



*Résidence*

**Centre  
Hospitalier  
Cambrai**

*Louis Pasteur*

Un art de vivre au quotidien

*Bienvenue chez vous !*

## SOMMAIRE

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| ★ Mot d'accueil .....                                           | 3  |
| ★ Historique, Présentation, Localisation .....                  | 4  |
| ★ Organisation générale .....                                   | 5  |
| ★ Conseil de la Vie Sociale .....                               | 5  |
| ★ Votre projet de vie personnalisé .....                        | 5  |
| ★ Les soins .....                                               | 6  |
| ★ Une équipe de professionnels attentive à vos besoins .....    | 7  |
| ★ Identification de l'équipe soignante .....                    | 8  |
| ★ Formalités d'admission et de sortie .....                     | 8  |
| ★ Votre séjour .....                                            | 9  |
| ★ Vos droits et obligations .....                               | 12 |
| ★ Règles à respecter .....                                      | 13 |
| ★ Règlement intérieur .....                                     | 14 |
| ★ Information médicale .....                                    | 14 |
| ★ Archivages et conservation des dossiers patients .....        | 14 |
| ★ Commission des Relations avec les Usagers .....               | 15 |
| ★ Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation ..... | 16 |
| ★ Traitement informatisé de l'information .....                 | 17 |
| ★ Prévention de la maltraitance .....                           | 17 |
| ★ Respect de la confidentialité et de l'anonymat .....          | 18 |
| ★ Information et consentement du résident.....                  | 18 |
| ★ Protection juridique des majeurs protégés .....               | 19 |
| ★ Directives anticipées .....                                   | 19 |
| ★ Personne de confiance .....                                   | 19 |
| ★ Personne à prévenir .....                                     | 20 |
| ★ Personne qualifiée .....                                      | 20 |
| ★ Chartes .....                                                 | 21 |

## ANNEXES

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| ★ Numéros utiles .....                                              | 28 |
| ★ Tarifs journaliers .....                                          | 28 |
| ★ Entretien du linge .....                                          | 29 |
| ★ Trousseau minimum .....                                           | 30 |
| ★ Associations .....                                                | 31 |
| ★ Composition du Conseil de la Vie Sociale .....                    | 31 |
| ★ Composition de la Commission des Relations avec les Usagers ..... | 33 |
| ★ Personne qualifiée .....                                          | 34 |
| ★ Composition du Conseil de Surveillance .....                      | 38 |



Madame, Monsieur,

Afin de rendre votre séjour le plus agréable possible et vous permettre de mieux connaître votre nouveau lieu de vie, nous avons réalisé ce livret dont nous vous souhaitons une bonne lecture.

L'ensemble du personnel de la Résidence LOUIS PASTEUR, Résidence de Retraite du Centre Hospitalier de Cambrai, est heureux de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue.

Constituée de 80 lits, elle apporte une réponse adaptée à la prise en charge globale de la personne âgée, quel que soit son degré de dépendance, dans un environnement rassurant où les familles peuvent, si elles le désirent, participer aux activités ludiques ou culturelles organisées à l'initiative des personnels et des associations.

Vous pouvez compter sur le professionnalisme et le dévouement de chacun des membres du personnel hospitalier, médical, soignant, administratif et technique. Ils sont à votre disposition pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions possibles et répondre à vos besoins.

Philippe LEGROS  
Directeur



## HISTORIQUE



A l'initiative de la Direction du Centre Hospitalier, la Résidence LOUIS PASTEUR, sise rue Joseph Carlier, à CAMBRAI, a ouvert ses portes le 9 décembre 1997.



## PRESENTATION DE LA RESIDENCE

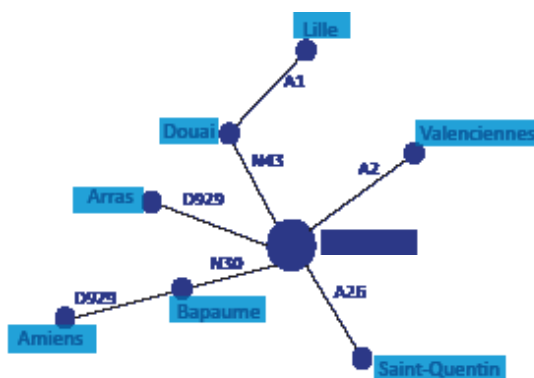
La Résidence LOUIS PASTEUR propose 80 lits d'hébergement en chambres individuelles ou doubles.

Elle est située rue Joseph Carlier – 59400 CAMBRAI, près du centre ville, à proximité de la Sous Préfecture et des collèges et lycée Fénélon.

La Résidence LOUIS PASTEUR, Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.), est un établissement public rattaché au Centre Hospitalier de Cambrai. Elle accueille des personnes seules, et en couple, âgées de plus de 60 ans, qu'elles soient valides, semi-valides ou dépendantes et, sous réserve d'une dérogation, des personnes âgées de moins de 60 ans.

## LOCALISATION

La ville de Cambrai est située à 75 km de Lille, 35 km de Valenciennes et 50km de la Belgique. Accès par les autoroutes A2, A1, A26. Gare SNCF CAMBRAI.



## ORGANISATION GENERALE



Sur le plan administratif, la Résidence LOUIS PASTEUR est rattachée au Centre Hospitalier de CAMBRAI et l'ensemble du personnel, médical et non médical, est placé sous l'autorité de son Directeur.

Pour réaliser les missions qui lui sont confiées, le Directeur est entouré de plusieurs collaborateurs (Directeur de la Stratégie et des Affaires Générales, Directeur des Finances; Directeur des Ressources Humaines; Directeur des Soins; Directeur de la Logistique, Directeur des Travaux).

Monsieur François-Xavier VILLAIN, Député du Nord, Maire de CAMBRAI, préside le Conseil de Surveillance (loi H.P.S.T. du 21 juillet 2009).

Vous trouverez la composition du Conseil de Surveillance à la page 35.

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S.) permet aux personnes accueillies et à leurs familles de s'exprimer et de participer pleinement à la vie de la structure. Réuni trois fois par an, il est appelé à donner son avis et à faire des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement, les activités et les différentes prestations qui y sont proposées.

Il est consulté sur l'élaboration et la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement ou du service. Les comptes-rendus des Conseils de la Vie Sociale sont à la disposition des résidents et des familles au sein de la Résidence.

Pour connaître sa composition, vous pouvez vous reporter à la page 28 du présent livret.

## VOTRE PROJET DE VIE PERSONNALISE

Nous attachons une importance particulière à nous adapter à vos souhaits et besoins.

En début de séjour, vous serez sollicité(e) pour nous faire connaître vos habitudes de vie, vos goûts, vos sujets d'intérêt, etc. Ceci afin de bâtir un projet de vie personnalisé.

Votre projet de vie personnalisé s'inscrira dans une dynamique d'évolution. Il s'adaptera à votre état de santé et pourra ainsi être réajusté tout au long de votre séjour dans l'établissement.

## LES SOINS

Les soins dispensés comprennent :

- ④ les soins d'hygiène, de confort et de continuité de la vie liés à l'état de dépendance des résidents,
- ④ les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affectations somatiques et psychiques ainsi que les prestations paramédicales correspondant aux soins liés à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Les prestations de soins sont assurées par un personnel qualifié rattaché au Centre Hospitalier de CAMBRAI.

Une convention a été signée avec l'Hôpital à Domicile du Cambrésis (H.A.D.) pour l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.) qui prévoit une intervention si nécessaire sur prescription médicale.

### Les soins spécialisés

#### La prise en charge de la douleur

Le Centre Hospitalier de CAMBRAI s'est engagé dans la lutte contre la douleur depuis plusieurs années.

La prise en charge globale du résident à toutes les étapes de sa maladie est une priorité et afin que la douleur ne soit plus une « **fatalité** », le Centre Hospitalier de CAMBRAI a mis en place :

✓ Une Unité de Traitement de la Douleur Chronique pour adultes et enfants au rez-de-chaussée du PAVILLON SAINT-JULIEN pour tout symptôme douloureux, sous forme de consultations externes sur rendez-vous (☎ 03.27.73.76.92).

✓ Dans chaque Résidence, des référents infirmier(e)s douleur à votre écoute.

✓ Un Comité de Lutte contre la Douleur (C.L.U.D.).

Conformément au contrat d'engagement de lutte contre la douleur établi par la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins(D.H.O.S.), les missions de l'équipe douleur sont :

✓ d'évaluer,

✓ de prévenir,

✓ de traiter ou soulager.

Dans tout les cas, n'hésitez pas à parler de votre douleur à l'équipe soignante.



#### La consultation mémoire

Les résidents peuvent bénéficier de cette consultation, au sein du Centre Hospitalier de Cambrai, sur prescription médicale.

## UNE EQUIPE DE PROFESSIONNELS ATTENTIVE EN PERMANENCE A VOS BESOINS

### *Le personnel médical*



Le suivi médical est assuré par un médecin hospitalier, sauf volonté contraire de la personne âgée. Le résidant a en effet la possibilité de faire appel au médecin traitant de son choix dès lors que celui-ci aura accepté cette mission, en signant un contrat avec la structure.

### *L'équipe soignante*



- **Le Cadre de Santé** est responsable de la qualité de votre séjour ainsi que de l'encadrement du personnel paramédical.
- **Les Infirmières** assurent la continuité des soins et votre accompagnement individualisé.
- **Les Aides-Soignants** collaborent à votre prise en charge dans le respect de votre autonomie.
- **Les Agents de Services Hospitaliers** sont chargés de l'hygiène et du confort de votre environnement.

### *Le personnel administratif*



Il est chargé de la constitution et de la gestion des dossiers administratifs des résidents afin de faciliter les démarches des familles pour l'obtention d'aides spécifiques.

Il se situe au Centre Hospitalier de CAMBRAI, 516-Avenue de Paris.

☎ **03.27.73.76.76 ou 03.27.73.71.56**

### *L'animatrice*



L'animatrice élabore et met en œuvre le projet d'animation collectif avec les résidents, les familles, les personnels et les bénévoles.

Puis, dans le cadre du projet de vie personnalisé, elle décline le projet d'activités individuel.

## IDENTIFICATION DE L'EQUIPE SOIGNANTE

Toutes les blouses et tuniques du personnel sont personnalisées.

Vous pourrez l'identifier grâce au badge nominatif qu'il porte ainsi qu'aux différentes couleurs de ses tenues.



Cadres de santé  
Infirmiers  
Kinésithérapeutes  
Diététiciens



Aides-Soignants



Etudiants en soins  
infirmiers



Agents des  
services  
hospitaliers

## FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSION

Les formalités administratives doivent être remplies préalablement à l'admission. Le personnel administratif se tient à votre disposition du lundi au vendredi de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 16 heures 30 pour vous aider dans vos démarches et vous informer des aides auxquelles vous pourriez prétendre. Lors de votre admission, il vous sera remis un règlement de fonctionnement et un contrat de séjour à signer.

Le service administratif est situé au rez-de-chaussée du pavillon administratif du Centre Hospitalier de CAMBRAI :

**516, Avenue de Paris – B.P. 389 – 59407 CAMBRAI CEDEX**

 **03.27.73.76.76 ou 03.27.73.71.56**

 : **sadh@ch-cambrai.fr**

## FORMALITES DE SORTIE

### Formalités administratives de sortie

En cas de sortie définitive, le résident ou sa famille est invité à se rendre au service administratif afin de remplir les formalités de sortie.

### Protection juridique des personnes hébergées

Tout renseignement relatif aux modalités de mise sous protection juridique peut être obtenu auprès du mandataire judiciaire à la protection des majeurs situé auprès du bureau des Admissions du Centre Hospitalier ( : **03.27.73.68.08**).



## VOTRE SEJOUR - LES PRESTATIONS PROPOSEES

### Votre chambre



La structure dispose de chambres individuelles et de chambres doubles. Chaque chambre est dotée d'un cabinet de toilette, d'une prise téléphonique, d'une prise de télévision et d'une sonnette d'appel placée à la tête du lit.

Vous pouvez recevoir ou émettre des communications, dans la mesure où l'installation a été demandée à titre privé. Dans ce cas, les communications sont à votre charge.

Vous pouvez agrémenter votre chambre par l'apport de petits meubles ou objets personnels (réveil, tableaux, petits bibelots, photographies, calendrier, ...) et apporter vos téléviseur et poste de radio afin de recréer un lieu d'intimité et de bien-être. Il est en revanche strictement interdit d'installer tout chauffage individuel ou tout appareil muni d'une résistance électrique.

Votre chambre est équipée d'une douche et une salle de bain équipée d'une baignoire est à votre disposition à chaque étage.

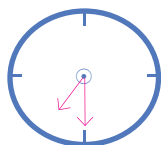
### Les repas



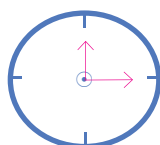
Moments privilégiés de la journée, les repas sont servis en salle à manger, sauf si votre état de santé justifie qu'ils soient pris en chambre. Si le médecin l'estime nécessaire, un régime adapté à votre état de santé sera élaboré par la diététicienne. Le cas échéant, votre alimentation tiendra compte de vos convictions religieuses si vous en exprimez le souhait.

Vous pouvez inviter des parents ou des amis au déjeuner ou au dîner; pour cela, veuillez vous rapprocher du Cadre de santé. L'équipe se tient à votre disposition pour tout renseignement.

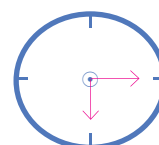
Des espaces repas aménagés à cet effet, les salles d'hôtes, vous permettent de vous retrouver dans l'intimité.



Petit déjeuner  
de 7 heures 30 à  
9 heures 30



Déjeuner  
à 12 heures 15



Dîner  
à partir de  
18 heures 15

## Le linge



Si vous le souhaitez, l'entretien de votre linge peut être assuré par le service de la Blanchisserie.

Certaines matières sont proscrites au risque d'être détériorées lors de l'entretien :

- Laine,
- Thermolactyl (exemple : Damart, Daxon...)
- Soie,
- Stretch,
- Angora,

Ne pas mettre d'article dont le nettoyage est en dessous de 40° et qui ne passe pas au sèche linge.

La procédure de marquage est obligatoire même pour le linge lavé par les familles, ceci afin d'éviter toute perte du linge.

Le linge de maison (draps, serviettes de toilette, serviettes de table,...) est fourni, blanchi et entretenu par la Blanchisserie du

Centre Hospitalier.

Un inventaire de vos effets est réalisé à l'entrée. Le linge est ensuite étiqueté à votre nom par la lingère à la Blanchisserie (via un code barre). Dans tous les cas, le linge doit être étiqueté à votre nom pour éviter les pertes. Si du linge vous est apporté après votre entrée, veuillez le transmettre à l'Aide-Soignante référente qui a pour mission la gestion de votre trousseau de linge.

Des ventes de vêtements sont organisées. Vous avez cependant le libre choix du fournisseur. Prévoyez également un nécessaire de toilette qui sera à renouveler régulièrement.

Vous trouverez une composition de base d'un trousseau de linge dà la page 27.

## Le courrier



Le Vaguemestre du Centre Hospitalier est à votre disposition du lundi au vendredi pour toutes vos opérations postales. Il est habilité à effectuer des opérations bancaires.

Les courriers et colis sont distribués quotidiennement les jours ouvrés. Afin d'en faciliter la distribution, demandez à vos correspondants de mentionner le nom de la Résidence dans

laquelle vous séjournez.

Pour expédier votre courrier, déposez-le dans la boîte aux lettres située à cet effet dans le bureau des infirmières. La levée a lieu chaque jour.

## ***L'animation***



Une Animatrice est présente au sein de la Résidence.

Diverses activités d'animation vous sont ainsi proposées : pâtisserie, atelier couture, atelier lecture, bibliothèque, activités manuelles, jardinage, gymnastique douce, jeux de société, etc. Vous pouvez y participer à votre gré.

Des séances de cinéma et des anniversaires sont régulièrement organisés ainsi que des sorties en ville, au musée et autres.

Des rencontres inter-générationnelles ont lieu régulièrement (diverses écoles...).

L'équipe soignante et l'animatrice s'unissent par ailleurs pour organiser et animer tout au long de l'année diverses manifestations. La vie ainsi rythmée par ces événements permet un repère dans le temps et rend aux fêtes calendaires leur dimension originelle de convivialité.

Enfin, des bénévoles établissent des contacts avec les résidents, organisent des animations, des goûters et des visites et sorties en partenariat avec l'ensemble du personnel de la Résidence.

## ***Le véhicule de sortie***



Un véhicule, financé par la Fondation des Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France et le Centre Hospitalier, est à la disposition des Résidences de retraite GODELIEZ BOLVIN, LOUIS PASTEUR, VANDERBURCH et du PAVILLON SAINT-JULIEN pour assurer le transport des résidents lors des différentes sorties organisées.

## ***Le salon de coiffure***



Un salon de coiffure est mis à votre disposition.

Une coiffeuse est présente à mi-temps 15 jours par mois dans la résidence.

Le service est gratuit.

## **VOS DROITS ET OBLIGATIONS**

### **Les visites**



Les résidents peuvent recevoir des visites tous les jours. Dans le souci de préserver l'intimité des résidents, il est toutefois recommandé de respecter les soins en cours. Des salons sont à votre disposition.

### **Les sorties**



Dans le respect des exigences de la vie en collectivité, les résidents ont la possibilité de circuler librement à l'intérieur et à l'extérieur des locaux et peuvent quitter l'établissement de façon temporaire après avoir cependant informé le Cadre de Santé ou l'Infirmière de leurs heures de départ et de retour.

### **Les cultes**



Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances. Vous êtes libre de participer à l'exercice du culte de votre choix. Il vous est possible, en vous adressant au Cadre de Santé ou à l'Animatrice, de demander la visite d'un ministre du culte de votre confession.

Toute célébration religieuse est portée à la connaissance des résidents par un affichage au sein de la structure.

### **Les mesures de sécurité**



La Résidence LOUIS PASTEUR a pris toutes les mesures nécessaires afin de garantir le meilleur niveau de sécurité compatible avec ses activités. Une équipe de sécurité rattachée au Centre Hospitalier a pour mission de protéger les biens et les personnes contre tout risque d'incendie et, le cas échéant, d'intervenir contre tout acte de malveillance.

Néanmoins, la sécurité est l'affaire de tous au travers du respect de quelques consignes simples telles que l'interdiction :

- ✓ d'assurer le branchement d'appareil électrique sans autorisation,
- ✓ de modifier les installations électriques existantes,
- ✓ d'introduire des produits inflammables ou dangereux,
- ✓ d'utiliser tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux ainsi que des couvertures chauffantes,
- ✓ de fumer,
- ✓ de stationner à des endroits non prévus à cet effet.

Si vous constatez un début d'incendie ou si vous remarquez une fumée ou une odeur anormale, garder votre sang-froid et prévenez aussitôt le personnel soignant. En cas d'évacuation, prenez les sorties de secours fléchées et suivez les consignes données par le personnel.

### **Les animaux**



Les animaux sont interdits dans les chambres et salles du service, à l'exception de la salle d'hôtes, où ils pourront accéder selon leur catégorie et sur autorisation du Cadre de Santé de la structure. Dans ce cadre, il est interdit de nourrir les animaux errants à proximité de la structure.



## REGLES A RESPECTER PAR LES RESIDANTS ET LEURS VISITEURS



Si le personnel vous doit courtoisie et prévenance, il attend aussi que vous le respectiez.



Respectez la **propreté et le bon état** des locaux et objets mis à votre disposition.



**Veillez ne pas troubler le repos** des autres résidents en évitant les conversations bruyantes et en réduisant le volume sonore de tout appareil, notamment téléviseur, radio, ...



Evitez de vous munir d'objets de valeur et de sommes d'argent importantes. **L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.** Vous pouvez déposer vos valeurs au coffre de la Recette Municipale.



Si vous devez vous absenter, **veillez à prévenir le personnel infirmier.**



**Respecter les consignes de sécurité** en cas d'incendie (consignes affichées à chaque étage).



Conformément à la réglementation et pour des raisons de sécurité, **il est strictement interdit de fumer dans l'établissement.**



**Evitez d'introduire des boissons alcoolisées.**  
L'abus de boissons alcoolisées est interdit.



**Les pourboires et cadeaux au personnel ne sont pas autorisés.**  
Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions. Vous pouvez cependant manifester votre satisfaction oralement ou par l'intermédiaire d'un courrier adressé au Directeur du Centre Hospitalier.



Si vous étiez **importuné ou sollicité par des démarcheurs**, signalez-le au Cadre de Santé. Tout démarchage étant interdit dans l'enceinte de la Résidence.

## REGLEMENT INTERIEUR

Vous avez la possibilité de consulter le règlement intérieur de l'établissement qui regroupe l'ensemble des droits et devoirs applicables aux personnels et aux usagers de l'établissement en vous adressant à la Direction.

## INFORMATION MEDICALE



L'accompagnement médical de votre séjour est placé sous la responsabilité du médecin de l'établissement, Chef de Service. Le médecin et ses collaborateurs vous donnent toutes indications relatives à votre état de santé et établissent les certificats médicaux nécessaires.

Votre dossier médical est tenu et renseigné soit par le Médecin Gériatre de la Résidence, soit par le médecin traitant désigné par vos soins.

Vous pouvez par ailleurs avoir accès aux informations concernant votre santé contenues dans votre dossier médical. Pour ce faire, une demande doit obligatoirement être adressée par écrit au Directeur du Centre Hospitalier. Vous devez apporter la preuve de votre identité en fournissant la copie recto-verso d'une pièce d'identité. L'assistance d'une tierce personne pour la consultation de votre dossier pourra être recommandée par le médecin. Les frais de délivrance des copies seront laissés à votre charge :

- 0,18 Euros par page A4 noir et blanc (tarif au 1er septembre 2009)
- Frais postaux (envoi en recommandé avec accusé de réception – tarifs en vigueur selon le poids).

## ARCHIVAGE ET CONSERVATION DES DOSSIERS PATIENTS



Conformément à l'article R. 1112-7 du Code de la Santé Publique, votre dossier médical peut être détruit dans un délai de 20 ans suite à votre dernière hospitalisation ou consultation dans notre établissement.

Exceptions :

- Le patient a été transfusé : le délai de conservation du dossier est porté à 30 ans.
- Le patient est mineur au moment de l'hospitalisation : la durée de conservation est prorogée jusqu'à son vingt-huitième anniversaire.
- Le patient est décédé dans l'établissement : le dossier est conservé

10 ans à compter de la date du décès.

Les dossiers médicaux sont conservés, sous la responsabilité du Directeur, dans des locaux spécialement aménagés sur le site de l'hôpital.

## COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE

Une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise En Charge (C.R.U.Q.P.E.C.) est instituée dans tous les établissements d'hospitalisation publics ou privés.

Cette commission est chargée de :

- veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches,
- veiller à ce que chaque usager soit informé sur les voies de recours et de conciliation dont il dispose,
- contribuer par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches,
- procéder à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers,
- recenser les mesures adoptées au cours de l'année écoulée par le Conseil de Surveillance en matière de droits des usagers, évaluer l'impact de leur mise en œuvre et formuler des recommandations.

Sa composition vous est présentée à la page 30.

Vous pouvez contacter la commission aux coordonnées suivantes:

**Responsable des relations avec les usagers ☎ : 03.27.73.76.70.**

### L'examen des plaintes et réclamations



Tout usager est mis en mesure d'exprimer ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Pour ce faire, il peut s'adresser au Cadre de Santé qui l'orientera vers le Médecin Chef de Service si nécessaire.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

- L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son responsable légal.

Ce dernier peut :

- soit y répondre dans les meilleurs délais en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur,
- soit informer l'intéressé qu'il procède à cette saisine directement.

Le Médiateur Médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

- Le Médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Le Médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ce dernier.

- Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le Médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission réunie en bureau des plaintes et réclamations ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, s'il le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le bureau formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Il peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis du bureau. Il transmet ce courrier aux membres du bureau.

## LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION

La loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé institue une procédure d'indemnisation des préjudices éventuellement subis dans le cadre d'actes de prévention, de diagnostic ou de soins dispensés par les établissements de santé.

Si vous estimez être victime d'un dommage, vous pouvez présenter une demande d'indemnisation ou de conciliation amiable auprès de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (C.R.C.I.) des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections nosocomiales du Nord - Pas-de-Calais

Vous pouvez contacter la commission à l'adresse et aux coordonnées suivantes :

**Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation  
des Accidents Médicaux du Nord – Pas-de-Calais  
36, avenue du Général De Gaulle – Tour Gallieni II  
93175 BAGNOLET CEDEX  
☎ : 01.49.93.89.20 / 📠 : 01.49.93.89.30**

Vous trouverez également tous renseignements utiles  
ainsi que le formulaire à renseigner sur le site :  
**[www.commissions-crci.fr](http://www.commissions-crci.fr)**



Tous renseignements concernant la procédure à suivre peuvent vous être délivrés par la personne responsable des relations avec les usagers (☎ 03.27.73.76.70).

## TRAITEMENT INFORMATISE DE L'INFORMATION



Le Centre Hospitalier dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage de ses services.

Sauf opposition justifiée de votre part\*, les informations recueillies lors de votre séjour font l'objet d'un renseignement et d'un traitement informatisé dont la mise en œuvre a été déclarée à la Commission Nationale

de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Ces informations sont protégées par le secret médical et sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, au médecin responsable de l'information médicale ainsi que, pour les données administratives, au service administratif des hébergements.

Votre droit d'opposition ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, vous pouvez avoir accès aux informations de santé vous concernant et demander de les rectifier en vous adressant au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué votre dossier.

\*Selon les conditions fixées par l'article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés

## PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions.

Le personnel de l'établissement est formé à identifier les facteurs à risque et à signaler et prévenir toute situation de maltraitance.

Si vous êtes victime ou témoin d'un acte de maltraitance, parlez-en immédiatement au Médecin ou au Cadre de Santé du service.

Vous pouvez également appeler le 3977\* du lundi au vendredi de 9 heures à 19 heures. Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.

\*Coût d'un appel local



## RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE ET DE L'ANONYMAT



Une des missions de la Résidence est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi, l'ensemble du personnel hospitalier est tenu à la discrétion et au secret professionnel : il ne doit en aucun cas divulguer d'informations vous concernant sans votre accord.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander la non-divulgence de votre présence dans l'établissement pendant votre séjour. Précisez-le au Cadre de Santé.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT DU RESIDENT

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé afin qu'elle puisse prendre avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Cette information doit être accessible, intelligible et loyale.

Elle porte sur :

- les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposés,
- leur utilité,
- leur urgence éventuelle,
- leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les solutions alternatives possibles,
- les conséquences prévisibles en cas de refus.

Toutefois, l'obligation d'information disparaît en situation d'urgence, d'impossibilité d'informer ou si vous avez manifesté le souhait de ne pas être tenu informé de votre état de santé ou de son évolution, sauf dans ce dernier cas, lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Lorsque, postérieurement à l'exécution des investigations, traitements ou actions de prévention, des risques nouveaux sont identifiés, la personne concernée doit en être informée, sauf en cas d'impossibilité de la retrouver. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

Sachez également qu'aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

## PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES



Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens et/ou la protection de votre personne, vous devez être représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs. Il appartient au médecin constatant que le résident a besoin d'être protégé dans les actions de la vie civile, d'en faire la déclaration au Procureur de la République.

Les associations tutélaires ou le mandataire judiciaire à la protection des majeurs, sous le contrôle du Juge des Tutelles, le protège dans les

actes de la vie civile.

Il existe trois régimes principaux : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle ordonnées en fonction du degré d'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne à protéger.

## DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 vous permet, si vous êtes majeur, de consigner par écrit vos souhaits en matière de fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt d'un traitement et ce, dans l'hypothèse où vous ne pourriez plus vous-même exprimer votre volonté. Ces directives ont une validité de 3 ans (ART. R. 1111-18 du Code de la Santé Publique), elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant (ART. R. 1111-17 à R. 1111-20 du Code de la Santé Publique).

## PERSONNE DE CONFIANCE

Selon les dispositions de l'article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique, si vous souhaitez qu'une personne de confiance vous accompagne dans vos démarches, assiste aux entretiens médicaux et vous aide dans les décisions que vous pourriez être amené(e) à prendre concernant votre santé, vous pouvez désigner une « personne de confiance ».

La personne que vous aurez désignée pourra également être consultée au cas où l'évolution de votre état de santé ne vous permet plus d'exprimer vous-même votre volonté et de recevoir l'information nécessaire.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un parent, un proche, ou votre médecin traitant.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, remplissez

précisément la fiche de désignation mise à votre disposition par l'équipe soignante du service. La désignation est valable pour la durée de votre séjour. Elle est toutefois révocable à tout moment.

Il vous appartient d'informer la personne que vous aurez choisie et de vous assurer de son accord.

## PERSONNE A PREVENIR

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. La personne à prévenir est ainsi contactée en cas d'aggravation de votre état de santé ou pour tout autre événement important tel que par exemple la sortie, le transfert ou le décès. La personne à prévenir, ainsi informée, peut le cas échéant consulter l'entourage et prendre les décisions appropriées.

Sa désignation se fait lors de votre accueil.

Vous pouvez choisir de désigner une seule et même personne, laquelle sera consultée en tant que personne à prévenir ou personne de confiance selon les circonstances.

## PERSONNE QUALIFIEE

L'article L 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles dispose que :

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le Directeur de l'Agence Régionale de la Santé et le Président du Conseil Général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé(e) ou à son représentant légal dans des conditions fixées par Décret en Conseil d'Etat. »

La personne qualifiée accompagne le demandeur pour lui permettre de faire valoir ses droits reconnus notamment aux articles L 311-3 à L 311-9 du Code précité au sein desdites structures, à savoir :

- Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité,
- Libre choix entre les prestations (domicile / établissement) sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger,
- Prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé,
- Confidentialité des données concernant le résident,
- Accès à l'information,
- Informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont le résident bénéficie,
- Participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

Les résidents et/ou leurs représentants légaux pourront ainsi, s'ils le souhaitent, faire appel à la personne qualifiée de leur choix en prenant contact avec les Points Relais Service (P.R.S.) du Département, dont vous trouverez les coordonnées à la page 31. Il conviendra de privilégier le PRS le plus proche.

# *CHARTES*

## CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

### 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 médicosocial.*

### 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.*

### 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.*

### 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.*

### **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 justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.*

### **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 fratries 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.*

### **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.*

### **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.*

### **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.*

### **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.*

### **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.*

### **Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

*Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.*

*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.*



# CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE DEPENDANTE

*Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adultes et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## **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 rôles 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 conserver des 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 l'individu 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 voir protégés 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.*

## CHARTRE DES DROITS DE LA FAMILLE

*Invite instamment tous les Etats, les Organisations internationales et toutes les Institutions et personnes intéressées à promouvoir le respect de ces droits et à assurer leur reconnaissance effective et leur mise en application.*

### Article 1

*Toutes les personnes ont droit au libre choix de leur état de vie, donc de se marier et de fonder une famille, ou de rester célibataires.*

### Article 2

*Le mariage ne peut être contracté qu'avec le libre consentement, dûment exprimé, des époux.*

### Article 3

*Les époux ont le droit inaliénable de fonder une famille et de décider de l'espacement des naissances et du nombre d'enfants à mettre au monde, en considérant pleinement leurs devoirs envers eux-mêmes, envers les enfants déjà nés, la famille et la société, dans une juste hiérarchie des valeurs et en accord avec l'ordre moral objectif qui exclut le recours à la contraception, la stérilisation et l'avortement.*

### Article 4

*La vie humaine doit être absolument respectée et protégée dès le moment de sa conception.*

### Article 5

*Parce qu'ils ont donné la vie à leurs enfants, les parents ont le droit originel, premier et inaliénable de les éduquer; c'est pourquoi ils doivent être reconnus comme les premiers et principaux éducateurs de leurs enfants.*

### Article 6

*La famille a le droit d'exister et de progresser en tant que famille.*

### Article 7

*Chaque famille a le droit de vivre librement la vie religieuse propre à son foyer, sous la*

*direction des parents, ainsi que le droit de professer publiquement et de propager sa foi, de participer à des actes de culte en public et à des programmes d'instruction religieuse librement choisis, ceci en dehors de toute discrimination.*

### Article 8

*La famille a le droit d'exercer sa fonction sociale et politique dans la construction de la société.*

### Article 9

*Les familles ont le droit de pouvoir compter sur une politique familiale adéquate de la part des pouvoirs publics dans les domaines juridique, économique, social et fiscal, sans aucune discrimination.*

### Article 10

*Les familles ont droit à un ordre social et économique dans lequel l'organisation du travail soit telle qu'elle rende possible à ses membres de vivre ensemble, et ne pose pas d'obstacle à l'unité, au bien-être, à la santé et à la stabilité de la famille, en offrant aussi la possibilité de loisirs sains.*

### Article 11

*La famille a droit à un logement décent, adapté à la vie familiale et proportionné au nombre de ses membres, dans un environnement assurant les services de base nécessaires à la vie de la famille et de la collectivité.*

### Article 12

*Les familles des migrants ont droit à la même protection sociale que celle accordée aux autres familles.*

# ***ANNEXES***



## NUMEROS UTILES

### **Directeur du Centre Hospitalier de CAMBRAI**

Philippe LEGROS

☎ 03.27.73.73.07

### **Chef de Pôle Chef de service Gériatre**

Docteur Stéphane BEAUJOT

☎ 03.27.70.09.70

### **Cadre Supérieur de Santé**

Marie-Rose BRUET

☎ 03.27.73.76.75

### **Cadre de Santé**

Danièle LINGLIN

☎ 03.27.72.77.07

### **Bureau infirmier**

☎ 03.27.72.41.11

### **Attachée d'Administration**

Caroline DEWASMES

☎ 03.27.72.20.59

### **Services administratifs**

Lydie WARIN

☎ 03.27.72.20.50

Nadine DEBAILLEUX

☎ 03.27.72.20.57

## TARIFS JOURNALIERS

**APPLICABLES AU 01/07/2015**

### **Tarifs journaliers hébergement pour les personnes de plus de 60 ans**

*Chambre à 1 lit* ..... 55.37 €

*Chambre à 2 lits* ..... 50.34 €

### **Tarifs journaliers hébergement pour les personnes de moins de 60 ans**

*Chambre à 1 lit* ..... 73.55 €

*Chambre à 2 lits* ..... 66.86 €

### **Tarifs journaliers dépendance**

Personnes classées en Groupe Iso Ressources 1 et 2 : 18.40 €

Personnes classées en Groupe Iso Ressources 3 et 4 : 11.67 €

Personnes classées en Groupe Iso Ressources 5 et 6 : 4.96 €

## ENTRETIEN DU LINGE

|                                                                                   |                                                           |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>BLANCHISSERIE</b>                                      | N° Document :<br>P LBLA 017    |
|                                                                                   | <b>FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU TROUSSEAU DE LINGE</b> | Date : Juin 2012<br>Révision : |
| Mots clés : Traitement, Linge, Couture                                            |                                                           | FT LBLA 036 R 00 1/2           |

### ENTRETIEN DU LINGE :

La blanchisserie du Centre Hospitalier de CAMBRAI assure le traitement de l'ensemble du linge du Centre Hospitalier mais aussi du linge personnel des résidents des résidences de retraite et de certains patients de psychiatrie.



### L'INVENTAIRE ET LE MARQUAGE DU LINGE :

- Lors de l'entrée du résident ou du patient, un inventaire de linge personnel sera réalisé par 2 agents : 1 aide soignant ou 1 aide médico-psychologique et un agent de la blanchisserie.
- Le linge est ensuite marqué au nom du résident ou patient par le service couture de la blanchisserie. Le marquage est réalisé par des étiquettes collées à l'intérieur des vêtements.



La procédure de marquage est obligatoire même pour le linge lavé par les familles, ceci afin d'éviter toute perte de linge.

- Il est aussi possible de faire marquer : costumes, casquettes, bérets.
- Les pantoufles et chaussures ne sont pas entretenues par l'établissement.

### LES MATIERES :

Certaines matières sont proscrites au risque d'être détériorées lors de l'entretien :

- Laine,
- Thermolactyl (exemple : Damart, Daxon...)
- Soie,
- Stretch,
- Angora,



Ne pas mettre d'article dont le nettoyage est en dessous de 40° et qui ne passe pas au sèche linge.

A noter que le linge détérioré comprenant un de ces composants et le linge égaré car non marqué ne fera l'objet ni d'un échange, ni d'un dédommagement par l'établissement.

### COMPLEMENT DU TROUSSEAU DE LINGE

Le trousseau de linge minimum pour les résidents et patients est décrit au verso de cette feuille.

Il peut être complété, mais il est indispensable que ce complément soit remis directement aux aides soignantes ou aides-médico-psychologiques afin de faire l'objet d'un marquage pour éviter la perte.



### ENTRETIEN ET REFORME DU LINGE



- Le service de blanchisserie de l'établissement prend en charge les retouches, ourlets, raccommodage, poses de bouton.
- Lorsqu'un vêtement devient trop usagé, le service de blanchisserie peut proposer la mise en réforme. Le résident/patient ou sa famille prendra la décision finale.
- La fiche d'inventaire du trousseau sera alors remise à jour en fonction du retrait.

M. ou Mme .....déclare avoir pris connaissance des recommandations.

Date : .....

Signature :

## TROUSSEAU MINIMUM ET OBLIGATOIRE

|                                                                                   |                                                           |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------|
|  | <b>BLANCHISSERIE</b>                                      | N° Document :<br>P LBLA 017    |
|                                                                                   | <b>FICHE D'INFORMATION RELATIVE AU TROUSSEAU DE LINGE</b> | Date : Juin 2012<br>Révision : |
| Mots clés : Traitement, Linge, Couture                                            |                                                           | FT LBLA 036 R 00 2/2           |



### TROUSSEAU MINIMUM ET OBLIGATOIRE



| Pièces                       | Homme<br> | Femme<br> |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manteau / Blouson            | 1                                                                                          | 1                                                                                            |
| Veste                        | 1                                                                                          | 1                                                                                            |
| Pantalon                     | 6                                                                                          | Facultatif                                                                                   |
| Robe ou Jupe                 |                                                                                            | 6                                                                                            |
| Gilet                        | 4                                                                                          | 4                                                                                            |
| Chemise ou polo ou T-shirt   | 10                                                                                         |                                                                                              |
| Chemisier                    |                                                                                            | 3                                                                                            |
| Pull                         | 3                                                                                          | Facultatif                                                                                   |
| Pyjama                       | 4                                                                                          |                                                                                              |
| Chemise de nuit              |                                                                                            | 6                                                                                            |
| Robe de chambre              | 1                                                                                          | 2                                                                                            |
| Chaussettes                  | 10 paires                                                                                  | Facultatif                                                                                   |
| Collant / Mi-bas / Bas       |                                                                                            | 10 paires                                                                                    |
| Bretelles ou ceinture        | 2                                                                                          |                                                                                              |
| Chaussures fermées / Baskets | 2 paires                                                                                   | 2 paires                                                                                     |
| Pantoufles adaptées          | 1 paire                                                                                    | 1 paire                                                                                      |
| Maillot de corps             | 10                                                                                         |                                                                                              |
| Combinaison / fond de robe   |                                                                                            | 10                                                                                           |
| Slip                         | 10                                                                                         | 10                                                                                           |
| Soutien-gorge                |                                                                                            | 5                                                                                            |
| Plaid                        | 1                                                                                          | 1                                                                                            |
| Châle ou capeline            | 0                                                                                          | 1                                                                                            |
| Bonnet / Béret / Chapeau     | 1                                                                                          | 1                                                                                            |
| Foulard ou Echarpe           | 1                                                                                          | 1                                                                                            |
| Gants                        | 1 paire                                                                                    | 1 paire                                                                                      |

INF COM 167 R 01 / 09-2012

## ASSOCIATIONS

### « Le Fil d'argent »

(Résidence Vanderburch et Pasteur)

Président : Dominique FERAIL

☎ 03.27.81.16.00

### « Les Blouses roses »

Présidente : Christiane MAYEUX

☎ 03.27.83.42.58

### « Alizé »

Accompagnement des patients  
en fin de vie

Président : Pascal LEVEQUE

☎ 06.11.44.64.33

Coordinatrice : 06.81.75.71.45

(Permanence téléphonique de 11h à 14h)

### « Détresses silencieuses »

Visites et animation en  
Etablissement hospitalier  
Aide matérielle pour cas douloureux

Présidente : Françoise LUNEVILLE

☎ 06 21 24 05 31

## COMPOSITION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

### Membres ayant voix délibérative :

#### \* Représentants des personnes accueillies :

- **E.H.P.A.D VANDERBURCH**
  - *Titulaire* : Monsieur Marcel LECOCQ
  - *Suppléantes* :
    - Madame Casimira DELANOY
    - Madame Liliane BRUGUET
- **E.H.P.A.D GODELIEZ-BOLVIN**
  - *Titulaire* : Madame Marie-Thérèse GUYMARD
  - *Suppléantes* :
    - Madame Annette HAVEZ
    - Madame Monique LOUIS
    - Madame Chantal CARRE
- **E.H.P.A.D Louis PASTEUR**
  - *aucun représentant*
- **E.H.P.A.D SAINT-JULIEN**
  - *Titulaire* : Monsieur Jean CAMBIER
  - *Suppléantes* :
    - Madame Lucie KLAJBER
    - Madame Marthe TIRLANT

\* Représentants des familles des personnes accueillies :

- **E.H.P.A.D VANDERBURCH**

- *Titulaire* : Madame Marie-Bernadette BUISSET
- *Suppléants* : Monsieur Philippe CATTELIN, Madame Fanny KUMOREK

- **E.H.P.A.D GODELIEZ-BOLVIN**

- *Titulaire* : Madame Nadia DA COSTA
- *Suppléantes* : Mesdames Marie-France DELABRE, Fanny KUMOREK, Marie-Josephe WROBEL

- **E.H.P.A.D Louis PASTEUR**

- *Titulaire* : Monsieur Jean-Pierre DONVEZ
- *Suppléante* : Madame Fanny KUMOREK

- **E.H.P.A.D SAINT-JULIEN**

- *Titulaire* : Monsieur Marc DUMONT

\* Représentants du Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier :

- *Titulaire* : Monsieur Jacques CANDELIER
- *Suppléante* : Madame Anne-Marie LAVALLE

\* Représentants du personnel :

- *Titulaire* : Monsieur Michel SZYPURA
- *Suppléante* : Madame Delphine COLEAU

**Membres ayant voix consultative :**

- Le Directeur du Centre Hospitalier de CAMBRAI ou son représentant
- sur invitation du Conseil de la Vie Sociale, toute personne en fonction de l'ordre du jour.

\* Représentant de la ville invité à assister aux débats :

- Monsieur Jean-Pierre BAVENCOFFE, représentant du Conseil Municipal

## **COMPOSITION DE LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE**

### **Membres ayant voix délibérative :**

- **Un médiateur médecin et son suppléant**

- *Titulaire* : Monsieur le Docteur Philippe VERMELEN, Psychiatre, Chef de service

- *Suppléant* : Monsieur le Docteur François LE BARON, Chef du Service de Pneumologie

- **Un médiateur non médecin et son suppléant**

- *Titulaire* : Madame Nathalie PARENT, Chargée des Relations avec les Usagers

- *Suppléante* : Madame Annette DARRAS, Cadre Supérieur de Santé

- **Deux représentants des usagers et leurs suppléants**

- *Titulaires* : Monsieur Jacques CANDELIER, Représentant des usagers au sein du Conseil de Surveillance, membre de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

Madame Anne-Marie LAVALLE, membre de l'Association Nationale d'Aide aux Insuffisants Rénaux

- *Suppléants* :

- Monsieur Henri MORET, membre de l'Association d'Aide aux Insuffisants Rénaux

- Madame Jocelyne DUCHEMIN, membre de la Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

- **Le Président de la Commission Médicale d'Établissement ou son représentant**

- Monsieur le Docteur Khaled IDRISI, Praticien Hospitalier U.S.I.P. et U.R.P.S.

- **Un représentant de la Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-Techniques et son suppléant**

- *Titulaire* : Madame Cathy VAN DER SYPE, Cadre de Santé à l'U.R.P.S.

- *Suppléante* : Madame Nathalie SAINTOBERT, Cadre de Santé, Spécialités chirurgicales

- **Un représentant du personnel et son suppléant**

- *Titulaire* : Monsieur Michel SZYPURA, Syndicat U.N.S.A.

- *Suppléante* : Madame Nadine REYNAERT, Syndicat C.G.T.

- **Un représentant du Conseil de Surveillance et son suppléant**

- *Titulaire* : Monsieur le Docteur Jean-Pierre CLEMENT, personnalité qualifiée

- *Suppléante* : Madame Françoise DEMONTFAUCON, représentant de la Commune de Cambrai

### **Membres ayant voix consultative :**

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet, Président
- Monsieur Geoffrey MONTENOISE, Ingénieur Qualité, responsable du Service Qualité et Gestion des Risques

- Sur invitation de la Commission des Relations avec les Usagers de la Qualité de Prise En Charge, toute personne compétente sur les questions à l'ordre du jour.



## PERSONNE QUALIFIEE

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles et notamment aux articles L 311-5, R 311-1 et R 311-2, sont nommées personnes qualifiées les personnes suivantes :

### Pour le territoire de l'Avesnois :

Denis VANLANCKER – ☎ 06.88.61.86.92 – ✉ vanlancker.denis@gmail.com

### Pour le territoire du Cambrésis :

Marie-Pierre SORIAUX – ☎ 06.80.57.13.48 – ✉ Mariepierre.soriaux@yahoo.fr

### Pour le territoire du Douaisis :

Jacques DEROEUX – ☎ 06.09.62.67.69 – ✉ jacques.deroeux@gmail.com

Robert HIDOCQ – ☎ 06.61.54.22.72 – ✉ robert.hidocq@gmail.com

### Pour le territoire du Dunkerquois:

Michel DERAEEVE – ☎ 06.78.59.35.05 – ☎ 03.28.49.17.69 –

✉ michelderaeve59@orange.fr

Bernard SARRASIN – ☎ 06.65.64.75.08 – ✉ bernard.sarrasindk@orange.fr

### Pour le territoire de Flandres Intérieure :

Jean-Pierre GUFFROY – ☎ 06.65.74.44.98 – ✉ jpguffroy@free.fr

### Pour le territoire de Lille :

Christian CALONNE – ☎ 06.09.05.10.56 – ✉ ccalonne@eests.org,

✉ cristian.calonne@club-internet.fr

Jean-Luc DUBUCQ – ☎ 03.20.04.54.19 – ✉ jldubucq@aliceadsl.fr

Bernard PRUVOST – ☎ 06.12.99.77.34 – ✉ pruvost-bernard@orange.fr

### Pour le territoire de Roubaix-Tourcoing :

Laurence TAVERNIEZ – ☎ 06.75.61.32.37 – ✉ lotaverniez@gmail.com

Vincent VERBEECK – ☎ 06.08.46.24.61 – ✉ vincent.verbeeck@numericable.fr

### Pour le territoire du Valenciennois :

Alain MASCLET – ☎ 03.27.24.68.71 – ☎ 06.08.53.28.03 – ✉ masclet.a@orange.fr

Marie-Ghislaine PARENT – ☎ 03.27.29.13.50 – ☎ 06.25.83.64.19 –

✉ mgparent59@aol.com

Les personnes qualifiées peuvent être contactées par l'intermédiaire du Point Relais Services du Département du Nord le plus proche.

### Arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe

- POINT RELAIS SERVICES D'AVESNES

64 Rue Léo Lagrange

TSA 40003

59365 AVESNES SUR HELPE

☎ 03.59.73.10.00 / 📠 03.59.73.10.10

✉ prs-avesnes@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES DE MAUBEUGE

7/9 Rue du Commerce

BP 233

59607 MAUBEUGE Cedex

☎ 03.59.73.13.90 / 📠 03.59.73.13.85

✉ prs-maubeuge@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES DE SORLE-LE-CHATEAU

1 Rue de Beaumont

BP 4

59740 SORLE-LE-CHATEAU

☎ 03.59.73.13.45 / 📠 03.59.73.13.49

✉ prs-sorlelechateau@cg59.fr

### Arrondissement de Cambrai

- POINT RELAIS SERVICES DE CAMBRAI

1-27, Place de la Porte Notre Dame

59400 CAMBRAI

☎ 03.59.73.35.20 / 📠 03.59.73.35.25

✉ prs-cambrai@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES DU CATEAU

13 Place du Commandant Richez

59360 LE CATEAU CAMBRESIS

☎ 03.59.73.39.00 / 📠 03.59.73.38.95

✉ prs-lecateau@cg59.fr

## Arrondissement de Douai

- POINT RELAIS SERVICES DE DOUAI

106 Rue Saint Vaast

59500 DOUAI

☎ 03.59.73.30.00 / 📠 03.59.73.30.09

✉ prs-douai@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES D'ORCHIES

36 Place du Général de Gaulle

59310 ORCHIES

☎ 03.59.73.31.50 / 📠 03.59.73.31.55

✉ prs-orchies@cg59.fr

## Arrondissement de Dunkerque

- POINT RELAIS SERVICES DE DUNKERQUE

183 Rue de l'Ecole Maternelle

BP 6371

59385 DUNKERQUE Cedex 1

☎ 03.59.73.41.10 / 📠 03.59.73.41.18

✉ prs-dunkerque@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES D'HONDSCHOOOTE

1 Rue de Cassel

59122 HONDSCHOOOTE

☎ 03.59.73.41.80 / 📠 03.59.73.41.81

✉ prs-hondschoote@cg59.fr

- POINT RELAIS SERVICES D'HAZEBROUCK

5 Rue Donckèle

BP 62

59522 HAZEBROUCK

☎ 03.59.73.44.30 / 📠 03.59.73.44.25

✉ prs-hazebrouck@cg59.fr

## Arrondissement de Lille

- POINT RELAIS SERVICES DE LILLE  
58 Rue Jean Sans Peur  
59800 LILLE  
☎ 03.59.73.86.40 / 📠 03.59.73.87.57  
✉ prs-lille@cg59.fr
- POINT RELAIS SERVICES D'ARMENTIERES  
85 bis Quai de Beauvais  
59280 ARMENTIERES  
☎ 03.59.73.78.90 / 📠 03.59.73.78.95  
✉ prs-armentieres@cg59.fr
- POINT RELAIS SERVICES DE ROUBAIX  
30 Boulevard du Général Leclercq  
59100 ROUBAIX  
☎ 03.59.73.78.90 / 📠 03.59.73.78.95  
✉ prs-armentieres@cg59.fr

## Arrondissement de Valenciennes

- POINT RELAIS SERVICES DE VALENCIENNES  
Place Poterne  
2 rue des Brèches  
59322 VALENCIENNES  
☎ 03.59.73.24.50 / 📠 03.59.73.24.55  
✉ prs-valenciennes@cg59.fr
- POINT RELAIS SERVICES DE SAINT AMAND LES EAUX  
31 Avenue du Clos  
59230 SAINT AMAND LES EAUX  
☎ 03.59.73.24.50 / 📠 03.59.73.24.64  
✉ prs-saintamand@cg59.fr

## COMPOSITION DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

### Président du Conseil de Surveillance

Monsieur François-Xavier VILLAIN, Député du Nord et Maire de CAMBRAI

### Représentants des collectivités territoriales

Monsieur François-Xavier VILLAIN, Maire de Cambrai

Madame Françoise DEMONTFAUCON, Adjointe au Maire

Monsieur Didier DRIEUX, Représentant de la Communauté d'agglomération de Cambrai

Monsieur Laurent COULON, Vice-Président du Conseil Général du Nord

Monsieur Yves COUPE, Représentant de la Communauté d'agglomération de Cambrai,  
Représentant du Conseil Régional

### Représentants du personnel

Madame Laurence REAL, Représentant de la CME

Monsieur le Docteur Charles-Edouard SKAF, Représentant de la CME

Madame Cathy VAN DER SYPE, Représentant de la CSIRMT

Monsieur Michel SZYPURA, Représentant des organisations syndicales

Madame Nadine REYNAERT, Représentant des organisations syndicales

### Personnes qualifiées

Monsieur le Docteur Jean-Pierre CLEMENT, désigné par l'A.R.S.

Madame Liliane DURIEUX, désignée par l'A.R.S.

Monsieur le Docteur MINART, désigné par le Préfet du Nord

Madame Anne-Marie LAVALLE, Représentant des usagers

Monsieur Jacques CANDELIER, Représentant des usagers

### Voix consultative

Monsieur le Docteur Khaled IDRISSE, Vice-Président de Directoire

Monsieur Jean-Yves GRALL, Directeur de l'A.R.S. (ou son représentant)

Monsieur le Docteur Philippe PAMART, Représentant du Comité Ethique

Monsieur le Directeur de la C.P.A.M. du Hainaut

Représentant des familles de personnes hébergées en U.S.L.D.

### Participant aux réunions

Monsieur Philippe LEGROS, Directeur

Equipe de Direction







Résidence Louis Pasteur  
Rue Joseph Carlier  
59400 CAMBRAI  
☎ 03.27.72.41.11