérapeute, professeur d'activité physique adaptée, orthophoniste, etc.



L'infirmière coordinatrice

L'infirmière coordinatrice encadre les infirmiers et aides-soignants ou assimilés. Elle est en charge de la qualité, de la continuité et de la sécurité des soins. Elle veille à l'application et à l'évaluation des bonnes pratiques gériatriques en collaboration avec le médecin coordonnateur.

Le médecin coordonnateur¹

Le médecin coordonnateur contribue à la qualité de l'accompagnement gériatrique de l'ensemble des personnes accompagnées en favorisant la coordination des actions et des soins entre les différents professionnels de santé (salariés et/ou intervenants).

La psychologue

La psychologue intervient pour assurer votre bien-être psychologique, celui de vos proches, mais également des équipes. Elle coordonne l'élaboration et le suivi de votre projet d'accompagnement et assure le maintien des bonnes pratiques professionnelles. Elle dirige avec le médecin coordonnateur le comité éthique et bientraitance.



Vous avez le libre choix de votre médecin traitant. Il prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin coordonnateur de l'établissement. Il est votre interlocuteur et celui de votre famille pour toute question relative à votre état de santé.

¹ Décret n° 2011-1047 du 2 septembre 2011 relatif au temps d'exercice et aux missions du médecin coordonnateur exerçant dans un établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes.

Décret n° 2022-731 du 27 avril 2022 relatif à la mission de centre de ressources territorial pour personnes âgées et au temps minimum de présence du médecin coordonnateur en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

Vous informer : Notre exigence !



Dès votre arrivée et tout au long de votre vie à Solferino, nous avons à cœur de vous donner accès à toutes les informations de l'établissement.

C'est pourquoi nous avons créé trois documents pour vous aider :

Ce livret d'accueil qui est un véritable guide pour comprendre l'organisation dans la résidence et pour votre quotidien².

Le règlement de fonctionnement pour vous informer des règles de vie communes qui facilitent l'organisation et le bien-être de tous³.

Le contrat de séjour signé par vous (ou votre représentant) et la direction de l'établissement, il définit la nature des prestations et les objectifs de votre accompagnement⁴.

Vos données personnelles : leur classement, conservation et communication

Vos données personnelles sont réparties dans deux dossiers distincts. Une partie dans votre dossier administratif et une autre dans votre dossier médical.

Votre dossier administratif est constitué d'un ensemble de documents que vous, ou votre représentant légal, nous avez confié au moment de votre entrée. Vous devez nous fournir les actualisations de certains de ces documents (attestation d'assurance, par exemple). Ce dossier est sous la responsabilité de l'équipe administrative et est conservé sous clé. Il sera détruit 5 ans après votre départ de l'établissement quel qu'en soit le motif.

(2) Circulaire n°138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles. (3) Décret n° 2003 -1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du Code de l'action sociale des familles. NOR : SANA0323171D. (4) Décret n°2004-1274 du 26 novembre 2004 relatif au contrat de séjour ou document individuel de prise en charge prévu par l'article L.311- 4 du code de l'action sociale et des familles. NOR : SOCA0422436D.



Le dossier médical est élaboré avec votre médecin traitant ou votre médecin hospitalier. Il est le lien entre les différents intervenants salariés habilités ou libéraux. Il est informatisé et peut être imprimé, tout ou partie, si nécessaire (pour le document de liaison d'urgence en cas d'hospitalisation, par exemple). Il est conservé 15 ans.

Les autorités publiques (Conseil départementale et Agence Régionale de Santé) demande aux établissement d'évaluer vos besoins d'aide dans les gestes de la vie quotidienne pour assurer votre accompagnement au travers de **l'évaluation AGGIR**.

La grille AGGIR est réalisée quelques semaines après votre entrée et à minima chaque année. Cette grille cote votre niveau de dépendance de 1 à 6 et permet l'accompagnement adaptée à votre état de santé. Cette cotation fixe également le coût journalier de la dépendance qui vous est applique. Le coût journalier de chaque niveau de GIR est fixé par le Conseil départemental et est revu chaque année.



L'accès à votre dossier médical

La CNIL (La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) rappelle le cadre légal¹ de l'accès aux dossiers médicaux des patients ou leurs ayants droit : « La communication doit être faite au plus tard dans les huit jours suivant la demande et au plus tôt dans les 48 heures. Si les informations remontent à plus de cinq ans, le délai est porté à deux mois. Cette période de cinq ans court à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée. La présence d'une tierce personne peut être recommandée par le médecin mais ne peut empêcher un accès direct au dossier en cas de refus du patient de suivre cette recommandation. »

Suite à la demande écrite auprès de la direction et après vérification de l'identité du demandeur, toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, c'est à dire à toutes les données qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment les résultats d'examen, les comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, les protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, les feuilles de surveillance, les correspondances entre professionnels de santé.

Ces informations doivent être claires et communiquées sous forme papier ou sur support informatique. L'accès aux données se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents. Les frais de délivrance sont à la charge du demandeur.

Vos ayants droit, après votre décès peuvent accéder aux informations concernant votre santé dans la mesure où ces données sont nécessaires (défendre votre mémoire...), sauf volonté contraire que vous auriez exprimée et consignée par écrit. Celui-ci doit indiquer le motif de sa demande d'accès. Tout refus doit être motivé.

Secret médical⁵ et secret professionnel

Le secret médical s'impose à l'ensemble des professionnels de santé. A ce titre, ils n'ont pas le droit de divulguer d'informations médicales vous concernant à une autre personne, sans votre autorisation. De plus, l'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. C'est pourquoi, tous mettent en œuvre les dispositifs assurant respectivement la confidentialité de vos informations médicales et administratives.



Vos données personnelles (RGPD)

Dans le cadre de votre présence dans notre établissement et du suivi de votre accompagnement, nous collectons des données personnelles vous concernant. Les données collectées ont notamment vocation à être utilisées pour la gestion : administrative de votre dossier, des services liés au fonctionnement de l'établissement et de votre dossier médical. Vos informations sont réservées à l'usage des personnels habilités de notre établissement.

Conformément aux dispositions en vigueur (règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016), vous disposez d'un droit d'information, de portabilité, d'accès, de vérification, de rectification, de suppression, de limitation du traitement et d'opposition pour motif légitime aux données qui vous concernent.

Vous pouvez les exercer en vous adressant à la direction de l'établissement par courrier ou courriel (mr.carignan@croix-rouge.fr) et également au Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse du siège de la Croix-Rouge française : 98, rue Didot – 75014 Paris ou par mail : DPO@croix-rouge.fr.

Vous disposez également du droit de vous adresser directement à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

(5) Article L1110-4 du CSP.

Droit à l'image

La prise de photo est réalisée pour des raisons médicales (identitovigilance notamment), mais aussi dans le cadre des activités au sein de l'établissement. Des vidéos peuvent également être réalisées. À cet effet, votre autorisation est obligatoire pour toute utilisation de ces médias.

Sachez qu'une page Facebook® est alimentée pour exposer les actions de l'établissement.

Droit à l'information

Les équipes informent le résident sur son état de santé, sur les examens et traitements prescrits tout au long de son séjour. Ces informations sont données de façon claire, compréhensible et adaptée afin de lui permettre d'exprimer un consentement libre et éclairé. Des informations sont également données au quotidien sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, ainsi que sur ses droits.



Vous faire Accompagner durant votre séjour



Personne de confiance

Conformément à la loi⁶, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner dans vos démarches et dans vos prises de décision. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre "personne de confiance", peut :

- + Être présente à l'entretien préalable à la conclusion de votre contrat de séjour visant à rechercher votre consentement.

- + Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en soin dans l'établissement.

- + Vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider dans vos décisions. Votre personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment. Le formulaire de désignation et de révocation se trouve en annexe de votre contrat de séjour.

Cette nomination n'est pas obligatoire. Elle ne peut pas être réalisée lorsqu'une personne n'est pas capable de désigner une personne de confiance.

Directives anticipées

Les directives anticipées permettent à une personne majeure d'exprimer, par avance, pour les cas où elle serait dans l'impossibilité de manifester son consentement, en fin de vie, ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de son traitement.

Une personne est considérée « en fin de vie » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable en phase avancée ou terminale.

Ces directives peuvent autoriser le médecin, dans le cadre d'une procédure collégiale, à prendre la décision de limiter ou d'arrêter vos traitements alors que les poursuivre relèverait d'une obstination déraisonnable.

Le document écrit doit être daté et signé par vous-même ou un tiers avec témoins. Vous devez mentionner votre nom, prénom, date et lieu de naissance. Il peut être conservé dans le dossier de votre médecin traitant, dans votre dossier médical au sein de la résidence, par vous-même, votre "personne de confiance" ou un proche.

Ces directives ont une durée illimitée mais peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

(6) Articles L. 1111-6 du code de la santé publique et L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles.

Mesures de protection

Votre entrée dans l'établissement est très certainement due à des vulnérabilités. Au-delà de la protection que nous vous devons, nous vous informons que des mesures d'assistance et de représentation juridiques peuvent être mises en place. Le but étant de préserver votre patrimoine et prévenir des risques d'abus d'un tiers.

Parmi les mesures de protection juridique, il existe :

1. Des mesures de protection judiciaire (décidées par un juge) :

+ La sauvegarde de justice

C'est une mesure provisoire dans l'attente d'un jugement.

+ La curatelle

C'est une mesure d'assistance et de contrôle (le curateur fait « avec » la personne). C'est un dispositif souple.

+ La tutelle

C'est une mesure de représentation (le tuteur « fait à la place de »). Elle permet de veiller sur vos propres intérêts quand vous n'en serez plus capable. Le tuteur vous représente dans les actes de la vie civile.

Même sous protection judiciaire, votre consentement est recherché pour vos soins médicaux. Vous avez le droit d'être informé de votre état de santé.

2. Des mesures de protection non judiciaire :

+ Le mandat de protection future

Il permet de choisir à l'avance une ou plusieurs personnes pour vous représenter le jour où vous ne serez plus en capacité de gérer vos intérêts personnels et/ou patrimoniaux.

+ L'habilitation familiale

Elle permet à un proche (parent, enfant, frère, sœur, époux(se), concubin(e), partenaire de Pacs) de représenter une personne ou de l'assister lorsqu'elle est dans l'incapacité de pourvoir seule à ses intérêts.

Pour plus d'informations veuillez prendre un rendez-vous avec la direction ou rendez-vous sur le portail « pour-les-personnes-agees.gouv.fr »



Vos attentes et Votre avis compte Pour nous !



La relation humaine est au cœur de notre accompagnement. En cas de difficulté et avant toute démarche, nous vous invitons à solliciter les salariés de l'établissement à votre service qui pourront la plupart du temps apporter une réponse directe à votre réclamation.

Le directeur de l'établissement se tient à votre disposition pour toute question, souhait ou demande d'échange. Nous vous invitons à prendre rendez-vous avec lui afin qu'il prenne les mesures adaptées.

L'établissement a à cœur de corriger tout événement indésirable (qui n'aurait pas dû se produire). Afin de les identifier et d'apporter des actions correctives, nous mettons à votre disposition **3 outils** pour vous permettre de nous les signaler.

Vos représentants élus au Conseil de la Vie Sociale

Avant chaque Conseil de la Vie Sociale, vos élus se réunissent afin d'entendre votre parole et de la faire remonter au Conseil.

Les fiches de signalement d'événement indésirable

Ces fiches sont disponibles à l'accueil de l'établissement. Elles permettent de signaler et de tracer un incident quelconque que vous auriez rencontré sur l'établissement.

Elles sont à remettre directement au personnel d'accueil ou, en son absence, à un membre de l'équipe de Direction. La Direction en prendra connaissance rapidement et vous tiendra informé des suites données aux observations formulées.

Les enquêtes de satisfaction

Vous et votre entourage êtes sollicités une à deux fois par an pour une enquête de satisfaction qui est anonyme.

Le Conseil de la Vie Sociale

Le conseil de vie sociale est une instance d'élus. Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, le conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie, droits et libertés des personnes accompagnées ...). **Son rôle est consultatif.**

Ses principales caractéristiques sont les suivantes :

- + Il favorise l'expression et la participation des personnes accompagnées et de leur famille à la vie de la résidence.
- + Il est un lieu où l'on motive et favorise le dialogue pour améliorer la vie collective de la résidence au bénéfice de tous.
- + Il est une instance élue présidée par un représentant des personnes accompagnées ou des familles.

Les réunions du conseil sont un moment privilégié d'échanges sur la vie de la résidence, chacun est encouragé à y participer. Il se réunit au moins 3 fois par an en présence des membres élus.

Vous trouverez en annexe de ce livret, les informations relatives au Conseil de la Vie Sociale de la résidence :

- + Le lieu d'affichage de la liste des membres élus.
- + Le lieu d'affichage des informations relatives au Conseil de la Vie Sociale.
- + Le lieu de consultation des comptes rendus des réunions.

Des commissions spécifiques pour tous

La commission menue

Vous pouvez donner votre avis sur les menus et la qualité de la restauration par l'intermédiaire de la commission des menus et à l'occasion d'enquêtes de satisfaction. N'hésitez pas à faire part de vos remarques à l'équipe, nous nous employons à vous satisfaire.

La commission animation

De la même manière que la commission menue, celle dédiée à l'animation et la vie sociale est un lieu d'expression libre organisée tous les trimestres pour recueillir votre satisfaction et vos envies ! Vous êtes invité à y participer.

Des difficultés avec l'établissement ? Faites-vous accompagner.

Personne qualifiée

Vous pouvez choisir sur une liste établie conjointement par le Préfet et le Président du Conseil départemental, une personne qualifiée pour vous accompagner dans vos relations avec l'établissement en vue de faire valoir vos droits. Cette liste vous est remise en annexe de ce livret.

Médiateur à la consommation

Vous pouvez saisir par internet ou par voie postale un médiateur de la consommation (de l'AME) de manière gratuite pour trouver une solution à l'amiable en cas de litige portant sur l'exécution de votre contrat de séjour.

Les coordonnées sont les suivantes :

Association des Médiateurs Européens (l'AME), AME CONSO

197 boulevard Saint-Germain, 75007 PARIS

Tél. : 09 53 01 02 69

Site Internet : www.mediationconso-ame.com



Les services de L'établissement



Votre logement

Ce lieu est votre espace privé. Nous vous y garantissons le respect de votre intimité.

Équipé d'un mobilier adapté, vous pouvez néanmoins apporter votre mobilier de petite taille pour personnaliser cet espace.

Un contrôle de sécurité des installations sera effectué. Tout équipement dangereux pourra être ôté de la chambre.

IMPORTANT

Si vous vous absentez pour un repas, un moment ou plusieurs jours, il est indispensable d'en avertir l'accueil de la résidence en précisant l'heure approximative de votre retour, afin d'éviter au personnel de s'inquiéter de votre absence et de prévoir les médicaments et autres éléments nécessaires à votre sortie.

Vos choix alimentaires



Ils seront pris en compte dans la mesure du possible et dans le respect de vos éventuels régimes alimentaires (sur prescription médicale).

Animations et sorties



L'équipe sera force de proposition avec des activités régulières culturelles et/ou ludiques.

Vous êtes libre d'y participer et vos préférences seront prises en considération par les animatrices. Ces activités vous permettront de mieux connaître les autres résidents, d'aiguiser vos envies et passions et de maintenir un lien social.

Des sorties peuvent être organisées dans le cadre des animations, vous êtes libre d'y participer. Une contribution financière peut être demandée.

Vous pourrez faire part de vos envies en termes d'animations et de sorties.



Pratique du culte

La pratique des différents cultes constitue un droit. Si vous souhaitez

d'un aumônier de votre confession, vous pouvez en faire la demande auprès des membres de notre équipe.

Pour certaines adaptations de votre quotidien ou certaines volontés spécifiques en lien avec votre religion, nous vous invitons à revenir vers l'équipe pour formuler votre requête.



Les aliments laissés dans la chambre par la famille sont sous la responsabilité de la famille. Attention aux problèmes de conservation – intoxication !

Les visites



Il vous est possible d'inviter ou de recevoir quiconque de votre famille ou de vos amis durant toute la journée.

En cas de fermeture de l'entrée (entre 22h et 07h), une sonnette est à disposition pour prévenir les agents de nuit présents.

Les visiteurs peuvent venir avec des animaux de compagnie s'ils ne présentent aucun risque sanitaire et de sécurité.

Vous pouvez également les inviter à partager votre déjeuner ou dîner en les inscrivant au préalable à l'accueil. Ils sont également les bienvenus lors d'activités d'animation.

Nous vous rappelons toutefois que toute personne circulant au sein de l'établissement est soumise au respect du règlement de fonctionnement.

Votre projet d'accompagnement personnalisé

Un projet d'accompagnement personnalisé sera élaboré dans les 6 mois qui suivent votre entrée et sera réactualisé à minima tous les ans. Ce projet est basé sur votre histoire personnelle et vos aspirations, afin qu'il soit adapté et personnalisé. Il vise à favoriser la continuité de vos habitudes de vie autant que possible. Tous au long de votre séjour, un référent sera nommé pour faciliter l'élaboration et le suivi de votre projet.

Votre projet de soins est établi entre l'équipe soignante (médecin coordonnateur, infirmière coordinatrice, infirmiers...), vous-même, votre médecin traitant et votre famille, si vous le souhaitez.

Votre avis est recueilli en cas de projet d'hospitalisation, de sortie temporaire.

Votre droit de rétractation et de résiliation

Vous (ou votre représentant légal) avez la possibilité d'exercer par écrit un droit de rétractation dans les quinze jours qui suivent la signature du contrat de séjour (ou l'admission si celle-ci est postérieure à la signature du contrat de séjour) sans autre contrepartie que l'acquittement du prix de la durée du séjour effectif.

De la même manière vous pouvez décider de quitter l'établissement en résiliant le contrat par écrit. Vous avez le droit de revenir sur votre choix dans les 7 jours et devez effectuer un préavis d'un mois.

Notre démarche Éthique et Bientraitance



La personne accompagnée restera et demeurera une personne libre et égale à quiconque en droit tout au long de son séjour dans l'établissement.

L'ensemble des professionnels veillent à concilier la vie collective et vos besoins pour garantir votre dignité, votre intimité et votre intégrité. Le respect de ces droits est ancré grâce à une culture de la bientraitance et une réflexion éthique quotidienne et amplifiée lors des temps de soins et de l'accompagnement de la fin de vie.

Droit à la liberté d'aller et venir

La liberté d'aller et venir est un droit inaliénable de la personne humaine. Dans une démocratie qui assure dans sa constitution à ses citoyens les droits fondamentaux des personnes, tout doit être mis en œuvre pour favoriser l'exercice de ce droit.

Une annexe au contrat de séjour définit les mesures particulières à prendre pour soutenir votre exercice de la liberté d'aller et venir dans le respect de votre intégrité physique et de votre sécurité. La nécessité de mettre en œuvre des restrictions par cette annexe est décidée par un travail pluriprofessionnel dirigé par le médecin coordonnateur, ou à défaut, le médecin traitant. Les mesures mises en œuvre sont individuelles, nécessaires et proportionnées aux risques encourus. Elle est réévaluée en équipe pluridisciplinaire tous les six mois maximum.

Votre consentement va être recherché par la direction et/ou le médecin coordonnateur pour la mise-en-œuvre.



Maltraitance, dénonçons-là !

Vous êtes témoin ou victime d'un acte de maltraitance, contactez le 3977, le numéro national dédié à lutter contre les maltraitements envers les personnes âgées et les adultes en situation de handicap.

Charte éthique et de bientraitance

Ce document est disponible à l'accueil de la résidence dans sa version complète. Cette charte vise à trouver la meilleure des conduites à tenir dans certaines situations complexes que les salariés rencontreront.

Nous exposons ainsi notre attachement aux actions bientraitances auprès des personnes accompagnées, leurs proches et nos collègues et déclarons que :

- 1- Nous reconnaissons chaque personne dans son humanité et sa citoyenneté, dans son inaliénable dignité et son identité singulière. Nous lui témoignons solidarité, considération et sollicitude quel que soit son âge, son état de santé, ses capacités ou son mode de vie.
- 2- Nous favorisons l'expression par la personne de l'ensemble de ses potentialités. Nous nous préoccupons de l'effectivité de ses droits. Nous préservons le plus possible son intégrité, son bien-être, son confort et ses intérêts, tout en réduisant au maximum les restrictions éventuelles à l'exercice de ses libertés.
- 3- Nous sommes à l'écoute de ce que la personne sait, comprend et exprime. Nous l'informons de façon loyale, adaptée et respectons ses décisions. Nous nous assurons de son consentement ou, à défaut, de son assentiment. Nous tenons compte de son histoire, de sa culture et de ce à quoi elle attache de la valeur.
- 4- Nous garantissons à tous un accès équitable à des soins et à des aides appropriés. Nous faisons en sorte que chaque personne puisse bénéficier, au moment opportun, d'une évaluation de sa situation et de ses besoins. Nous évaluons l'impact des interventions sur le bien être global de la personne.
- 5- Nous reconnaissons le besoin, pour chaque personne, d'avoir une vie relationnelle, une vie sociale et familiale, une vie affective et une vie intime. Nous respectons son droit à la vie privée, préservons le plus possible son intimité ainsi que la confidentialité des informations et des données qui la concernent.
- 6- Nous proposons à la personne un accompagnement global et individualisé, même lorsque des aides ou des soins importants sont nécessaires.
- 7- Nous faisons en sorte que chacun puisse bénéficier, jusqu'au terme de son existence, de la meilleure qualité de vie possible.
- 8- Nous respectons dans leur diversité les savoirs, les compétences, les rôles et les droits des familles et des proches.
- 9- Nous considérons et soutenons les professionnels et les bénévoles dans leur engagement auprès des personnes et valorisons leurs missions.
- 10- Nous prenons des décisions contextualisées, réfléchies et concertées, en nous efforçant de concilier l'intérêt des individus et celui de la collectivité.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, a été adaptée quant à la forme par la Croix Rouge française pour être accessible à tous. En voici l'essentiel, elle est disponible à l'accueil et dans le projet d'établissement.



Droit à l'autonomie

L'établissement favorise votre autonomie et capacité d'initiative dans les actes de la vie quotidienne. Votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) contient des objectifs visant la prise en compte de ce droit.



Droit à l'exercice de la citoyenneté et des droits civiques

L'établissement met à votre disposition les informations et moyens nécessaires à la bonne pratique de tout acte de citoyenneté.



Droit à la pratique religieuse

L'établissement vous permet la pratique du culte de votre choix. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que vous ne troubliez pas le fonctionnement normal de l'établissement.



Droit au respect de la dignité et de la vie privée

Dès votre arrivée, vous avez le droit au respect de votre intimité aussi bien de votre corps que de votre espace de vie privée. Les professionnels sont vigilants quant à la préservation de ce droit tout en apportant les soins nécessaires.



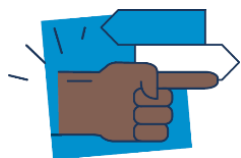
Principe de non-discrimination

Vous ne pouvez pas faire l'objet d'une discrimination à raison de votre origine, de votre apparence physique, de votre orientation sexuelle, votre handicap, votre âge, vos opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses.



Droit à l'information

Des informations sont données au quotidien sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, ainsi que sur vos droits. Les équipes vous informent sur votre état de santé, sur les examens et traitements prescrits tout au long de votre séjour.



Droit au libre choix et consentement éclairé

Vous disposez du libre choix des prestations qui vous sont proposées. Votre avis est recueilli en cas de projet d'hospitalisation, de sortie temporaire, de changement d'institution ou de retour à domicile.



Droit à la participation

Votre consentement éclairé est recherché en vous informant des conditions et des conséquences de votre prise en soin et votre accompagnement. Nous le faisons en veillant à votre compréhension.



Droit des respects des liens avec l'entourage

L'établissement favorise, si vous le souhaitez, les liens avec vos amis, votre famille et vos proches. Cela se manifeste par l'absence d'heure de visite, l'invitation à des événements socio-culturels pour tous. De plus, nous vous accompagnons pour des appels téléphonique ou visiophonique.



Droit à l'accès aux soins et à la prévention

L'établissement met en œuvre une politique de prévention importante (chutes, dénutrition, état cutané, vue, audition...).



Droit à la protection

Vous êtes ici et nous vous devons protection dans votre intégrité physique et psychologique. Vous avez toujours le droit de dire non. Votre parole, votre choix prime sur toutes les autres volontés.



Droit à l'écoute et à la confidentialité

L'ensemble des professionnels respecte la confidentialité des informations collectées. Ces données sont collectées et traitées à des fins de gestion de votre dossier de soins et votre dossier administratif. Vous seul avez le droit de les consulter.

Les Annexes

- 1. Numéros utiles de l'établissement**
- 2. Coordonnées utiles en extérieur**
- 3. La résidence pas à pas**
- 4. Une journée type à la résidence**
- 5. L'organigramme**
- 6. Les services proposés**
- 7. Se déplacer**
- 8. Les personnes qualifiées**
- 9. Tous sur le Conseil de la Vie Sociale**
- 10. La personne de confiance**

Nos principes, nos valeurs !

Nos principes fondamentaux (valeurs) ont été établis par le Mouvement International Croix-Rouge, en orientant ses actions vers le soulagement de toutes les souffrances humaines, avec une priorité en faveur des plus vulnérables. Ils sont au nombre de 7.

Humanité : C'est s'efforcer de prévenir et d'alléger en toutes circonstances les souffrances des hommes. C'est tenter de protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine en favorisant la compréhension mutuelle.

Impartialité : C'est faire aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique.

Neutralité : C'est s'abstenir de prendre part en tout temps aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique.

Indépendance : C'est conserver une autonomie qui leur permet d'agir toujours selon nos principes.

Volontariat : C'est secourir de façon volontaire et désintéressé.

Unité : C'est être ouvert à tous pour former un tout.

Universalité : C'est reconnaître que toutes les sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel



Les Annexes

1. Numéros utiles de l'établissement

+ Accueil

Vous êtes accueilli(e)s de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 par Mme Jessica RIVIÈRE.

Composez le **118-000** depuis le téléphone fixe de votre chambre pour là contacter où joindre un membre du personnel.

+ Personnel soignant

Médecin coordonnateur :

Dr César ONA OMBO, présent les lundis, mardis, jeudis et vendredis. Départ en retraite le 31 Décembre.

Responsable des soins :

Nathalie TOUSSAINT, présente du lundi au vendredi.

+ Maîtresse de Maison

Mme Anaïs DUGUET présente du lundi au vendredi.

+ La Direction

M. Kévin HERBIN, directeur, est présent du lundi au vendredi.

+ Personnel administratif

Comptable :

Mme Christelle BESTRY, présente du lundi au vendredi.

Assistante des ressources humaine :

Mme. Laurie LAMBERT, présente du lundi au vendredi

En cas d'urgence,
utilisez l'appel résident

Les Annexes

2. Coordonnées utiles en extérieur



+ Associations

- **Allo Maltraitance : 3977**
- **Alma : 03 26 88 10 79**
- **France-Alzheimer :**
1, Place Henri Dunant
08 000 Charleville-Mézières
Tél. : 03 24 54 22 26
- **France-Parkinson :**
Tél. : 01 45 20 22 20

+ Praticiens de santé de proximité

- **Dentiste** : Dr PIERRE-DION Laurence
- **Cabinet Médicale de Carignan**:
21 promenade Remparts, 08110
Carignan
Tél. : 03.24.22.67.33

+ Services publics

- **Mairie** : 14 place du Dr Gairal, 08110
Carignan - Tél. : 03.24.22.07.89
- **La Poste** : 7 place du Dr Gairal,
08110 Carignan - Tél. : 36 31
- **Aide Sociale** : Place de l'Abbatiale,
08210 Mouzon - Tél. :
03.24.22.30.60
- **Préfecture** : 1 Place de la
préfecture, 08000 Charleville-
Mézières - Tél. : 03.24.59.66.00

Les Annexes

La résidence pas à pas

La résidence accueille depuis 2011, 98 résidents répartis sur 2 niveaux.

+ Ma chambre

Se situe à l'étage :

Numéro de ma chambre :

Numéro de téléphone de ma

chambre :

En dehors de votre chambre, vous pourrez bénéficier de l'ensemble des installations et lieux de vie que la résidence met à votre disposition.

+ Au rez-de-chaussée, secteur 1

Accueil

A votre écoute pour répondre à vos besoins, les hôtesses d'accueil réceptionnent :

- Vos demandes
- Votre courrier personnel et le distribue
- Vos appels téléphoniques en cas d'absence

C'est à l'accueil que vous signalez :

- Vos sorties, vos absences (hors spécification médicale expresse due à votre état de santé).
- Vos rendez-vous chez le coiffeur, la pédicure, ...
- Les déjeuners avec votre famille, vos amis...

Espace Animation

Vous êtes invité à participer aux ateliers et animations selon vos désirs et à votre rythme.

Les animatrices (Nathalie et Margaux) vous propose :

- Des animations et ateliers (chant, poésie, jeux de société, atelier floral...)
- Des sorties (marché, cinéma...)

Le programme d'animations de la semaine est affiché à l'accueil et sur les tableau d'affichage.

Il vous est proposé également des activités thérapeutiques : gymnastique douce, ateliers mémoire... Leur programme est affiché à l'accueil.

Salon de coiffure

Le Lundi, une coiffeuse se tient à votre disposition et une autre présente de la semaine. Les tarifs sont affichés au salon et le paiement se fait auprès du professionnel.

Chambres n° 101 à 142

Les salles à manger : Il y en a trois. Une par étage et une pour l'unité papillon. Le menu du jour est affiché près de chaque salle-à-manger avec le menu de la semaine. Il se trouve également à l'accueil et vous pourrez bénéficier du menus de remplacement à la demande.

Les heures de repas

- Le petit-déjeuner est servi dans votre chambre **dès 7h30.**
 - Le déjeuner se prend dans la salle-à-manger de votre étage **à 12h30.**
 - Le goûter est proposé **à partir de 15h45 et jusqu'à 16h30** dans les chambres et lieux communs de l'établissement.
 - Le dîner débute **à 18h15.**

+ Au rez-de-chaussée, secteur 2 :« Unité Papillon »

L'unité papillon est une unité protégée qui accueille jusqu'à 14 résidents désorientés ou atteints de troubles du comportement liés à la maladie d'Alzheimer ou à des troubles apparentés. Ce lieu est doté un projet d'accompagnement spécifique que vous pouvez lire dans le Projet d'établissement.

+ Au 1^{er} étage

Chambres n° 201 à 242

Espace "invités" & détente

Aménagé à la demande pour que vous puissiez déjeuner ou dîner en toute intimité avec vos proches. La réservation est obligatoire 48h à l'avance à l'accueil. Cet espace est également un lieu de détente dédié à la lecture et aux temps calmes.

Pôle médical

C'est à l'étage que vous retourvez le bureau du médecin coordonateur, de l'infirmière cadre et de l'infirmierie.

Les Annexes

• Une journée type à la résidence

Le matin

De 7h15 à 9h45

Petit déjeuner

Distribution
des
médicaments

•
•

Aide
à la toilette

Activités
thérapeutiques

Revue
de presse et
autres activités

Le midi

De 12 h 30 à 13 h 30

Déjeuner

L'après midi

Activités
Animations

•
•

16 h 00
Goûter

Activités
Animations

Le soir

De 18 h 30 à 19 h 30

Dîner

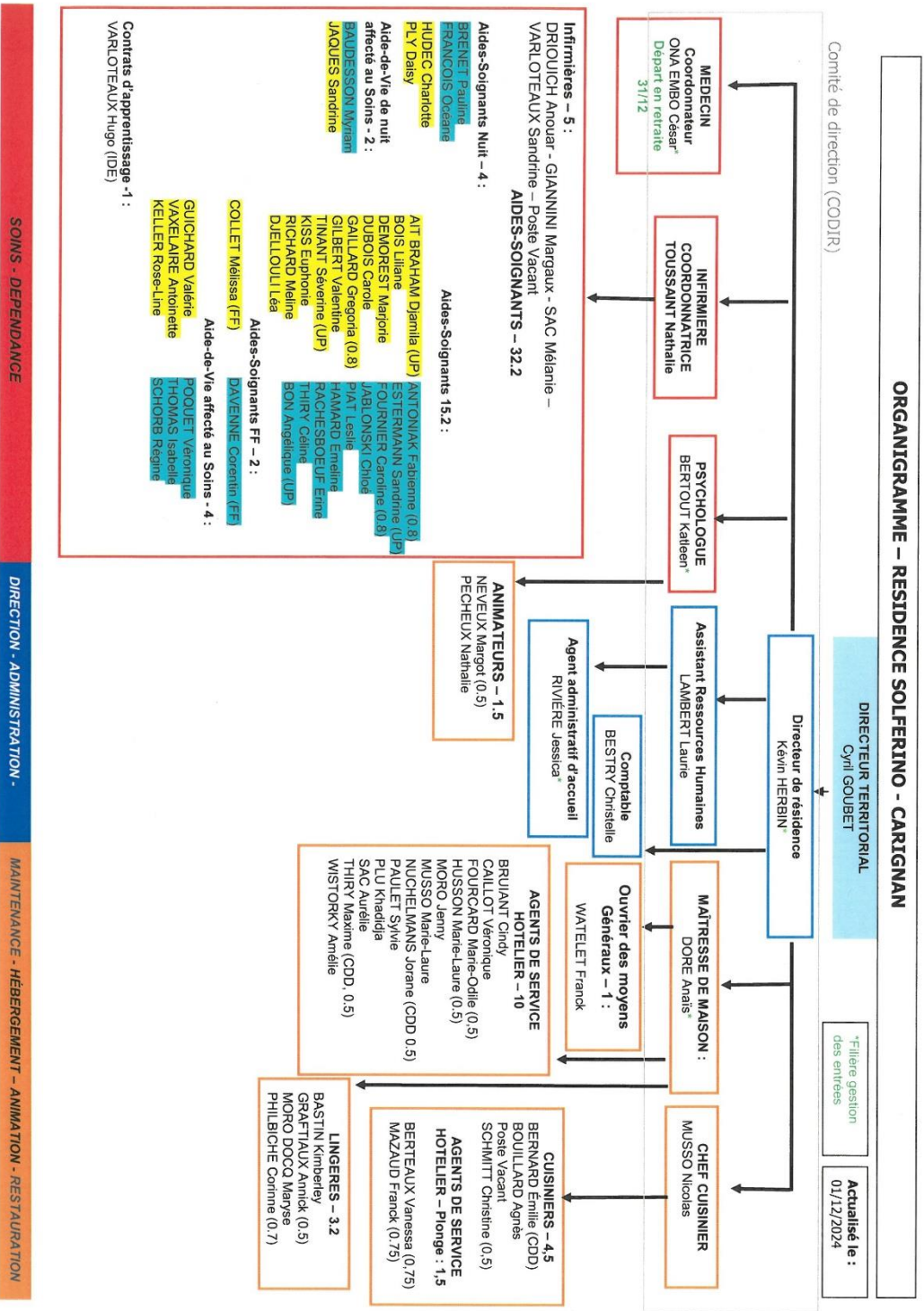
Télévision,
discussions...

Collation
de nuit

Visiteurs du
soir
(Mardi et jeudi)

Les Annexes

5. L'organigramme



Les Annexes

6. Les services proposés

+ Entretien de la chambre

L'entretien est assuré quotidiennement par notre équipe hôtelière.

Les petites réparations ou les installations diverses peuvent être réalisées par notre agent de maintenance présent du Lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

+ Coiffure

Le lundi, coiffeuse se tient à votre disposition.

Nous en avons une deuxième présente un autre jour de la semaine selon ses disponibilités. Les résidents ont le choix de leur coiffeuse et sont inscrits sur le cahier respectif de l'une d'entre elles à l'accueil*.

Son salon se trouve au rez-de-chaussée. Les tarifs sont affichés à l'accueil du salon de coiffure.

+ Pédicure

Vous recevez tous les 1 mois et demi pour un soin des pieds. Les tarifs sont affichés à l'accueil* avec le cahier d'inscription.



* Les règlements s'effectuent soit auprès des prestataires de ces services, soit à l'accueil.

Vous conservez le libre choix de vos intervenants extérieurs.

Les Annexes

7. Se déplacer

+ Transports en commun

Train

Gare de sedan, 08200- Tél : 36 35

Croix-Rouge Mobilité

Mme HENRARD : 06.23.20.65.00

Taxis

Taxi Yvoisiens - Tél. : 03.24.22.10.32

Taxi Lacour - Tél. : 03.24.26.26.69

+ Trouver à proximité

Pharmacie

Pharmacie d'Yvois : 14 rue hablot,
08110 Carignan – Tél. : 03.24.22.08.87

Boulangerie, pâtisserie

Au fournil des bons gouts : 32 rue
hablot, 08110 Carignan –
Tél. : 03.24.55.74.17

Marchand de journaux

Maison de la Presse : 7Bis Place du Dr
Gairal, 08110 Carignan –
Tél. : 03.24.22.12.15

Magasin d'alimentation

LIDL : 35 Bis Av. du Général de Gaulle,
08110 Carignan – Tél. : 01.88.24.70.70

Pressing

Laverie automatique : Intermarcher 2
Av. de l'Europe, 08110 Carignan
Tél. : 09.70.82.32.47

Restaurants

La Strada : 32 Av. du général de Gaulle,
08110 Carignan- Tél : 03.24.22.28.85

Hôtels

Hotel Restaurant Le grand cerf : 1 Place
de la fontaine 08110 Carignan –
Tél. : 03.24.33.29.04

Les Annexes

8. Les personnes qualifiées



Usagers d'un service ou
d'un établissement
médico-social



La personne référente pour le respect de vos droits

En tant qu'usager d'un service ou d'un établissement médico-social, la « personne qualifiée » est un référent pour vos droits. Face à un différend ou un simple questionnement, ne restez pas seul, appuyez-vous sur une personne qualifiée !

Dans le cas d'un simple questionnement ou d'un différend intervenant dans un établissement ou un service médico-social, l'usager ou ses représentants légaux peuvent faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits. La personne qualifiée a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en toute discrétion.

Dans quel cadre peut-on saisir une personne qualifiée ?

Par exemple, vous pouvez faire appel à l'une d'entre elle :

- si vous ne comprenez pas une décision qui s'impose à vous,
- si vous estimez que l'établissement ou le service ne vous a pas suffisamment informé,
- si vous n'arrivez pas à dialoguer avec les professionnels qui vous accompagnent,
- si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, etc

DÉSACCORD INCOMPRÉHENSION

Liste des personnes qualifiées pour le département des

Ardennes
Personnes Âgées

Mme Joëlle MAIRY
3 impasse de l'Enclos
08090 CLIRON
Tél. : 03 24 54 95 47 / 06 81 22 18 81
Mail : bhoja@orange.fr

Mme Bernadette Hoja
34 rue des Grains
08200 CHAUMONT-PORICEN
Tél. : 03 24 38 97 35 / 06 64 52 55 73
Mail : daniel.mairy@orange.

Mme Danièle BOUTARD
6 quai Landragin Taine
08300 RETHEL
Tél. : 03 24 39 66 57 / 06 03 35 11 23

Les Annexes

9. Tous sur le Conseil de la Vie Sociale

Les membres élus du CVS

Représentant des personnes accompagnées	Représentant des familles ou des proches aidants des personnes accompagnées
Président : - M. CLARISSE Albin Membres : : - Mme. NININ Nelly - M. PIERRARD Joël - Mme. PINCHON Annette	- Mme. ISLER Françoise : f08.isler@gmail.com - Mme. SOHIER Christiane : tina08@wanadoo.fr
Représentant des professionnels employés par l'établissement	Représentant de l'organisme gestionnaire
- Médecin Co : César ONA EMBO - Membre de l'équipe médico-soignante : Mme. THIRY Céline	- M. HERBIN Kévin
Si la nature de l'établissement le justifie : 1 Représentant ...	
- Des représentants légaux des personnes accompagnées : Pas d'élus - Des bénévoles : Béatrice HENRARD	
Autres membres invités :	
- représentant élu de la commune : Non - représentant du CD : Non - représentant de l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation : Non - représentant du CD de la citoyenneté et de l'autonomie : SCHNEIDER Patricia - personne qualifiée & représentant du défenseur des droits : Non	

Les comptes rendus et infos CVS

Vous pouvez retrouver l'ensembles des compte rendu en libre accès à l'accueil de l'établissement.

Un tableau d'affichage réservé uniquement au élus du CVS se trouve à l'entrée.

Les Annexes

- La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles peut, dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci.