



LIVRET D'ACCUEIL

# Ehpad Arc-en-Ciel

CENTRE HOSPITALIER  
DE DENAIN



# BIENVENUE

---

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention pour vous présenter l'EHPAD ARC EN CIEL du Centre Hospitalier de Denain, et faciliter votre accueil.

Le Directeur et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et vous offriront un service et des soins de qualité. Ce livret a pour but de vous donner, ainsi qu'à vos proches, le plus de renseignements possibles. N'hésitez pas à nous interroger et à nous soumettre vos points de vue quant à notre fonctionnement afin de répondre au mieux à vos attentes.

Ce document est élaboré conformément au code de l'action sociale et des familles et à la loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Ce contenu reprend les dispositions de la circulaire DGAS/SD 5 n° 2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles. Il a été validé par le Conseil de Vie Sociale.

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

---

L'EHPAD ARC EN CIEL (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) est une structure publique qui dépend du Centre Hospitalier de Denain.

Il est relié à la ville de DENAIN par son entrée rue Roger Salengro et à l'hôpital. Le Centre Hospitalier et l'EHPAD se situent en plein centre de DENAIN.

En 2015, une extension architecturale, a porté la capacité d'accueil à 60 personnes accompagnées.

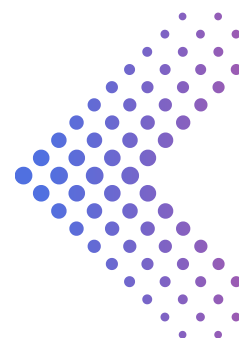
L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale départementale pour la totalité sont individuelles.



# Sommaire

---

<b>SOMMAIRE</b>	-----	<b>04</b>
<b>CONDITIONS ET FORMALITÉS D'ADMISSION</b>	-----	<b>05</b>
<b>MODALITÉS ADMINISTRATIVES ET FINANCIÈRES</b>	-----	<b>06</b>
<b>LE PERSONNEL</b>	-----	<b>08</b>
<b>VOTRE CONFORT</b>	-----	<b>10</b>
<b>NOS PRESTATIONS</b>	-----	<b>14</b>
<b>GARANTIE DES DROITS DES USAGERS</b>	-----	<b>18</b>
<b>ANIMATION</b>	-----	<b>20</b>
<b>INFORMATIONS</b>	-----	<b>22</b>
<b>LA CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE</b>	-----	<b>29</b>
<b>LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE</b>	-----	<b>30</b>
<b>LA CHARTE DE L'HUMANITUDE</b>	-----	<b>31</b>
<b>LA CHARTE DU PARCOURS DE SOINS</b>	-----	<b>32</b>
<b>LA CHARTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</b>	-----	<b>34</b>
<b>A BIENTÔT</b>	-----	<b>35</b>





# Conditions et formalités d'admission



## CONDITIONS D'ADMISSION

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, sans condition de ressources financières.

## PROCÉDURES D'ADMISSION

Avant toute prise de décision, il est souhaitable que vous et vos proches puissiez visiter l'établissement.

Dans cette perspective, vous devez prendre rendez-vous au :

**03 27 24 39 10** ou **03 27 24 32 02**, tous les jours de 9H à 16h.

Ensuite un dossier vous sera remis au secrétariat-accueil (Bâtiment de type « Gériatrique») ou à l'EHPAD ou directement téléchargeable sur notre site Internet [www.ch-denain.fr](http://www.ch-denain.fr), rubrique "structures médico-sociales" puis "EHPAD ARC EN CIEL".



DOSSIER UNIQUE CERFA 17732\*03 ou via l'application trajectoire "GRAND AGE" en cliquant sur ce lien :

<https://trajectoire.sante-ra.fr/GrandAge/Pages/Public/Accueil.aspx>



### Ce dossier comporte :

- Le dossier de pré-admission (avec une partie administrative et une partie médicale à remplir par votre médecin traitant)
- La charte de la personne âgée.

Lorsque votre dossier de pré-admission est complet, celui-ci est présenté lors de la commission d'admission. Si un avis favorable est accordé, un entretien avec le médecin coordonnateur est programmé dans le cadre d'une visite de pré-admission pour confirmer la démarche.

En cas d'avis favorable, votre admission est prononcée par le directeur de l'établissement.

# Modalités administratives et financières



## LES FRAIS DE SÉJOUR

Le tarif journalier et les tarifs dépendance sont fixés chaque année par le Président du Conseil Départemental. Ils prennent effet au 1er janvier de l'année (art 34 du décret du 22/10/03).

La fiche des tarifs en vigueur vous est jointe avec le livret d'accueil. Les frais de séjour correspondent au tarif hébergement majoré du tarif dépendance.

Votre participation dépendra de vos ressources.

L'établissement perçoit une dotation globale de la part du Conseil Départemental du Nord concernant l'APA (Aide Personnalisée Autonomie) calculée pour les personnes accompagnées de la structure dont le domicile de secours est situé dans le Nord. Vous ne percevez donc pas directement cette prestation. Restent à votre charge les frais de dépendance correspondant aux GIR (Groupes Iso Ressources) 5 et 6 (non pris en charge par l'APA). Cette participation peut être plus élevée selon les ressources de la personne accompagnée.

Les frais de séjour sont payables mensuellement, après réception de la facture, auprès de la Trésorerie Municipale de Valenciennes. Ils sont émis à terme échu.

### Ils comprennent :

- L'hébergement,
- La nourriture,
- Le chauffage,
- L'éclairage,
- L'eau courante, chaude et froide,
- L'entretien domestique,
- La fourniture du linge de lit,
- Les frais liés à la dépendance,
- La prestation de lavage du linge
- L'accès WIFI.



Vos soins médicaux et paramédicaux, vos médicaments, ainsi que les petites fournitures médicales sont pris en charge par l'établissement et remboursés par l'assurance maladie sous forme de dotation globale.

Pour les soins externes, consultations ou hospitalisations, il est nécessaire de souscrire à une mutuelle.

# Modalités administratives et financières



## LES AIDES FINANCIÈRES

Vous pouvez bénéficier de :

- L'aide sociale à l'hébergement (avec étude de vos revenus)
- L'allocation logement (CAF, MSA)
- L'APA (Aide Personnalisée Autonomie)

## LES PRESTATIONS ADMINISTRATIVES

Les prestations administratives, comptables, juridiques et budgétaires sont assurées par le Centre Hospitalier ; cela inclut l'élaboration et le suivi du Contrat de Séjour, ses annexes, règlement de fonctionnement et ses avenants.

## LES ASSURANCES

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur. La personne accompagnée doit souscrire une assurance Responsabilité Civile Individuelle.



# Le personnel



## L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'équipe est pluridisciplinaire, chaque agent participe à la prise en charge globale et adaptée à vos besoins. Chaque membre de l'équipe est formé et continue à se former à la prise en charge des personnes accompagnées, tant physique que psychologique. Les soins médicaux et paramédicaux sont assurés par le personnel de l'établissement.

Le personnel infirmier et aide-soignant assurent les soins infirmiers, de confort et aide à la vie quotidienne en fonction de vos besoins. Les compétences de chacun sont mises à votre service dans le but d'assurer des prestations de qualité dans les domaines de l'accueil, de l'hôtellerie, des soins et des loisirs.

Nous vous accompagnons dans tous les actes de la vie courante dans le respect et la dignité. Nous adaptons nos soins afin de préserver au maximum votre autonomie et votre état de santé. Nous faisons une priorité de respecter les règles de bientraitance. Vous serez acteur de votre projet de vie personnalisé. Vos souhaits seront recueillis et respectés. Votre famille pourra participer selon votre désir. La personne accompagnée conserve le choix des différents intervenants extérieurs médicaux et paramédicaux qui lui seraient nécessaires.

### Composition de l'équipe Administration

- Un cadre supérieur de pôle
- Un médecin chef de pôle
- Un agent administratif



### Personnel médical et paramédical

- 1 médecin coordonnateur
- 1 cadre de santé pour l'ensemble du service, présent en journée, pendant la semaine sauf exceptions. En son absence, l'infirmière pourra vous renseigner ou vous proposer un rendez-vous.
- Infirmières
- Aides-soignants
- Auxiliaires de vie
- Agents de Service Hospitalier



# Le personnel



- Stagiaires : Infirmiers, Aides-Soignants et Elèves en bac professionnel d'accompagnement, soins et services à la personne,
- Secrétaire,
- Equipe transversale (Equipe Mobile de Soutien de d'Accompagnement, Equipe Mobile Gériatrique Inter Ehpad...),
- Lingère,
- Psychomotricien,
- Neuropsychologue,
- Equipe Mobile Gériatrique,
- Coiffeuse,
- Pédicure
- Kinésithérapeutes libéraux.

## **Personnel des services généraux et techniques**

- Le personnel du Centre Hospitalier est à disposition.

## **Rôle et missions du médecin coordonnateur**

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur gériatre, chargé notamment :

- Du projet de soins, de sa coordination avec les prestataires de santé externes qui interviennent auprès des personnes accompagnées par l'établissement : professionnels de santé libéraux, établissements de santé, secteur psychiatrique, services d'hospitalisation à domicile, etc...
- De l'organisation de la permanence des soins, en particulier la nuit et le week-end,
- Des admissions : il donne son avis sur la possibilité d'admettre une nouvelle personne accompagnée en tenant compte des possibilités offertes par l'établissement,
- Du dossier médical.

Enfin, en cas de situation d'urgence ou de risques vitaux ainsi que lors de la survenue de risques exceptionnels ou collectifs nécessitant une organisation adaptée des soins, le médecin coordonnateur réalise des prescriptions médicales pour les personnes accompagnées de l'établissement au sein duquel il exerce ses fonctions de coordonnateur. Les médecins traitants des personnes accompagnées concernés sont dans tous les cas informés des prescriptions réalisées.

# Votre confort

---

L'établissement se situe dans l'enceinte du centre hospitalier de DENAIN. Son accès se fait par la rue Roger SALENGRO et est facilité par un parking destiné aux familles et au personnel. Il est adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le bâtiment se situe à environ 500 m du centre-ville de DENAIN (mairie, poste, banques, terminus du tramway Denain/Valenciennes, commerces, lieux de culte).

La capacité d'accueil est de 60 lits, en plain-pied, tous en chambre individuelle avec possibilité de chambre double pour un couple. Des ascenseurs existent pour accéder au sous-sol (local technique, cuisine, accès service d'imagerie, urgences ainsi que les autres services de l'hôpital).

Un jardin intérieur thérapeutique avec un parcours sécurisé (parcours sensoriel, instrument de musique, pergola...) est aménagé au centre de la structure. Une terrasse à l'abri est juxtaposée à la salle de détente avec un salon de jardin.

L'accès à la structure est libre. Les visites ne sont pas réglementées; cependant il est souhaitable de respecter ou de ne pas gêner l'organisation de travail.

Pour votre sécurité :

- L'entrée dans les locaux se fait par un sas sécurisé.
- Le bracelet anti-fugue : nous accueillons des personnes en grande fragilité qui ne sont plus en capacité de sortir seules. Un système permet de verrouiller les portes et ascenseurs aux porteurs du bracelet lui permettant d'aller et venir librement en sécurité.
- Les fenêtres ont une ouverture sécurisée.

Vos journaux sont déposés dans une boîte aux lettres à l'extérieur du bâtiment et distribués par le personnel lors de la distribution du petit déjeuner. Le courrier arrive au Centre Hospitalier et est distribué par l'agent administratif. Pour l'envoi du courrier, les frais d'envoi sont à votre charge et partent par le courrier interne du centre hospitalier.



# Votre confort

---



## LES CHAMBRES

Elles sont meublées par la structure. Toutefois, si vous le désirez, vous pouvez vous entourer de vos « petits meubles » ou équipement personnel, dans la limite de la surface disponible pour garantir votre sécurité faciliter votre circulation et celle du personnel. Vous pouvez également faire votre propre décoration, afin de vous sentir comme à la maison.

### Descriptif

- Superficie : de 15 à 25 m<sup>2</sup> (cabinet de toilette inclus)
- Un placard de rangement
- Un cabinet de toilette avec WC et douche, chaise de douche
- Un lit médicalisé
- Une table de chevet
- Un adaptable
- Un bureau ou une console
- Une commode selon la disposition de la chambre
- Un fauteuil de repos avec repose pieds
- Un téléviseur (abonnement TNT compris)
- Un cordon « appel malade » si besoin
- Une prise téléphonique (abonnement à la charge du résident par le prestataire de votre choix)

Le mobilier est modulable en fonction de vos besoins et de votre dépendance. (Loi Bien vieillir du 8 Avril 2024).

### Entretien des chambres

L'entretien des chambres et des sanitaires est assuré par le personnel dans le respect de l'intimité et des protocoles d'hygiène. La détention des produits d'entretien est interdite pour des raisons de sécurité.

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les chambres (Loi bien vieillir instaure la possibilité d'accueillir un animal de compagnie cependant nous attendons l'arrêté qui définira les modalités de cette nouvelle démarche).

# Votre confort

---

## LES PARTIES COMMUNES

### Le hall d'entrée

Le hall d'entrée est le point central de la structure. Le salon et les couloirs des ailes où sont réparties les chambres :

- A droite l'allée des fleurs (19 chambres) qui permet l'accès à l'allée du jardin (25 chambres)
- A gauche l'allée de la forêt (16 chambres).

Les toilettes sont à disposition des visiteurs et aux personnes à mobilité réduite dans le hall

### Espace détente et de convivialité

L'espace salon est dédié aux animations, aux programmes TV (grand écran et home cinéma) et au repos. Il est accessible par le hall d'entrée. Une salle des familles est à votre disposition pour recevoir votre famille plus nombreuse en toute intimité. Veuillez nous prévenir 48H à l'avance afin que nous puissions vous préparer la pièce. La salle d'ergothérapie permet aux animatrices et aux bénévoles de faire des activités par petits groupes de personnes accompagnées.

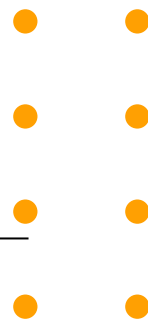
### Espace Bien-être

L'EHPAD dispose d'une salle destinée aux soins de bien-être.





# Votre confort



## LE RESTAURANT

### Les repas

Vos repas sont confectionnés par la cuisine centrale du Centre Hospitalier et livrés en liaison froide à la résidence. Le personnel présent se charge de les réchauffer. Les repas sont pris en salle à manger le midi et le soir. Si votre état de santé le nécessite, le repas pourra être servi en chambre. Le petit déjeuner quant à lui est pris en chambre. Les menus sont élaborés en commission des menus par les diététiciennes et le responsable des cuisines. Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis. La salle à manger de la structure est climatisée.

Vos repas sont servis aux heures suivantes :

- A partir de 8h : petit déjeuner
- A partir de 12h : déjeuner et café
- Vers 15h : distribution boissons et collations
- A partir de 18h : dîner
- Collation à la demande à 22h



Le respect des us et coutumes et des religions est de rigueur. Des régimes sont pris en charge sur prescription médicale par le service diététique du Centre Hospitalier de DENAIN. Nous avons néanmoins à cœur de conserver aussi souvent que possible une cuisine savoureuse et familiale dans le respect des règles d'hygiène et variée au gré des saisons, des fêtes et des événements.

Des repas dits festifs sont proposés une fois par mois le midi, le menu est fixé selon vos demandes.

### Les visites

Les personnes accompagnées reçoivent librement des visiteurs au cours de la journée à condition de ne pas gêner l'organisation du travail.

### Repas des visiteurs

Il est possible d'organiser des repas avec votre famille et/ou vos amis. Pour cela, il est souhaitable de prévenir le personnel de l'EHPAD 48h avant et de se fournir de tickets repas au secrétariat- accueil du bâtiment gériatrique (soumis à tarification) qui sera à remettre au personnel. Tout sera mis en œuvre pour faciliter la convivialité et l'intimité du repas.

# Nos prestations

---



## **LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL**

Vous gardez le libre choix du médecin traitant, conditionné à l'accord de ce dernier. Pour toute demande d'admission dans l'établissement, il est nécessaire d'avoir un médecin traitant. Des visites régulières sont effectuées par le médecin traitant pour le suivi de la personne accompagnée. Il vient à la demande de la personne accompagnée ou de l'équipe soignante. La personne accompagnée conserve le choix des différents intervenants médicaux et paramédicaux extérieurs qui lui seraient nécessaires. Une convention de partenariat sera alors signée avec l'établissement.

## **LE SERVICE SOCIAL**

Une assistante sociale rattachée au Centre Hospitalier de Denain est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches et demandes particulières. Vous pouvez prendre rendez-vous au : 03.27.24.30.47

## **LA TÉLÉVISION**

Elle est gratuite. Un téléviseur avec sa télécommande est à votre disposition dans votre chambre. Nous vous demanderons d'en prendre soin et de respecter le repos de vos voisins.

# Nos prestations

---

## **LE TÉLÉPHONE**

Chaque chambre est dotée de connectiques permettant d'installer le téléphone. L'abonnement et les communications téléphoniques sont à votre charge. La personne accompagnée choisit son opérateur pour faire installer sa ligne.

## **LA COIFFURE**

Une coiffeuse est présente 2 fois par semaine dans l'établissement gratuitement. Elle peut effectuer les coupes, mises en plis.

Cette prestation est effectuée dans la limite des ressources existantes et disponibles de l'établissement. Vous pourrez être amené(e) à solliciter le coiffeur de votre choix et à vos frais si l'établissement est dans l'impossibilité de réaliser la prestation. Il vous suffit de nous donner la date de rendez-vous et nous vous réservons le salon de coiffure.



## **LE CULTE**

La personne accompagnée est libre de participer à l'exercice de son culte. Il peut recevoir la visite du ministre de Culte de son choix sur simple demande auprès du cadre de santé qui fera les démarches nécessaires. Une messe catholique est organisée à chaque évènement religieux (Pâques, Noël...).

# Nos prestations

---

## **LE LINGE**

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

L'entretien du linge personnel de la personne hébergée, fourni en se référant au trousseau de base, est pris en charge par le Centre Hospitalier de Denain, sans surcoût. L'entretien du linge délicat (mohair, cachemire...) reste à la charge de la personne hébergée et/ou de ses proches.

L'identification du linge personnel (étiquettes avec nom et prénom de la personne accompagnée) est assurée par l'établissement sans surcoût via le prestataire.

Un inventaire est réalisé régulièrement par les référents professionnels et/ou la lingère qui peuvent être amenés à demander un renouvellement ou un complément, en fonction des besoins et de l'évolution de l'état de santé de la personne accompagnée. Le linge fourni doit être adapté aux différentes saisons.

## **PÉDICURIE**

Vous pouvez recourir au pédicure/podologue de votre choix à vos frais. Seules les personnes accompagnées diabétiques peuvent bénéficier d'une prescription médicale et d'une prise en charge des soins par l'Assurance Maladie. Cette dernière dépend du grade du diabète.

## **KINÉSITHÉRAPIE**

Sur prescription médicale, un masseur kinésithérapeute libéral assure les massages et la rééducation ainsi que la kinésithérapie respiratoire.

## **EDUCATEURS SPORTIFS EN ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE**

Ils interviennent le lundi pour la gymnastique douce.

## **LE PSYCHOMOTRICIEN**

Il intervient également dans le maintien de l'autonomie et la marche par différents ateliers, en individuel et collectif, tels que la gymnastique douce ou l'atelier équilibre, le jeudi.





# Nos prestations

---

## **SOINS DENTAIRES**

Une dentiste est présente 2 fois par semaine pour l'ensemble des services d'hébergement.

Après votre entrée, vous bénéficierez rapidement d'un contrôle dentaire. La réfection de votre prothèse dentaire ne peut pas se faire par notre dentiste.

Il vous faudra à ce moment-là prendre un rendez-vous avec votre dentiste habituel et les frais resteront à votre charge.

## **ATELIER MÉMOIRE**

Un neuropsychologue intervient dans la structure sous forme d'atelier mémoire individuel et collectif avec les personnes accompagnées.

## **NEUROPSYCHOLOGUE**

- Réalisation d'un bilan neuropsychologique de dépistage à l'entrée d'une nouvelle personne accompagnée
- Séances individuelles de stimulation cognitive (en accord avec un plan de remédiation cognitive adapté selon les troubles cognitifs de la personne accompagnée)
- Séances collectives de stimulation cognitive (sous la forme d'un atelier mémoire en groupe sur la base du volontariat)
- Entretiens psychologiques individuels (pour prendre en charge les aspects psychologique, thymique et émotionnel des personnes accompagnées)



# Garantie des droits des usagers



## PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ ET PROJET DE SOINS

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins. L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des personnes accompagnées. Dans cet esprit, le personnel aide les personnes accompagnées à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps, l'alimentation, l'habillement et également les soins de prévention. L'établissement propose un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible aux besoins de la personne accompagnée. Celui-ci dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension

### CONSEIL DE VIE SOCIALE

C'est une instance consultative de représentants des personnes accompagnées, des familles, du personnel et des membres de l'organisme gestionnaire.

C'est un lieu d'échanges et d'expressions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel vous êtes accueilli.

Il est également un lieu d'écoute très important ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Les membres du Conseil de Vie Sociale sont des membres élus tous les 3 ans respectivement par les personnes accompagnées, les familles ainsi que les professionnels. Son rôle est de permettre aux personnes accueillies et leurs représentants légaux de s'exprimer et de participer pleinement à la vie du service de la structure.

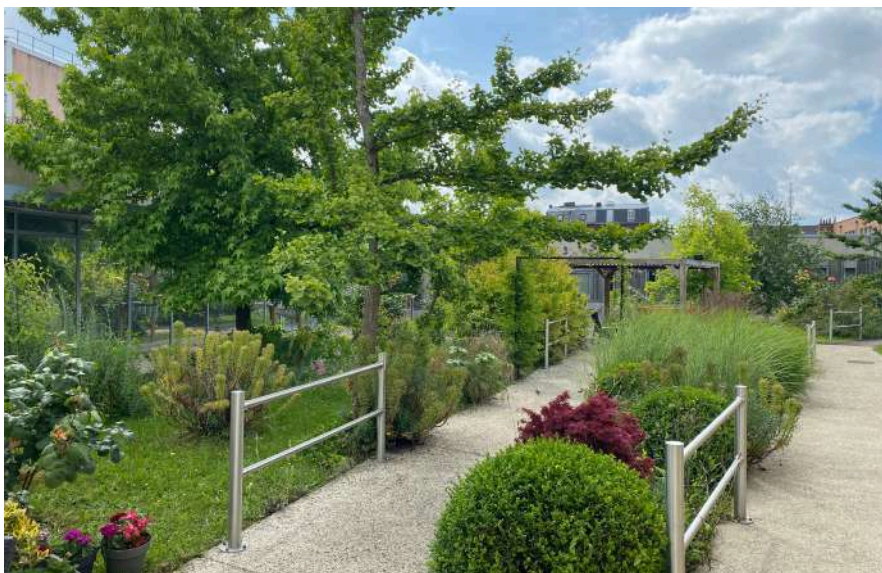


## DROITS ET LIBERTÉS DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toutes les personnes prises en charge par l'EHPAD.

L'établissement assure la personne accompagnée :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal ou personne de confiance à la conception, à la mise en œuvre et à l'actualisation du projet de vie et d'accompagnement qui la concerne. Depuis le 1er janvier 2016, le code de la consommation précise que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.





# Animation



L'animation est au cœur de votre vie dans la structure. Elle est portée par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. L'EHPAD dispose de 2 animatrices présentes 2 jours par semaine. L'animation s'articule autour de 2 éléments :

- Les loisirs de type collectif : jeux de carte, jeux de société, lotos, ateliers mémoire...
- Les loisirs de type individuel : prises en soins personnalisées selon votre projet de vie et vos envies du moment.

Nous proposons des activités variées selon vos désirs. Votre participation est laissée à votre libre choix.

Chaque mois est affiché, à différents endroits, un calendrier des animations prévues et non exhaustives.

Vous pouvez proposer, vous ou votre famille, des activités, des sorties. Nous essayerons de les mettre en place selon nos disponibilités. Vos familles sont régulièrement conviées si vous le souhaitez, à participer aux animations dans le but de conserver une dynamique familiale.

Des photos sont affichées régulièrement au sein de la structure. Vous avez le droit de refuser par écrit la diffusion de votre image. Cet écrit est consigné dans votre dossier d'admission ainsi que dans votre contrat de séjour et dans votre projet de vie.

Une rencontre avec les animatrices est programmée chaque année pour envisager les projets pour l'année suivante, toutes les idées sont les bienvenues.





# Animation



## L'association Villars Loisirs Section « Arc En Ciel »

Association loi 1901 à but non lucratif. Cette association permet d'améliorer au quotidien le bien être des personnes accompagnées. Elle se compose de bénévoles qui participent étroitement à la vie de la structure en collaboration avec les équipes soignantes et l'ensemble des personnes accompagnées. Par les ventes que nous effectuons et les différents dons ou subventions que nous recueillons, nous pouvons mettre en place des animations supplémentaires pour vous satisfaire au mieux. Les personnes accompagnées, les bénévoles et le personnel réalisent des décorations diverses, travaux de type travaux manuels. Ces ventes sont organisées plusieurs fois dans l'année.

## Les bénévoles

Au sein de la résidence, une équipe dynamique de bénévoles vient prêter main forte lors des animations à l'équipe. Ils viennent également vous rendre visite et discuter avec vous à votre convenance. Ces personnes ont signé une charte et sont soumises au secret professionnel comme l'équipe. Ils sont présents une fois par semaine et plus si besoin.





## LA COMMISSION DES USAGERS

### Références

Article L1112-3 du code de la santé publique relatif à la commission des usagers des établissements de santé.

La Commission des Usagers a pour mission :

- De veiller au respect des droits des patients,
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients,
- De faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs,
- D'être consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge, de formuler des propositions,
- D'être informée sur l'ensemble des plaintes et du suivi.

La commission a accès au dossier médical avec l'accord du patient. Ses membres sont soumis au secret professionnel.

La Commission est avant tout un lieu d'écoute, de mise en relation avec ceux qui vous ont pris en charge et éventuellement d'information sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

Découvrez notre vidéo sur la Commission des Usagers et le rôle des Représentants des Usagers du Centre Hospitalier de Denain.

Vous avez des questions, des retours ou besoin d'aide ?

Ces représentants sont là pour vous écouter et vous accompagner dans vos démarches.



# Informations



## POUR JOINDRE LA COMMISSION

La Commission tient une permanence sur rendez-vous et se réunit au moins 4 fois par an.

### **Vous pouvez nous écrire**

Madame LYDA-TRUFFIER,  
Directeur,  
CENTRE HOSPITALIER 25 Bis rue Jean Jaurès - BP 225 59723 Denain Cedex

Madame DENIS,  
Représentant des Usagers au Conseil de Surveillance  
Ecrire au Directeur qui transmettra

Madame DUFOUR-TONINI, Maire de la ville de Denain  
Présidente du Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de Denain  
1207, rue de Villars - 59723 Denain Cedex

Monsieur DUPONT,  
Président de la Commission des Usagers  
Ecrire au Directeur qui transmettra

### **Vous pouvez nous téléphoner**

Tél : 03.27.24.30.54

### **Médiateur à la consommation :**

Depuis le 1er janvier 2016, le code de la consommation précise que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel.





## **LA PERSONNE QUALIFIÉE**

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles relatif à la loi n°2013-403 du 17 mai 2013.

Toute personne prise en charge par un établissement (ou sa famille ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. Les personnes qualifiées peuvent être contactées par l'intermédiaire du Point Relais Services (PRS) de l'arrondissement de Valenciennes. La liste des personnes qualifiées et les coordonnées des Points Relais figurent en annexe du contrat de séjour. Cette liste peut également vous être remise à l'accueil du bâtiment gériatrique sur simple demande.

## **LA PERSONNE DE CONFIANCE**

Dès votre admission, vous serez sollicité(e) pour désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considèrera comme « 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. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Le secret médical sera partagé entre les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Si vous souhaitez que le personnel partage ces informations avec un membre de votre famille ou un proche, vous devez le désigner en tant que personne de confiance.





## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

D'après le Décret du 3 Août 2016 relatif à la loi du 02 Février 2016 créant de nouveaux droits pour les malades en fin de vie : Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Les directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment et sont valables sans limite de temps.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par le patient. Le document doit comporter les noms, prénoms, date et lieu de naissance de l'auteur. Il existe des formulaires de directives anticipées disponibles en ligne sur le site du gouvernement.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, confiez-les à l'équipe soignante qui les conservera dans votre dossier médical et vous les restituera à votre sortie. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous trouverez ci-joint, un modèle qui vous aidera à les rédiger sur le site internet de l'établissement. La loi prévoit également un droit à la demande du patient d'accéder à une sédation profonde et continue jusqu'au décès. Un triptyque est à votre disposition pour une information plus complète.





## INFORMATIONS DÉCLARATION CNIL

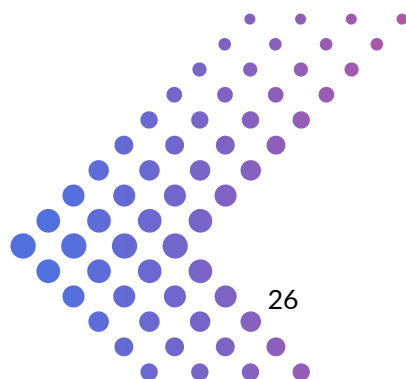
Dans le cadre de notre mission d'hébergement et de soins, les professionnels de l'établissement recueillent et traitent vos informations à caractère (données administratives, sociales et de santé). Elles font notamment l'objet d'un traitement informatisé, basé sur le respect d'obligations légales. Elles sont conservées selon la réglementation en vigueur. Vos données de santé sont hébergées chez un hébergeur certifié.

Nous nous engageons à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir leur confidentialité et leur sécurité dans le respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »). Ainsi que la Loi Informatique et Liberté de la CNIL (1978 MAJ en 2018).

Ces informations sont réservées à l'usage des professionnels de l'EHPAD et ne peuvent être communiquées qu'à ces destinataires. L'équipe de soins qui assure votre prise en charge peut également être amenée à partager vos données avec d'autres professionnels pour disposer d'une expertise complémentaire dans le cadre votre prise en charge. Dans ce cas, conformément à l'art L1110-4 du code de santé publique, vous en serez informé préalablement par le médecin qui vous prend en charge.

Pour accéder, modifier, supprimer ou effectuer toute autre action en rapport avec vos droits, veuillez nous contacter : [dpo@ch-denain.fr](mailto:dpo@ch-denain.fr) / service chargé de l'exercice des droits. Pour plus d'information nous mettons à votre disposition sur le site internet ou sur demande la politique-confidentialité ou [www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil](http://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil).

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL. : [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes).



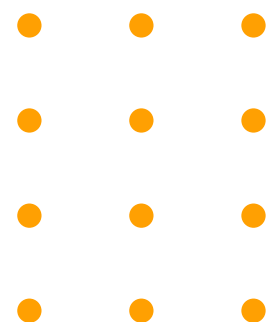
## LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ET INDIVIDUEL DE PRISE EN CHARGE

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Des informations liées à votre santé (comptes rendus des urgences, de votre hospitalisation, courrier de sortie...) peuvent être également déposées avec votre accord sur votre Dossier Médical Partagé. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de production (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Lorsque la personne accompagnée est décédée, l'accès au dossier est possible par ses ayants droit, son concubin ou son partenaire lié par un pacte civil de solidarité, dans la mesure où il leur est nécessaire pour leur permettre de connaître les causes de la mort, de défendre la mémoire du défunt ou de faire valoir leurs droits, sauf volonté contraire exprimée par la personne avant son décès.

Pour la remise du dossier, il est indispensable de se munir :

- Pour la personne accompagnée : d'une preuve d'identité
- Pour les ayants droit : d'un acte de notoriété
- Pour les parents : du livret de famille
- Pour les représentants légaux : du jugement les désignant comme tels.



## SECRET PROFESSIONNEL ET MÉDICAL

Vous avez le droit au respect des informations vous concernant. Le partage des informations vous concernant est autorisé entre les professionnels de santé, équipes de soins et les professionnels extérieurs, après vous en avoir informé et dès lors que vous n'avez pas manifesté votre opposition, pour assurer la continuité des soins. L'ensemble des professionnels est soumis au secret professionnel

## **EVALUATIONS ET DÉMARCHE QUALITÉ**

La loi du 2 janvier 2002, rénovant l'Action Sociale et médico- sociale soumet les établissements et services à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations. Elle introduit l'obligation d'évaluation pour les services et établissements.

La démarche qualité est présente et soutenue dans les Ehpad grâce à la cellule qualité du Centre Hospitalier qui a inclus ces structures dans ses différentes actions de suivis et de mise en place de plans d'améliorations des prises en soins.

Une évaluation interne est réalisée tous les 5 ans. L'évaluation externe est quant à elle réalisée tous les 7 ans par un organisme agréé. Cette démarche se fait avec la participation de l'ensemble de l'équipe et la représentation des usagers et leurs familles, ainsi que les membres de la direction du Centre Hospitalier.

Ces évaluations ont pour objectif l'amélioration continue de la qualité des prestations offertes, en adaptant le fonctionnement de la structure et les pratiques des professionnels aux caractéristiques, spécificités, attentes et besoins des résidents, en lien avec les recommandations et les réglementations en vigueur.

## **LA BIENTRAITANCE**

Le Centre Hospitalier de Denain est engagé dans la promotion de la bientraitance et dans la lutte contre la maltraitance. La bienfaisance et la bienveillance forment le socle de nos valeurs soignantes, pour concourir à une prise en soins personnalisée dans nos actions quotidiennes qui respectent votre dignité, votre liberté et vos souhaits, dans la limite de nos possibilités.

Le respect est une valeur fondamentale dans nos soins, elle est aussi notre responsabilité. C'est pourquoi, les professionnels de l'EHPAD sont sensibilisés et formés à une prise en soins digne et respectueuse de la personne.

Une de nos préoccupations-clés est aussi d'identifier et réduire au mieux les différents risques, contraintes et sources d'inconfort de votre séjour. Nous mettons un point d'honneur à faire de vous un partenaire de soins, en ce sens, nous vous invitons à nous faire part de vos avis et doléances.

Nos valeurs professionnelles nous appellent à la plus grande vigilance pour tout fait de maltraitance physique ou morale dont vous pourriez être victime. Nous la refusons formellement et soyez certain, que tout acte maltraitant sera sanctionné avec justice.

Le Centre Hospitalier de DENAIN ainsi que de nombreux autres acteurs de la santé du territoire se sont engagés à améliorer l'accès aux soins et à la santé des personnes handicapées en signant en 2021 la Charte Romain Jacob. Améliorer les structures d'accueil et de prise en charge, faire de la prévention, former des professionnels et mieux déterminer les besoins des personnes handicapées : autant d'initiatives pour la réussite de cette démarche qui mobilise toutes les équipes du CH de DENAIN.



# La charte de la personne âgée dépendante



Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit Loi n°2002-2 du 02.01.02 art.L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

## 1. CHOIX DE VIE

*Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie*

## 2. DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

*Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins*

## 3. UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

*Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société*

## 4. PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

*Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes*

## 5. PATRIMOINE ET REVENUS

*Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles*

## 6. VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

*Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités*

## 7. LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

*Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix*

## 8. PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

*La prévention de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit*

## 9. DROITS AUX SOINS

*Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles*

## 10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS

*Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant*

## 11. RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

## 12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

*La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité*

## 13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

*Toute personne en situation de dépendance doit avoir protégé non seulement ses biens mais aussi sa personne*

## 14. L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

*L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes*

# La charte de la bientraitance



Elle implique que la personne accompagnée soit considérée comme un être unique dans son contexte historique. Le soignant se doit de cerner la personne afin de répondre au mieux à ses demandes, la personne accompagnée est alors acteur même quand les troubles cognitifs sont majeurs. Par ailleurs, l'entourage sollicité permet la connaissance et la cohérence d'une prise en charge personnalisée.

La bientraitance implique un état d'esprit, une remise en question au quotidien.

## 1. SECURITE ET PROTECTION

*Point fort d'une prise en charge de qualité (par un matériel adapté, le respect des règles hygiène. Formations/ informations. Pratique de la politique bientraitance et humanité).*

## 2. RESPECT DU RESIDENT

*Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins*

## 3. RESPECT DES DROITS

*Droit au refus, droit civique, droit de l'homme, connaissance et application des chartes, Loi Léonetti..., Formation à la bientraitance.*

## 4. DROIT A LA CONFIDENTIALITE, A L'INFORMATION

*De la personne et de son entourage ; par la qualité de communication induisant un climat de confiance dans le respect de l'éthique professionnelle.*

## 5. PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISEE

*Grâce à une écoute professionnelle, une connaissance de la personne permettant les échanges verbaux et non verbaux.*

## 6. L'ESTIME DE SOI

*Reste une de nos priorités (respect de ses habitudes, son histoire, son travail, ses passions...). Une ouverture vers l'extérieur (visites, sorties, rencontres diversifiées...).*

## 7. L'ASSURANCE D'UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

*Adapté avec les changements de l'état de santé physique, psychologique et cognitif.*

## 8. ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

*Pour la personne et son entourage dans le respect de leurs prises de décisions. Empathie, relation d'aide, écoute. Prise en charge de la douleur.*

## 9. PROCESSUS D'EVALUATION CONSTANT PAR LE PERSONNEL

*Réunions de synthèse, projet de vie, journées de formations et informations. Garantie d'une remise en question systématique des pratiques et comportements soignants.*

## 10. LE PERSONNEL S'IMPLIQUE

- *En effectuant des formations : bientraitance, relaxation, effleurage, démence, humanité, lutte contre les escarres.*
- *En effectuant des animations, des rencontres, des sorties.*

# La charte de l'humanité



L'humanité est basée sur les concepts de Bienveillance, de Règles de l'Art dans le soin, regroupe un ensemble de théories et pratiques originales pour :

- Rapprocher le soignant et le soigné dans leur humanité,
- Améliorer les soins et le prendre soin des personnes en établissement et à domicile,
- Accompagner ainsi les personnes âgées dans la tendresse et le respect de l'autonomie, debout, jusqu'à la fin.

Cette Charte a été mise en place suite à la formation de toute l'équipe à cette philosophie. Le but étant d'uniformiser nos pratiques et que le temps soin soit un plaisir pour tous.

1

*Je vais chez vous, je m'annonce :  
« TOC - TOC » et j'attends la réponse*

2.

*Je vous dis « Bonjour » avec le sourire*

3.

*Je vous explique ma venue et recherche votre  
consentement*

4.

*Je cherche votre regard pour capter votre attention*

5.

*Selon vos habitudes, nous commençons ensemble le  
soin, tout en conservant vos capacités restantes*

6.

*J'utilise tous les moyens possibles  
pour que vous puissiez passer un bon moment, comme  
la DIVERSION*

7.

*Tout au long du soin, je vous explique ce que l'on va  
faire, pour établir la confiance*

8.

*Chaque jour, nous vous installerons au fauteuil ou nous  
vous aiderons à marcher*

9.

*Nous terminons le soin ensemble en se félicitant  
d'avoir passé un bon moment*

10.

*Je transmets à mes collègues  
pour que nous continuions dans le même sens*

# La charte du parcours de soins



Chaque usager du système de santé a un parcours de santé particulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent. La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'utilisateur. Dans le cadre créé par les politiques de santé, cette charte présente les principes et objectifs qui s'appliquent à l'ensemble des étapes du parcours de santé, sur l'ensemble du territoire national.

## 3 PRINCIPES

### 1. USAGERS ET PROFESSIONNELS SONT DANS UNE RELATION PARTENARIALE

*Cette relation est faite de respect, de bienveillance, de confiance et d'écoute mutuels. Elle se construit selon des modalités adaptées à la situation personnelle de l'utilisateur, dans le respect de son autonomie. Tout au long de son parcours de santé, l'utilisateur dispose de tous ses droits. Il ne fait l'objet d'aucune discrimination. L'utilisateur agit selon les mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé. L'utilisateur a la possibilité et les moyens d'exprimer son appréciation sur la qualité de la relation avec les professionnels et sur la qualité des soins ou des prestations reçues.*

### 2. TOUT USAGER PREND, AVEC LE PROFESSIONNEL DE SANTÉ, LES DÉCISIONS CONCERNANT SA SANTÉ

*La décision repose sur le partage d'une information claire et loyale, incluant les aspects financiers et le reste à charge, permettant à l'utilisateur d'exprimer son consentement, ou son refus, libre et éclairé. L'utilisateur est reconnu comme acteur de sa santé tout au long de sa vie. Le professionnel de santé exerce son activité en respectant les règles déontologiques qui s'imposent à lui. Pour exercer son pouvoir de décision, l'utilisateur est en droit de se faire accompagner par la personne de son choix, qui peut être la personne de confiance. Toute personne a droit au respect de ses volontés quant à sa fin de vie telles qu'elle les a exprimées, notamment dans ses directives anticipées, dans le respect des obligations légales et réglementaires.*

### 3 USAGERS ET PROFESSIONNELS PARTAGENT DES RESPONSABILITÉS COLLECTIVES VIS-À-VIS DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SOLIDARITÉ

*Usagers et professionnels, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, participent aux décisions relatives aux politiques de santé et de solidarité tant au niveau national que territorial et local. Tous les usagers sont destinataires d'informations sur les représentants des usagers, sur les instances dans lesquelles ils siègent et sur la façon dont ils peuvent les saisir tout au long de leur parcours de santé. Usagers et professionnels agissent en étant conscients que les décisions qu'ils prennent, les comportements qu'ils adoptent ont un impact sur la pérennisation de notre système de santé solidaire.*



# La charte du parcours de soins

## 4 OBJECTIFS

### 1. AGIR POUR LA PROMOTION DE LA SANTÉ, L'ÉDUCATION POUR LA SANTÉ, LA PRÉVENTION ET LE MAINTIEN DE LA SANTÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS DE SANTÉ

*Usagers et professionnels adoptent une démarche de prévention tout au long du parcours de santé. Ils veillent, avec l'ensemble des acteurs du territoire, à promouvoir des environnements de vie favorables à la santé.*

### 2. ASSURER L'ACCÈS DE TOUT USAGER AUX PROFESSIONNELS, AUX ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE SANTÉ, QUELLE QUE SOIT SA SITUATION SOCIALE, ÉCONOMIQUE, GÉOGRAPHIQUE, D'ÉTAT DE SANTÉ, DE HANDICAP ET DE DÉPENDANCE

*Les professionnels s'assurent de l'accessibilité effective et équitable aux professionnels, établissements, structures et services de santé. Dans l'intérêt de la santé publique, les professionnels font en sorte d'aller vers les personnes en marge du système de santé. Les professionnels sont attentifs à articuler au mieux les réponses aux besoins de l'usager dans le domaine de la santé et du social.*

### 3. ÉLABORER LE PARCOURS DE SANTÉ PERSONNALISÉ DANS UNE DÉMARCHE DE COCONSTRUCTION ENTRE USAGER ET PROFESSIONNEL DE SANTÉ

*L'usager exerce son libre choix vis-à-vis des professionnels de santé, des thérapeutiques proposées, d'établissements ou de services, de lieux de vie ou de soins, sauf impératifs de sécurité sanitaire ou de contraintes de service. Lorsque le professionnel, le service ou l'établissement ne peut assurer sa prise en charge, l'usager doit bénéficier d'une orientation pertinente qui tienne compte de ses besoins, de ses choix et de ses ressources. L'usager est en droit de modifier ces choix au cours du temps.*

### 4. GARANTIR LA QUALITÉ, LA CONTINUITÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT TOUT AU LONG DU PARCOURS DE SANTÉ PERSONNALISÉ DE L'USAGER

*L'ensemble des professionnels assurent la fluidité du parcours en se coordonnant et en partageant les informations nécessaires à la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, ceci dans le respect de la volonté des usagers et de la protection des données personnelles. Les personnes en situation de vulnérabilité, liée à certains handicaps, bénéficient de suivis spécifiques. Une vigilance particulière est portée au dépistage et à la prise en charge des maladies qui peuvent accompagner le handicap et des handicaps qui peuvent résulter de la maladie. La douleur est prise en charge tout au long du parcours de santé. Les usagers bénéficient, indépendamment de leurs ressources, de l'innovation disponible, évaluée, validée et présentant un bénéfice pour leur santé. Ils sont informés sur les essais cliniques susceptibles de les concerner et sur l'accès anticipé aux innovations thérapeutiques dans le cadre d'autorisations temporaires.*

# La charte de la personne accueillie



Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit Loi n°2002-2 du 02.01.02 art.L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

## 1. PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

*Nul ne peut faire l'objet de discrimination en raison de ses origines quelles qu'elles soient.*

## 2. PRISE EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉS

*Une proposition de prise en charge ou un accompagnement individualisé doit être fait à la personne accueillie.*

## 3. DROIT À L'INFORMATION

*La personne accueillie a droit à une information claire et adaptée sur sa prise en charge et son accompagnement et elle doit être informée des associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.*

## 4. PRINCIPE DU LIBRE CHOIX...

*La personne dispose du libre choix entre les prestations offertes. Son consentement éclairé doit être obtenu par son information et elle dispose également du droit à la participation directe pour son accueil.*

## 5. DROIT À LA RENONCIATION

*La personne peut renoncer à tout moment, par écrit, aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.*

## 6. DROITS AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

*La prise en charge et l'accompagnement doivent tendre au maintien des liens familiaux.*

## 7. DROIT À LA PROTECTION

*L'ensemble des intervenants de la prise en charge et de l'accompagnement doivent respecter la confidentialité des informations.*

## 8. DROIT À L'AUTONOMIE

*Dans le cadre de la législation en place, il est garanti à la personne, la possibilité de circuler librement. Les relations avec la société, les visites (intérieures et extérieures) sont favorisées.*

## 9. PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

*Les conséquences affectives et sociales de la prise en charge doivent être prises en considération. La fin de vie est également un moment de soins, d'assistance et de soutien adapté dans le respect de la personne et de ses proches.*

## 10. DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES

*L'exercice de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles attribués à la personne accueillie est facilité par l'institution.*

## 11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

*Les conditions de pratique religieuse, y compris les visites des représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans faire obstacle à l'institution ou le service.*

## 12. RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ

*Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti, hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de l'accompagnement et de la prise en charge.*

# A BIENTÔT !

Nous espérons avoir répondu à vos interrogations tout au long de ce livret.

Nous nous tenons à votre disposition pour des renseignements complémentaires.

Nous espérons vous accueillir prochainement dans notre structure.

ou sur le site internet du Centre Hospitalier de Denain

## CONTACTS

Quelques numéros de téléphone utiles :

**Centre Hospitalier de Denain**

Standard : 03 27 24 30 00

Site internet : [www.ch-denain.fr](http://www.ch-denain.fr)



**Hôtel de Ville DENAIN**

03 27 23 59 59

**CLIC**

03 27 24 32 46

**Centre d'Ecoute ALMA**

(Numéro National contre la Maltraitance  
des Personnes Agées ou Handicapées)

39 77

**Numéro ARS : 0 809 402 032**

(numéro non surtaxé)

**Numéro Conseil départemental du Nord :**

03 59 73 59 59





## ACCÈS EN VOITURE

De Paris : par l'autoroute du Nord puis A2 (Cambrai-Valenciennes).  
Sortie Denain Centre (n°18).  
De Province : par l'autoroute A29 (direction Valenciennes).  
Sortie Denain Centre (n°18).

## ACCÈS EN TRANSPORT

Descendre à Denain Hôpital ou à Denain Espace  
Villars selon la ligne. Hôtel de ville situé à 200m  
de l'entrée du Centre Hospitalier

### EHPAD ARC EN CIEL

2 rue Roger Salengro 59723 Denain  
Secrétariat Administratif : 03.27.24.33. (8h30-16h25)  
Infirmières : 03.27.45.32.02  
Cadre de Santé : 03.27.24.32.00  
[www.ch-denain.fr](http://www.ch-denain.fr)