



EHPAD

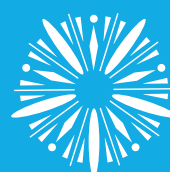


LIVRET D'ACCUEIL LUSIGNAN

Vos aînés, notre engagement !



<https://ehpad.chu-poitiers.fr>



CHU
Poitiers



MOT DE LA DIRECTION



Madame, Monsieur,

La direction et l'ensemble des professionnels de l'EHPAD et de l'USLD sont heureux de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue à l'EHPAD/USLD de Lusignan.

Ce livret d'accueil a été élaboré pour faciliter votre arrivée et pour vous informer sur le fonctionnement de notre établissement, les conditions de déroulement de votre séjour et sur vos droits et vos devoirs en tant que résident et/ou proche d'une personne emménageant dans l'établissement.

Votre accompagnement est au cœur de nos préoccupations et nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Nous avons à cœur de vous proposer un accompagnement en cohérence avec les valeurs de l'établissement : le respect, la bienveillance, la personnalisation de l'accompagnement, l'ouverture sur l'extérieur et le travail en équipe.

L'ensemble des professionnels est à votre disposition pour vous renseigner et répondre à vos attentes.

La direction.

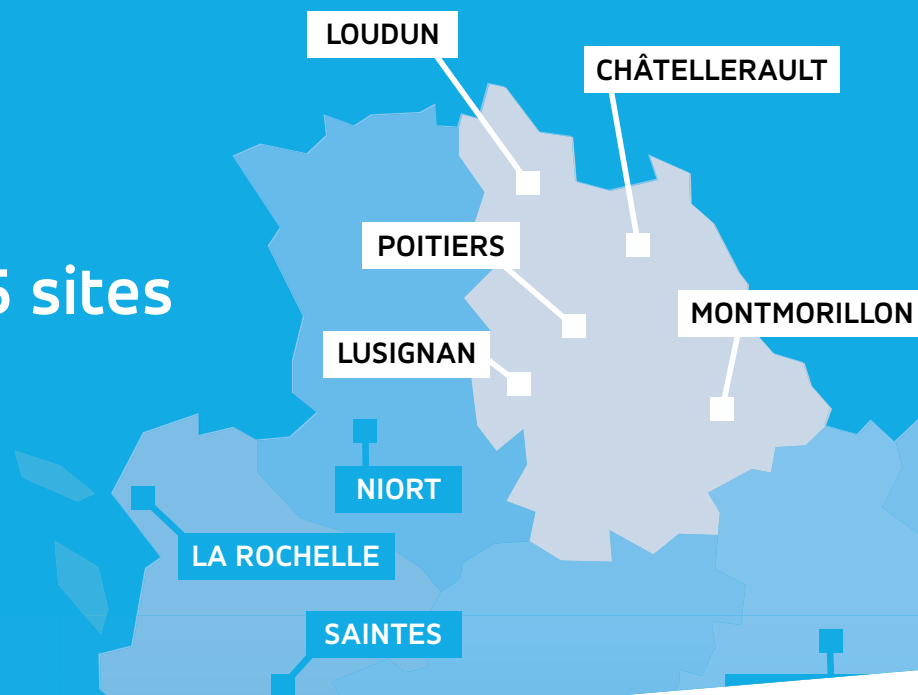


1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	4
• Les différentes possibilités d'accueil	5
• Plan du site.....	6
• Modalités d'accès.....	6
• Un peu d'histoire.....	6
2. INFORMATIONS RELATIVES À L'ADMISSION	7
• Les formalités administratives	8
• Les aides financières	10
• Votre accueil.....	9
• L'assurance personnelle.....	10
3. LE CADRE DE VIE.....	11
• Votre chambre	12
• Les espaces de détente et de convivialité.....	13
4. LA VIE QUOTIDIENNE	14
• Le linge	15
• Les repas	15
• Les moyens de communication.....	16
• La vie sociale.....	16
• Les animations, la boutique, la bibliothèque, les associations.....	17/18
• Modalités de sortie.....	18
• Absence temporaire pour convenances personnelles	18
• Rupture du contrat de séjour	18
5. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT	19
Le suivi médical et paramédical	20
L'hébergement	21
L'animation - L'équipe administrative.....	21
Les commissions et instances	21
Le référent du projet d'accompagnement personnalisé - Les référents bientraitance.....	22
Les professionnels externes	22
6. DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN	23
La démarche d'amélioration de la qualité	24
Les recours possibles en cas de manquement à vos droits	24
La personne de confiance	25
Les directives anticipées.....	26
Médiation de la consommation	27
ANNEXE : CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	28
Une fiche comprenant les contacts qui vous seront utiles pour votre séjour et le règlement de fonctionnement sont annexés au livret d'accueil et sont disponibles au bureau des entrées.	



1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Nos 5 sites



Avec ses cinq sites répartis sur l'ensemble du département (Poitiers, Lusignan, Montmorillon, Châtellerault et Loudun), le CHU de Poitiers assure une mission de proximité et de recours pour les habitants du territoire. Au total, l'établissement dispose d'une capacité de **2651 lits et places** dont **815 sont dédiés aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et Unités de Soins de Longue Durée (USLD)** sur les différents sites. Le CHU de Poitiers s'est doté d'un nouveau **projet d'établissement 2024-2028** dont la particularité consiste à comporter un **projet médico-social** qui concerne ces différents établissements, consultable sur le site internet de l'établissement.

Le site de Lusignan est composé de **164 places d'EHPAD** et de **30 places d'USLD**. Il est situé au cœur du bourg de Lusignan, à 25 kilomètres de Poitiers. Le site est à proximité des commerces (épicerie, boulangerie, pharmacie, restaurants, base de plein air et de loisirs, etc.).

Les résidents d'EHPAD et d'USLD sont accueillis dans 7 unités :

- **1^{er} étage** : Les Châtaigniers : EHPAD, 41 lits
Les Chênes : USLD, 30 lits
Les Cerisiers : EHPAD, 17 lits
- **2^e étage** : Les Peupliers : EHPAD, 40 lits
Les Tilleuls : EHPAD, 35 lits
Les Cèdres : EHPAD, 19 lits
Les Magnolias : unité Alzheimer, 12 lits



LES DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS D'ACCUEIL

➔ L'HÉBERGEMENT PERMANENT

Le secteur EHPAD accueille des personnes âgées dépendantes à partir de 60 ans, hors dérogation d'âge. Parmi les 6 unités d'EHPAD, l'Unité Alzheimer accueille des personnes souffrant de troubles liés à la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

Le secteur USLD a pour vocation spécifique la prise en charge de résidents polypathologiques fragiles, nécessitant des interventions médicales et paramédicales rapprochées.

En journée, **le pôle d'activité et de soins adaptés (PASA)** est destiné à l'accueil des résidents de l'EHPAD atteints de pathologies cognitives dont les troubles du comportement sont modérés. Ces résidents bénéficient pendant la journée d'activités sociales et thérapeutiques dont l'objectif est la stimulation et le maintien des fonctions sensorielles et cognitives et le développement de liens sociaux.

➔ L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Deux chambres sont disponibles pour un accueil de courte durée allant de quelques jours à trois mois, renouvelable une fois. L'hébergement temporaire permet de répondre à un besoin ponctuel et/ou de prendre connaissance de la vie en institution. Il est ouvert 365 jours par an et permet l'intégration à la vie de l'établissement (animation, repas...).

PLAN DE LUSIGNAN



➔ MODALITÉS D'ACCÈS

Adresse : 76 rue de Chypre 86600 Lusignan

Coordonnées GPS : 46.43529, 0.12637

En transports en commun :

Depuis Poitiers :

- **Ter ligne 14 Poitiers** – destination La Rochelle, arrêt Lusignan, puis 10mn à pied
- **Bus ligne 36 Poitiers** – destination Lusignan, arrêt Lusignan Hôpital

En voiture :

Accès via la D611 depuis Poitiers.
30mn de route.

Stationnement :

Un parking est à la disposition des visiteurs, avec des places réservées aux personnes à mobilité réduite à proximité de l'accueil.



UN PEU D'HISTOIRE...

Des lettres patentes de décembre 1695, enregistrées au parlement le 10 juillet 1696, réunissent en Hôtel-Dieu dit de Saint-Louis, une maladrerie et une aumônerie dont l'existence remontait au 12^e siècle et qui devaient leur fondation aux seigneurs de Lusignan.

L'ancien hôpital a été reconstruit en 1881 sur l'emplacement de l'ancien hospice. Il conserve encore son aspect architectural de l'époque. Le bâtiment principal comprend une partie centrale plus large et plus élevée, flanquée de deux ailes symétriques.

En 1893, il est appelé hôpital-hospice et en 1911, il devient un hôpital civil et militaire.

En 1966, sur le même site, il est adjoint un bâtiment de 67 lits de maison de retraite ; puis en 1967, une maternité de 10 lits dont la durée de vie sera éphémère puisqu'elle sera reconvertie en service de médecine en 1972.

De 1978 à 1985, des travaux d'agrandissement et d'humanisation de l'ancien bâtiment sont effectués.

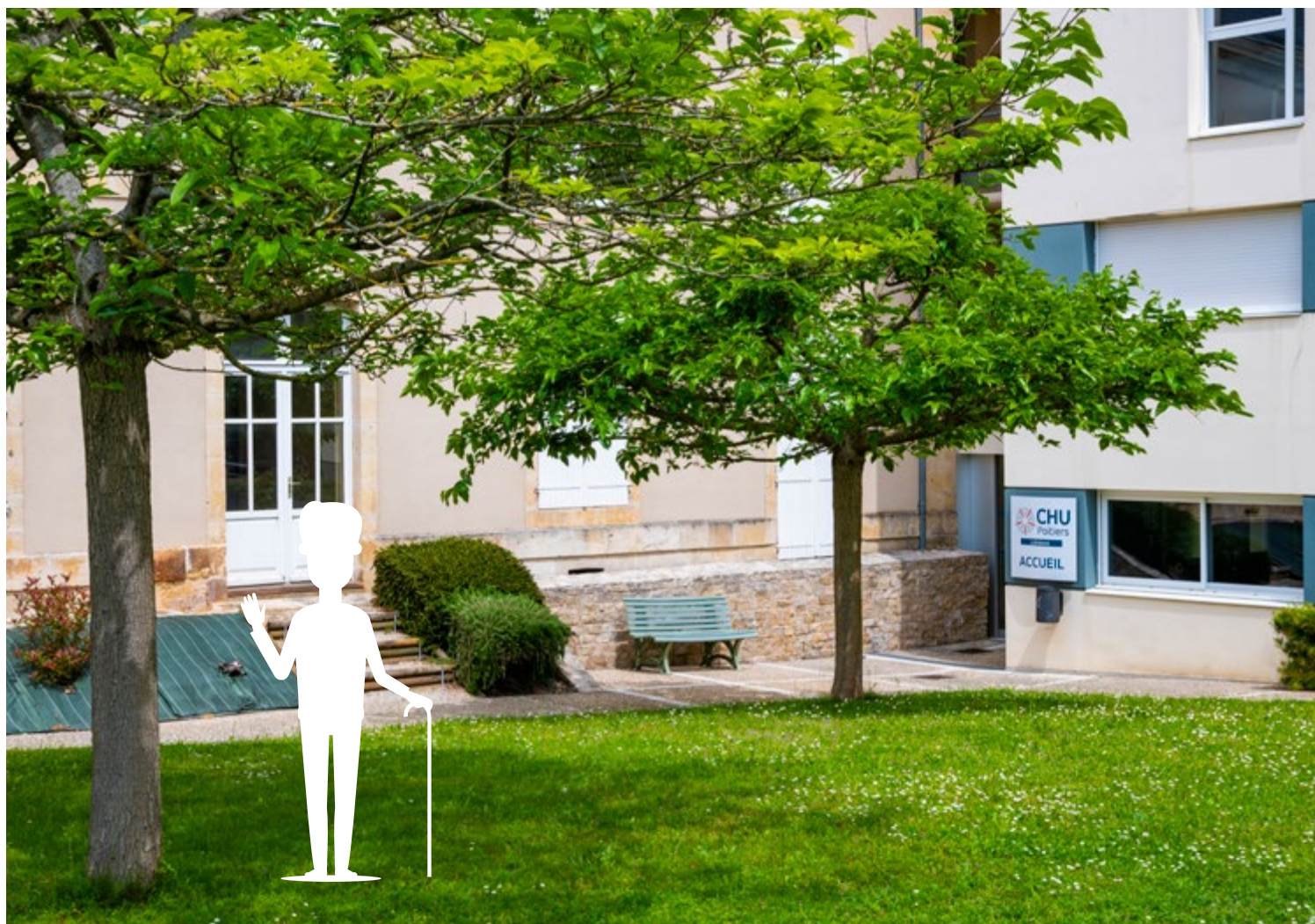
L'établissement est entièrement reconstruit de l'autre côté de la route nationale entre 1992 et 1997. Une passerelle permettra la jonction des deux corps de bâtiment. Dans un souci d'amélioration de la sécurité, la commune réalisera une déviation de cette route nationale.

En 2001, 31 lits de long séjour ont été construits côté maison de retraite, libérant une partie de l'ancien bâtiment, mal adapté à l'hospitalisation moderne. A cette date, 131 lits sont neufs et 62 lits restent encore implantés dans l'ancien hôpital. L'emplacement de l'établissement reste très contraignant, coincé entre une falaise côté ville et une colline de l'autre côté. Les bâtiments sont séparés en deux par une route nationale, augmentant les contraintes de circulation à l'intérieur de l'établissement. La troisième étape de reconstruction a consisté à reconstruire les 62 lits du côté des bâtiments neufs et d'y ajouter 21 lits. Cette transformation a permis d'augmenter la capacité d'accueil de l'établissement et d'y réinstaller le secteur sanitaire constitué de 16 lits de soins de suite gériatrique et de 5 lits pour les patients en état de coma végétatif chronique.

Début 2010, l'hôpital a déménagé sa partie la plus ancienne dans les locaux neufs.

En 2011 l'hôpital local devient Centre hospitalier de Lusignan, puis en 2013, fusionne avec le CHU de Poitiers et rejoint le pôle de gériatrie.

En 2021, l'activité de Soins de suite et de réadaptation du site de Lusignan a été transférée sur le site de Poitiers. Le site de Lusignan est désormais entièrement dédié au secteur médico-social (EHPAD et USLD).



2. **ADMISSION**

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES
LES AIDES FINANCIÈRES
L'ASSURANCE PERSONNELLE
VOTRE ACCUEIL



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

- 1** Le dossier d'admission peut être complété sur le site internet **viatrajectoire.sante.fr** ou peut être retiré en format papier au bureau des entrées.

Il est à remplir lors de l'inscription et comprend :

- Un volet administratif à compléter par la personne âgée et/ou sa famille
- Un volet médical à compléter par le médecin traitant ou l'établissement hospitalier

- 2** Le dossier est examiné en commission d'admission en vue d'évaluer vos besoins, vos attentes et nos capacités à y répondre.

- 3** En cas d'avis favorable et de place disponible, l'admission est prononcée par le directeur de l'établissement et se matérialise par la signature d'un contrat de séjour. Votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord. Une visite de l'établissement en amont de l'admission peut être proposée sur rendez-vous.

Le bureau des entrées se tient à votre disposition pour tout renseignement.

**LES SECRÉTAIRES VOUS ACCUEILLEN
DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 17H.**

L'admission d'un résident est réalisée en recherchant systématiquement le consentement libre et éclairé de la personne et en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement.

Le volet administratif du dossier d'admission se compose des pièces suivantes :

Copie des documents personnels :

- Livret de famille, ou à défaut : extrait d'acte de naissance pour les ressortissants français ; titre d'autorisation à séjourner en France pour les étrangers.
- Carte d'identité, ou passeport
- Carte vitale (CPAM, MSA...)
- Carte de mutuelle complémentaire en cours de validité
- Attestation d'assurance responsabilité civile personnelle (assurance des dommages aux biens et objets de l'année en cours)
- Avis d'imposition ou de non-imposition de l'année en cours
- RIB
- 3 derniers relevés de compte bancaire
- **Justificatif des pensions de retraite pour les personnes concernées :**
 - Carte d'invalidité
 - Attestation d'attribution d'APA
 - Décision de mesure de protection juridique
 - Protocole de soin, si ALD (à voir avec le médecin traitant)



➔ FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour sont répartis en trois groupes :

- Le tarif « **hébergement** » concerne les frais liés aux repas, à l'entretien des locaux, du linge, et à l'animation.

👉 *Le tarif journalier d'hébergement applicable aux résidents payant est fixé par le gestionnaire et est à la charge du résident ou de sa famille.*

👉 *L'aide sociale à l'hébergement (ASH) peut être demandée auprès du conseil départemental pour aider à payer une partie du tarif hébergement.*

- Le tarif « **dépendance** » couvre les prestations d'aide apportée aux résidents pour compenser leur perte d'autonomie (aide à la toilette, aux déplacements...). Il est déterminé en fonction du niveau de dépendance, le GIR (groupe iso-ressources), et financé par le conseil départemental au titre de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

👉 *Une part reste à la charge du résident ou de sa famille.*

- Le tarif « **soins** » couvre les charges relatives aux soins médicaux et paramédicaux (rémunération du personnel soignant, médicaments, petit matériel médical...). Il est pris en charge par l'assurance maladie.

Le bureau des entrées est à votre disposition pour tout renseignement sur vos frais de séjour et leur prise en charge éventuelle.

➔ MODALITÉS LIÉES AU DÉPÔT DE GARANTIE

Une caution est demandée lors de l'entrée dans l'établissement. Le montant du dépôt de garantie correspond au tarif mensuel d'hébergement. Il est restitué au résident ou à son représentant légal dans les trente jours qui suivent sa sortie de l'établissement, déduction faite de l'éventuelle créance de ce dernier.



VOTRE ACCUEIL

L'équipe d'animation se rapprochera de vous afin de recueillir vos centres d'intérêt et souhaits. Suite à votre arrivée, les professionnels prendront soin de vous présenter aux autres résidents et votre soignant référent prendra le temps de rédiger avec vous **votre projet d'accompagnement personnalisé**. Le projet d'accompagnement personnalisé prendra en compte vos attentes et vos besoins dans le cadre de votre entrée en EHPAD ou USLD.

Un site internet dédié aux EHPAD/USLD du CHU de Poitiers est à votre disposition à l'adresse suivante : ehpad.chu-poitiers.fr



Le planning des animations, les menus, les modalités de l'offre médico-sociale du CHU, les documents réglementaires, les informations pratiques et les actualités sont disponibles sur le site internet.

L'acceptation des animaux de compagnie est une décision du directeur de l'établissement.



LES AIDES FINANCIÈRES

➔ L'AIDE AU LOGEMENT (APL OU ALS)

Vous pouvez percevoir, sous conditions de ressources, une aide personnalisée au logement (APL) ou une allocation de logement social (ALS). L'aide au logement est versée directement au résident.

➔ L'ALLOCATION PERSONNALISÉE D'AUTONOMIE (APA)

À partir de 60 ans, vous pouvez bénéficier de l'APA en fonction du niveau de dépendance (GIR 1 à 4). Le montant attribué dépend du niveau de revenus. L'APA en établissement aide à payer une partie du tarif dépendance facturé aux résidents. Elle est versée directement à l'établissement.

➔ L'AIDE SOCIALE À L'HÉBERGEMENT (ASH)

Pour éviter un maintien à domicile contraint par des raisons financières, l'ASH peut être demandée auprès du conseil départemental.

Elle aide à payer une partie du tarif hébergement. L'ASH finance le séjour du résident. Elle ne bénéficie pas aux personnes accueillies en hébergement temporaire.

Le bureau des entrées accompagne les résidents et leur famille pour les formalités à accomplir.

Pour toutes informations relatives à la prise en charge à l'aide sociale, **vous pouvez contacter Vienne autonomie conseil au 05.49.45.9777.**

➔ RÉDUCTION FISCALE

Une réduction fiscale est possible à hauteur de 2 500€ par an pour les résidents imposables.



L'ASSURANCE PERSONNELLE

Il est obligatoire pour les résidents de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle pour les objets qu'ils détiennent et pour les dommages qu'ils pourraient occasionner.





3. CADRE DE VIE

VOTRE CHAMBRE
LES ESPACES DE DÉTENTE
ET DE CONVIVIALITÉ



VOTRE CHAMBRE

L'établissement dispose de deux types de chambre :

- Des chambres individuelles :

Elles font en moyenne 18 m² et disposent d'une salle de bain avec douche et wc. Toutes les chambres sont équipées de mobilier appartenant à l'établissement (un bureau, un lit, une table de chevet, une chaise, un fauteuil et d'une chaise de douche si besoin).



- Des chambres doubles :

Elles font en moyenne 26 m² et disposent d'une salle de bain avec douche et wc. Elles sont équipées du même mobilier que les chambres individuelles. Votre voisin de chambre vous sera présenté par un membre du personnel lors de votre entrée.

Vous conservez toutefois la liberté d'amener votre mobilier personnel, dans la limite de l'espace de votre chambre et en répondant aux normes de sécurité de l'établissement. Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne télévision (service gratuit). Le résident doit apporter sa télévision.

Vous pouvez demander à disposer d'une ligne téléphonique auprès du bureau des entrées (service facturé).

L'établissement met en œuvre les moyens de garantir la sécurité des résidents dans le respect des libertés de chacun.



LES ESPACES DE DÉTENTE ET DE CONVIVIALITÉ

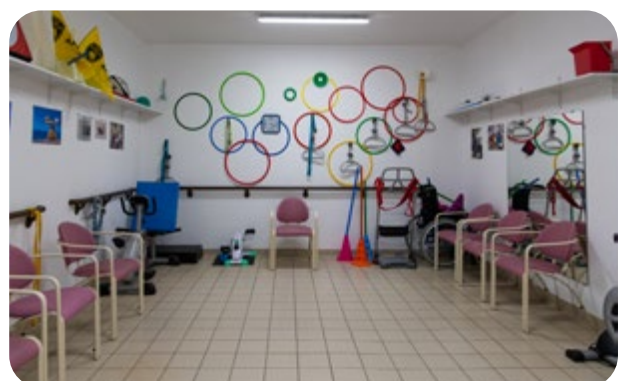
Des **petits salons** avec télévision sont à votre disposition dans les différentes unités de l'établissement (2 en USLD, 2 en EHPAD).

Un coin lecture avec **une bibliothèque** est également proposé. **Une borne musicale Mélo** est à votre disposition pour choisir et écouter de la musique dans le hall de l'EHPAD.

La cour extérieure et les jardins sont aménagés pour mettre à votre disposition des espaces propices à la détente et au repos.

Des espaces communs sont à disposition des résidents :

- une **salle multifonction** permettant d'organiser de grands rassemblements
- une **salle d'animation polyvalente** (cinéma et cuisine)
- une **salle de restauration** sur réservation auprès du bureau des entrées, pour des événements particuliers (de 10 à 15 pers.)
- **des jardins** avec notamment un poulailler
- une **boutique** tenue par l'association de bénévoles
- une **salle dédiée à l'activité physique** adaptée
- un **salon de coiffure**





4. LA VIE QUOTIDIENNE

LES REPAS - LE LINGE

LES MOYENS DE COMMUNICATION - LA VIE SOCIALE

LES ANIMATIONS - LA BOUTIQUE

LA BIBLIOTHÈQUE - LES ASSOCIATIONS

MODALITÉS DE SORTIE

ABSENCE TEMPORAIRE POUR CONVENANCES PERSONNELLES

RUPTURE DU CONTRAT DE SÉJOUR



➔ LE LINGE

L'entretien des vêtements personnels est assuré par l'ESAT Essor qui est un prestataire de l'établissement (prestation comprise dans le prix de l'hébergement).

L'établissement prend en charge le marquage du linge des résidents et en assure la traçabilité par un dispositif numérisé. Il est conseillé de vérifier la composition du vêtement et son mode d'entretien avant l'achat. Tous les vêtements doivent être lavables en machine et supporter un lavage à 60°C ainsi qu'un séchage en machine. Il n'est pas possible de mettre au lavage certains vêtements de composition délicate qui risqueraient d'être endommagés (laine, mohair, angora, soie, chlorofibres, rhovyl-thermolactyl, les tissus collés).

L'établissement décline toute responsabilité quant à la détérioration si la nature du textile du trousseau n'est pas respectée. Si une pièce du trousseau est usée, déchirée ou si la taille ne correspond plus, elle vous sera redonnée par le service afin d'être remplacée. L'établissement décline toute responsabilité quant à la perte de vêtements. Le linge de maison (draps, couvertures, serviettes et gants de toilette) est fourni et entretenu par la blanchisserie du CHU.

➔ LES REPAS

Les horaires des repas sont les suivants :

- **Petit déjeuner** : à partir de 8h
- **Déjeuner** : à partir de 12h
- **Dîner** : à partir de 18h30

Un **goûter** est servi dans l'après-midi. Une **collation** peut être fournie sur demande en fin de soirée ou dans la nuit (boisson, gâteau).

Toutes les unités disposent de **salles à manger** où les repas sont partagés dans la convivialité. Si votre état de santé le justifie, les repas peuvent être servis dans votre chambre.

Dès votre admission, un **recueil de vos goûts** est réalisé afin d'adapter autant que possible les plats à votre convenance.

Les menus sont affichés dans chaque unité sur le tableau d'affichage, à l'entrée des salles à manger et sur le site internet.

Il est possible de commander un repas pour un proche en le signalant 48h à l'avance en semaine et avant le vendredi pour une visite ayant lieu le week-end. Vous pouvez également apporter votre propre repas et le partager avec le résident en salle à manger.

Une **commission des menus**, composée de représentants de l'équipe de la restauration, de la direction, des cadres, des animatrices, de soignants, et de résidents se réunit régulièrement pour discuter de l'évolution des menus, et proposer des menus diversifiés.



➔ LES MOYENS DE COMMUNICATION

Le **courrier** est distribué chaque jour du lundi au vendredi.

Si vous souhaitez poster un courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition au niveau de l'accueil et dans les couloirs des unités *Les Châtaigniers* et *Les Peupliers*.

Vous pouvez demander à disposer d'une **ligne téléphonique** auprès du bureau des entrées.

Ce tarif est facturé mensuellement au prix de :

- 5€ pour le forfait sans communication (uniquement réception d'appels extérieurs)
- 12€ pour le forfait avec communications illimitées vers fixes et mobiles (numéros nationaux)
- 19€ pour le forfait avec communications illimitées vers fixes et mobiles (numéros nationaux et internationaux)

Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne **télévision** (service gratuit). La télévision doit être apportée par le résident.

Les résidents ont la possibilité d'apporter une clé 4G pour bénéficier d'un **accès internet**. Les résidents bénéficient d'un accès wifi gratuit en débit limité au sein de l'établissement.

➔ LA VIE SOCIALE

Les **visites** sont libres mais doivent tenir compte des activités d'animation, des soins et des horaires de repas. Vos proches sont les bienvenus pour participer aux activités d'animation et sorties extérieures proposées du lundi au samedi.

Les repas doivent être réservés 48h à l'avance en semaine et avant le vendredi pour une visite ayant lieu le week-end.

Vous avez également la possibilité de réaliser des **appels vidéos** avec vos proches, en demandant aux animatrices qui se chargeront d'organiser les modalités (service gratuit).

famileo

L'établissement est abonné à **Famileo**, un réseau social familial qui vous permet de rester en contact avec vos proches (service gratuit). Lors de votre arrivée, vous recevrez un code à activer, qui permettra à votre entourage d'envoyer des nouvelles et des photos en ligne, via leur téléphone ou leur ordinateur. Toutes ces photos et ces messages sont mis en page sous la forme d'une gazette papier personnalisée, qui sera imprimée et distribuée aux résidents tous les lundis matin. Les animatrices y partagent également le planning des animations, les menus de la semaine, des photos des animations et des sorties extérieures et des informations sur les événements à venir.



➔ LES ANIMATIONS

L'équipe d'animation est à votre disposition du lundi au samedi de 9h à 18h.



Différentes activités vous sont proposées chaque semaine : ateliers manuels, ateliers cuisine, karaoké, lecture du journal, rencontres intergénérationnelles, sorties extérieures, promenades, concerts, spectacles, jeux, projection de films...

Le **planning des animations** est affichée chaque semaine dans les services, sur le site internet et sur Familéo.

➔ LA BIBLIOTHÈQUE

La bibliothèque, située dans l'atrium, est ouverte **deux mardis par mois**. Les résidents peuvent y emprunter des livres et/ou écouter une séance de lecture animée par un bénévole. Une bibliothèque mobile passent également dans les différents services lors des journées d'ouverture de la bibliothèque.



➔ LA BOUTIQUE

La boutique est un service payant géré par des bénévoles. Elle est ouverte **le jeudi après-midi de 14h à 16h**. Les bénévoles livrent également les marchandises dans les chambres aux résidents qui ne peuvent se déplacer.



Vous pouvez y trouver : des produits de soins (savon, dentifrice), des friandises (gâteaux, chocolat, bonbons...), de la papeterie, des timbres. N'hésitez pas à demander les produits dont vous pourriez avoir besoin.



➔ LES ASSOCIATIONS

Créée en 1994, l'association **La Passerelle** a pour but de participer aux activités d'animation proposées aux résidents. Les bénévoles animent la bibliothèque et la boutique, et organisent des activités de loisirs en lien étroit avec les animatrices.

L'aumônerie L'aumônerie offre une disponibilité d'écoute, apporte un soutien spirituel, accompagne dans la prière et permet l'accès aux sacrements. L'aumônerie peut rencontrer les résidents à leur demande, et propose une messe les premiers vendredis de chaque mois en début d'après-midi, dans la salle multifonction. Vous pouvez les contacter en transmettant votre demande à l'équipe.



MODALITÉS DE SORTIE

➔ ABSENCE TEMPORAIRE POUR CONVENANCES PERSONNELLES

Vous pouvez, si vous le désirez, vous absenter pour convenances personnelles (sauf contre-indication médicale). Au-delà d'une période d'absence de 35 jours, le montant des frais de séjour et d'hébergement restent entièrement à votre charge.

En cas d'absence pour convenance personnelle ou hospitalisation, le tarif hébergement est minoré du forfait hospitalier journalier si la durée d'absence est supérieure à 72 heures. L'établissement n'est pas fondé à facturer le ticket modérateur dépendance en cas d'hospitalisation supérieure à 72 heures.

➔ RUPTURE DU CONTRAT DE SÉJOUR

Le contrat de séjour peut être résilié par écrit et à tout moment à la demande de la personne âgée ou de la personne chargée d'une mesure de protection avec représentation s'il s'agit d'un majeur protégé. Dans le cas d'une résiliation à l'initiative du résident, la décision doit être notifiée à l'établissement quatre jours au moins avant la date prévue du départ. La chambre doit être libérée le jour du départ.

Dans le cas d'une incompatibilité avec la vie en collectivité, de défaut de paiement, ou pour des raisons médicales contre-indiquant la poursuite du séjour, l'établissement peut également prendre une décision de résiliation. La décision sera notifiée au résident ou son représentant légal par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois, selon la procédure détaillée au cas par cas dans le contrat de séjour.



5. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL
LES PROFESSIONNELS EXTERNES
L'ANIMATION
L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE
LES COMMISSIONS ET INSTANCES
LE RÉFÉRENT DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL

LES MÉDECINS COORDONNATEURS ET LES GÉRIATRES

Médecins spécialistes de la personne âgée en perte d'autonomie et/ou polypathologique, ils sont en charge de l'élaboration et du suivi des soins ainsi que de l'évaluation médicale des besoins des résidents.

LES CADRES DE SANTÉ

Les cadres de santé organisent l'activité paramédicale en veillant à la qualité des soins et à l'accompagnement des résidents.

LES CADRES SUPÉRIEURS DE SANTÉ

Les cadres supérieurs de santé planifient, organisent et coordonnent les soins et les activités du pôle.

LE PERSONNEL INFIRMIER

A partir de l'évaluation de l'état de santé des résidents, les infirmiers définissent et dispensent les projets de soins personnalisés.

LES AIDES-SOIGNANTS

Les aides-soignants apportent leur soutien aux résidents pour les tâches de la vie quotidienne (aide pour se lever, faire sa toilette, s'habiller, se nourrir, se coucher...) et assurent l'hygiène et le confort des résidents.

LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE : LES PSYCHOLOGUES, LES INFIRMIERS EN PSYCHIATRIE

«Les psychologues concourent à l'élaboration d'un programme d'accompagnement dans le cadre du projet de soin et d'accompagnement personnalisé du résident et accompagne son entourage. Des infirmiers en psychiatrie peuvent également être sollicités par le personnel médical.

LES AGENTS DES SERVICES HOSPITALIERS

Les agents des services hospitaliers réalisent les prestations d'entretien des chambres des résidents et des parties communes. Ils peuvent être amenés à apporter leur aide pour le service des repas et des collations.

ERGOTHÉRAPEUTE

L'ergothérapeute favorise l'utilisation des fonctions préservées dans les actes de la vie quotidienne. Il travaille sur la conservation du geste.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR : L'ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS, LES RÉFÉRENTS DOULEURS

L'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) offre les services d'une équipe pluridisciplinaire spécialisée en soins palliatifs aux personnes malades et à leurs proches. Elle est composée de médecins, infirmiers, psychologues, aide-soignants. A la demande du personnel médical, l'EMSP se déplace à Lusignan pour conseiller et soutenir les soignants dans la prise en charge des douleurs et de la fin de vie.

Les référents douleurs (une cadre et une infirmière) coordonnent les correspondants douleurs présents dans chaque service, c'est-à-dire le personnel soignant spécifiquement formé à la gestion de la douleur.

ENSEIGNANT D'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE

L'enseignant en activité physique adaptée utilise les activités physiques et sportives pour optimiser les capacités et favoriser l'intégration et le mieux-être des résidents.

PHARMACIEN

Le pharmacien concourt à la bonne gestion et au bon usage des médicaments destinés aux résidents.



L'HÉBERGEMENT



LE PERSONNEL DES CUISINES

Dans le respect des règles d'hygiène, les agents de la cuisine préparent les repas destinés aux résidents.



LE RESPONSABLE LOGISTIQUE

Le responsable logistique assure la gestion des flux et de l'approvisionnement des produits.



LES SERVICES TECHNIQUES

L'équipe des services techniques assure la maintenance des équipements et du matériel et l'entretien des espaces verts.



L'ANIMATION



LES ANIMATRICES

En collaboration avec les équipes soignantes, les animatrices visent à favoriser le bien-être des résidents et à leur permettre de développer une vie sociale au sein de la structure en proposant des activités d'animation qui tiennent compte des besoins et des souhaits des résidents.

Une fiche comprenant les contacts qui vous seront utiles pour votre séjour est annexée au livret d'accueil et est disponible au bureau des entrées.



L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE

LE BUREAU DES ENTRÉES



Les secrétaires accueillent les familles, les accompagnent dans la constitution des dossiers d'inscription et sont leurs interlocuteurs pour les modalités de facturation.

LA DIRECTION

La direction s'assure du bon fonctionnement de l'établissement afin de garantir la qualité de l'accompagnement et pilote les différents projets de l'EHPAD et USLD.



LES COMMISSIONS ET INSTANCES

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Conformément à la réglementation, l'établissement a mis en place un conseil de la vie sociale qui se réunit au moins 3 fois par an. Il est composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Les représentants des résidents et des familles sont élus respectivement par les résidents et les familles pour une durée de trois ans. Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

➔ **N'hésitez pas à vous rapprocher des animatrices ou du bureau des entrées si vous souhaitez y participer en tant que représentant des résidents ou des familles**

LA COMMISSION D'ADMISSION

La commission d'admission examine les dossiers de demande d'admission. Elle est composée des médecins, des cadres de santé, de la cadre supérieure de santé, des secrétaires du bureau des entrées et de la direction. En cas d'avis favorable, le service pouvant accueillir le résident est défini.



LA COMMISSION DES MENUS

La commission des menus est un lieu d'expression libre autour de la restauration. Elle est composée de représentants de la restauration, de la direction, des cadres de santé, d'une animatrice, de soignants, et de résidents. Elle se réunit environ trois fois par an. L'objectif est de valider les menus proposés aux résidents en s'assurant qu'ils sont équilibrés et adaptés, en proposant des évolutions et des améliorations si besoin. Cette commission est également l'occasion de choisir les repas à thème et les repas de fêtes.



LES RÉUNIONS ANIMATION

Les réunions d'animation visent à associer les résidents qui le souhaitent, leurs proches et des professionnels à la définition des activités d'animation proposées. Ces réunions ont lieu 2 fois par an.



LE RÉFÉRENT DU PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Chaque résident bénéficie **d'un référent projet d'accompagnement personnalisé**. Le projet d'accompagnement personnalisé vise à recueillir des informations individualisées sur l'histoire de vie, les besoins et les attentes du résident. Le recueil des informations et la formalisation du document sont effectués par le référent avec le résident.



LES RÉFÉRENTS BIEN-TRAITANCE

Les **référénts bientraitance** sont des relais d'information et de sensibilisation aux bonnes pratiques auprès des soignants. Ils sont les interlocuteurs privilégiés à ce sujet auprès des résidents, des familles et des professionnels.



LES PROFESSIONNELS EXTERNES

LES PRESTATIONS DE COIFFURE

Des prestations de coiffure sont proposées aux résidents. Elles sont à votre charge. Si vous souhaitez bénéficier de ce service, vous pouvez prendre rendez-vous auprès d'un membre de l'équipe soignante.

LES CONSULTATIONS DE PÉDICURIE-PODOLOGIE

Des prestations de pédicures-podologues sont proposées aux résidents. Ces soins sont assurés par des professionnels libéraux ayant signé une convention avec l'établissement et sont pris en charge sur prescription médicale. Vous pouvez également prendre rendez-vous pour des soins de confort, à votre charge. Vous pouvez prendre des renseignements auprès du bureau des entrées.

LES OPTICIENS

Des rendez-vous avec un opticien sont proposés aux résidents. Ces soins sont assurés par des professionnels libéraux ayant signé une convention avec l'établissement et sont pris en charge sur prescription médicale. Vous pouvez également prendre rendez-vous pour des soins de confort, à votre charge. Vous pouvez prendre des renseignements auprès du bureau des entrées.

LES SOINS AUDITIFS

Vous pouvez contacter l'équipe pluridisciplinaire du dispositif EqLAAT (Equipe Locale d'Accompagnement sur les Aides Techniques) qui réalise des bilans auditifs. Ils proposent une évaluation personnalisée des besoins, un essai avec le prêt de matériel, ainsi que des conseils et du soutien. Une aide à la recherche potentielle de financement peut être envisagée. Financée par l'Agence régionale de santé, cette intervention est gratuite, neutre d'intérêt commercial et ouverte à tous sans conditions.

Vous pouvez vous rapprocher d'un infirmier, d'un cadre de santé ou d'un médecin.



6. DES DÉCISIONS

AUJOURD'HUI POUR GARANTIR
LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN



LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

➔ VOTRE SATISFACTION

Dans le cadre de la démarche qualité, une **enquête de satisfaction** est réalisée chaque année auprès des résidents.

➔ LA GESTION DES ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES AU CHU DE POITIERS

Les événements indésirables constituent des situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus habituellement, potentiellement sources de dommage.

Ils peuvent être déclarés par tout professionnel (acteurs, témoins, victimes). Ces événements peuvent concerner par exemple la prise en charge des résidents, les conditions de travail, la logistique, ou encore le risque sanitaire.

La déclaration d'événements indésirables est traitée par la direction des relations avec les usagers, risques, qualité et entraîne la mise en place d'actions visant à limiter les risques, améliorer la qualité et la sécurité de l'accueil et de l'accompagnement des résidents.



LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT À VOS DROITS

Si vous êtes victime ou si vous avez connaissance de situation de manquement aux droits et libertés des personnes âgées accompagnées, vous pouvez :

- **Vous adresser au cadre de santé ou au médecin**

- par voie orale lors d'un rendez-vous physique ou téléphonique

- par voie écrite en rédigeant un courrier à l'adresse suivante :

Direction relations usagers, risques, qualité
2 rue de la Milétrie CS 90577
86021 Poitiers Cedex

- ou par courriel qualite@chu-poitiers.fr

En vue de faire valoir vos droits, vous pouvez également faire appel à une **personne qualifiée**, choisie par le conseil départemental et l'ARS. Les coordonnées sont disponibles au bureau des entrées.

Si vous êtes victime ou avez connaissance de situation de maltraitance sur un usager, vous pouvez également vous adresser à l'association **ALMA (Allo Maltraitance des personnes âgées)** qui a un rôle d'écoute, d'information et d'orientation des personnes âgées et des familles (anonymat respecté).

N° de téléphone ALMA 86-17 : 05 49 52 20 27
(mardi-jeudi 9h-12h)

N° de téléphone ALMA national : 3977
(lundi-vendredi 9h-19h)



ACCÈS AUX INFORMATIONS CONCERNANT VOTRE SANTÉ

Un résident ou un représentant légal peut consulter son dossier médical sur place (gratuit) ou solliciter l'envoi d'une copie de son dossier médical (frais d'envoi facturés). L'établissement doit assurer cet accès au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois si le dossier médical date de plus de cinq ans. Vous pouvez en faire la demande en renseignant le formulaire de demande d'accès au dossier médical accessible sur demande auprès de la direction des affaires juridiques (tél : 05 49 44 47 50, courriel : affairesjuridiques@chu-poitiers.fr) ou sur le site internet du CHU.

Les informations contenues dans votre dossier médical sont couvertes par le secret médical. Les informations vous concernant ne sont accessibles que par vous-même. Vous pouvez demander à ce que votre présence ne soit pas divulguée et que les informations concernant votre état de santé ne soient pas communiquées à vos proches.

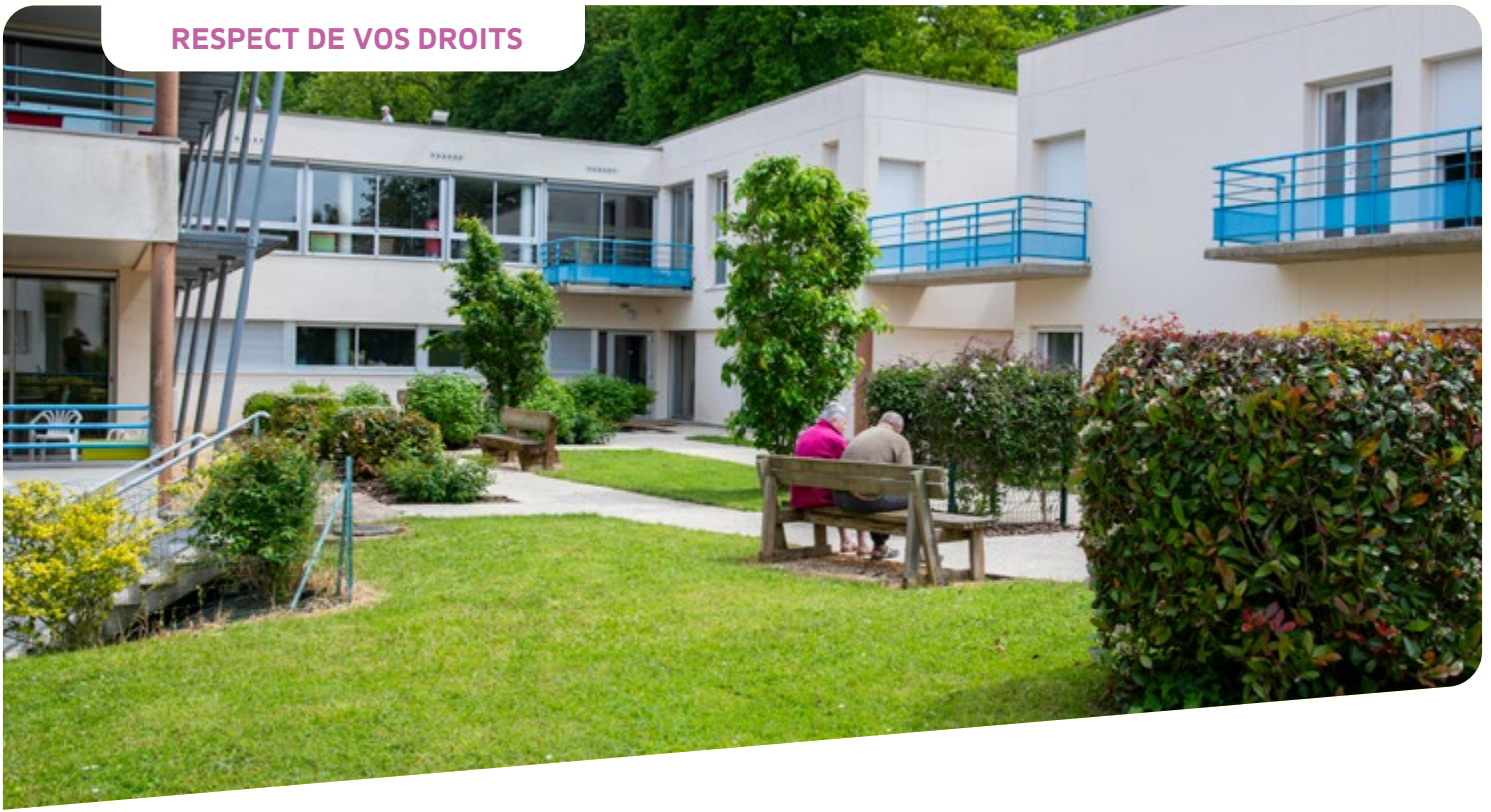


LA PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre admission, vous recevez un formulaire qui vous permet de désigner par écrit une personne de confiance, avec son accord. Il s'agit de quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance. Cela peut être un parent, un proche, mais aussi un médecin ou tout autre personne.

Votre personne de confiance vous aide à exprimer ce que vous souhaitez pour votre santé. Elle peut vous accompagner lors de vos rendez-vous médicaux. Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle transmettra vos directives anticipées si vous les avez rédigées. Elle sera également consultée en priorité pour tout questionnement concernant une décision médicale relative à votre prise en charge. Elle relaiera vos souhaits aux médecins pour les soins et actes médicaux, en respectant votre propre volonté. La désignation de la personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre, et vous pouvez changer d'avis à tout moment en modifiant ou révoquant votre personne de confiance.

La personne de confiance n'est pas forcément de votre famille. Elle peut être différente de la personne à contacter, qui s'occupe de votre admission et reçoit les informations nécessaires à la gestion administrative.



LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont destinées à recueillir vos volontés, vos souhaits concernant votre fin de vie, pour qu'ils soient respectés par les professionnels de santé dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer.

Vous pouvez rédiger par écrit vos attentes, vos craintes, vos limites concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie ; c'est-à-dire ce que vous voulez, et ce que vous ne voulez pas.

Cela peut se faire sur un papier libre daté et signé (avec votre nom, prénoms, date et lieu de naissance), ou bien sur l'un des différents formulaires proposés par le CHU de Poitiers (vous pouvez le demander au personnel), ou sur le site de la HAS, ou par les associations de patients.

Pour les faire connaître, vous pouvez en donner une copie à votre médecin, les faire enregistrer dans votre dossier médical et remettre une copie à votre personne de confiance (si désignée) et/ou votre entourage.

La rédaction des directives anticipées est un droit, ce n'est pas obligatoire. Elles sont valables sans limite de temps, mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Dans tous les cas, votre douleur sera prise en compte et votre bien-être restera la priorité.

Pour vous faire aider dans la rédaction de vos directives, vous pouvez :

- en parler avec vos proches, votre entourage
- en parler avec votre personne de confiance, si vous en avez désigné une
- en parler avec les professionnels de santé qui vous entourent, notamment le médecin qui pourra vous expliquer les traitements et les options possibles
- contacter la CIRDA (cellule d'information et de recueil des directives anticipées) du CHU de Poitiers au 05.16.60.40.23 ou par mail : cirda@chu-poitiers.fr



MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel. Ce litige de consommation peut concerner les prestations, prévues au contrat de séjour, liées à l'hébergement et au séjour dans l'établissement (facturation, prestation d'hôtellerie...). Sont exclus du champ du médiateur de la consommation les litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des personnes accueillies.

• Comment saisir le médiateur ?

Le consommateur ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation par écrit (écrit ou courriel) auprès de la structure concernée pour tenter de résoudre le litige.

L'entité de médiation de la consommation AME Conso peut être saisie :

– Par internet :

www.mediationconso-ame.com
en complétant le formulaire dédié à cet effet

– Par courrier postal : AME Conso, 197 boulevard Saint-Germain, 75007 Paris»

Charte des droits et libertés de LA PERSONNE ACCUEILLIE

Développer les droits des usagers fréquentant les établissements
et services sociaux et médico-sociaux



1 : Principe de non discrimination

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

2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.
La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

5 : Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justices ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

6 : Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des familles prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de

la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants toute mesure utile à cette fin.
Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

7 : Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.
Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

8 : Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.
Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.
Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

11 : Droit à la pratique religieuse

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

12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.





EHPAD



NOS RÉSIDENCES MÉDICALISÉES
CHÂTELLERAULT - LUSIGNAN - LOUDUN - MONTMORILLON - POITIERS

Un accompagnement personnalisé !



<https://ehpad.chu-poitiers.fr>



CHU
Poitiers

NOTES

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



CHU
Poitiers