



*Pavillon*

**Centre  
Hospitalier  
Cambrai**

*Saint Julien*

**EHPAD**

*Bienvenue chez vous !*

## SOMMAIRE

★ Mot d'accueil .....	3
★ Historique, Présentation, Localisation .....	4
★ Organisation générale .....	5
★ Conseil de la Vie Sociale et représentation des familles au Conseil de Surveillance.....	5
★ Commission d'admissions en E.H.P.A.D.....	5
★ Votre projet de vie personnalisé.....	6
★ Les soins .....	6
★ Une équipe de professionnels attentive à vos besoins .....	7
★ Identification de l'équipe soignante .....	8
★ Formalités d'admissions et de sortie .....	8
★ Votre séjour .....	9
★ Vos droits et obligations .....	12
★ Règles à respecter .....	13
★ Règlement intérieur .....	14
★ Information médicale .....	14
★ Archivage et conservation des dossiers patients .....	14
★ Commission des Usagers .....	15
★ Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation .....	17
★ Traitement informatisé de l'information .....	17
★ Prévention de la maltraitance .....	18
★ Respect de la confidentialité et de l'anonymat .....	18
★ Information et consentement du résident.....	19
★ Protection juridique des majeurs protégés .....	19
★ Directives anticipées .....	20
★ Personne de confiance .....	20
★ Personne à prévenir .....	20
★ Personne qualifiée .....	21
★ Chartes .....	22

## ANNEXES

- ★ Tarifs journaliers
- ★ Entretien du linge
- ★ Trousseau minimum
- ★ Associations
- ★ Composition du Conseil de la Vie Sociale
- ★ Composition de la Commission des Usagers
- ★ Personne qualifiée



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 du PAVILLON SAINT JULIEN, Résidence de Retraite et Unité de Soins de Longue Durée du Centre Hospitalier de Cambrai, est heureux de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue.

Constitué de 97 lits (et de 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation), il 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, le Pavillon SAINT-JULIEN a ouvert ses portes en 1978.



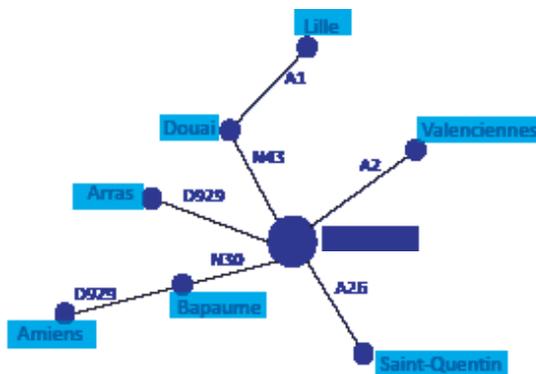
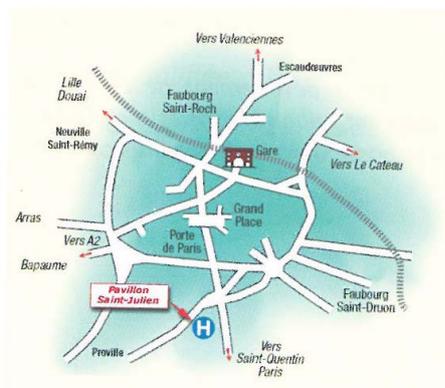
## PRESENTATION DE LA STRUCTURE

Le Pavillon SAINT-JULIEN propose 58 lits en Unité de Soins de Longue Durée (2ème et 3ème étage), 39 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.) (1er étage) en chambre individuelles ou doubles et 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation.

## LOCALISATION

La ville de Cambrai est située à 75 km de Lille, 35 km de Valenciennes et 50 km de la Belgique.

Accès par les autoroutes A2, A1, A26. Gare SNCF CAMBRAI.



## **ORGANISATION GENERALE**



Sur le plan administratif, le PAVILLON SAINT JULIEN est rattaché 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. Monsieur François-Xavier VILLAIN, Maire de CAMBRAI, préside le Conseil de Surveillance (loi H.P.S.T. du 21 juillet 2009).

## **CONSEIL DE LA VIE SOCIALE ET REPRESENTATION DES FAMILLES AU CONSEIL DE SURVEILLANCE**

Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S.) permet aux personnes accueillies au sein de la Résidence 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 du fonctionnement et du projet d'établissement ou du service. Les comptes-rendus du Conseil 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 aux annexes.

Un représentant des familles des personnes accueillies en unité de soins de longue durée du PAVILLON SAINT-JULIEN siège au sein du Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier.

## **COMMISSION D'ADMISSIONS EN E.H.P.A.D.**

La commission d'admissions en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D) dont la composition est pluridisciplinaire (médicale, soignante, sociale et administrative) se réunit une fois par mois. Elle a pour mission d'étudier les dossiers de demande d'admissions sous la triple dimension médicale, financière et sociale. L'admission est subordonnée à l'avis médical et administratif, prononcée par le Directeur du Centre Hospitalier de Cambrai en fonction des places disponibles.

Cette commission est amenée à donner une orientation médicale en U.S.L.D. ou en E.H.P.A.D.

## 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 :

- ⊙ les soins d'hygiène, de confort et de continuité de la vie liés à l'état de dépendance des résidents,
- ⊙ les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affectations somatiques et psychiques ainsi que les prestations paramédicales correspondantes 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 la Résidence Saint Julien 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 tous 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 le médecin de la structure sauf volonté contraire de la personne âgée. Le résident (uniquement pour l'E.H.P.A.D.) 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 des 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 à la Résidence Vanderburch - 6 Grande Rue Vanderburch à Cambrai  
☎ **03.27.72.20.50 ou 03.27.72.20.57.**

## IDENTIFICATION DE L'ÉQUIPE SOIGNANTE

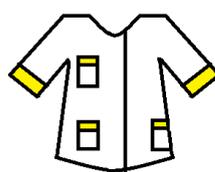
Toutes les blouses et tuniques du personnel sont personnalisées. Vous pourrez l'identifier grâce au badge nominatif qu'il porte ainsi qu'aux différentes couleurs de ses tenues.



Cadres de santé  
Infirmiers  
Kinésithérapeutes  
Diététiciens



Aides-Soignants



Étudiants en soins  
infirmiers



Agents des  
services  
hospitaliers

## FORMALITES ADMINISTRATIVES D'ADMISSIONS

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 13 heures 30 à 17 heures pour vous aider dans vos démarches et vous informer des aides auxquelles vous pourriez prétendre. Si besoin, des rendez-vous peuvent être pris en dehors de ces plages horaires. Lors de votre admission, il vous sera remis un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement à signer.

Le service administratif est situé au rez-de-chaussée de la Résidence Vanderburch à CAMBRAI :

6 Grande Rue Vanderburch à Cambrai

 03.27.72.20.57 ou 03.27.72.20.50

 : [sadh@ch-cambrai.fr](mailto:sadh@ch-cambrai.fr)

## FORMALITES DE SORTIE

### Formalités administratives de sortie

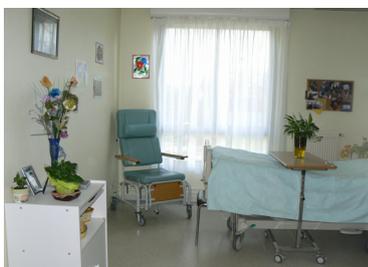
En cas de sortie définitive, le résident ou sa famille est invité à se rendre au service administratif afin de remplir les formalités de sortie.

### 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 de l'établissement dont le bureau est situé au rez-de-chaussée du bâtiment administratif ( : 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. Cette demande est à réaliser auprès de la cafétéria du Centre Hospitalier de Cambrai. 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 votre téléviseur et poste de radio afin de recréer un lieu d'intimité et de bien-être dans le respect de chacun. Il est en revanche strictement interdit d'installer tout chauffage individuel ou tout appareil muni d'une résistance électrique.

Une douche est à votre disposition au niveau de chaque étage et une baignoire médicalisée est disponible au 1er étage.

### Les repas

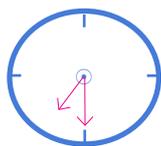


Moments privilégiés de la journée, les repas sont servis en salle à manger, sauf si votre état de santé justifie qu'ils soient pris en chambre. Si le médecin l'estime nécessaire, un régime adapté à votre état de santé sera élaboré par la diététicienne. Le cas échéant, votre alimentation tiendra compte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

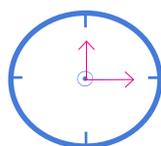
Avec anticipation, vous pouvez inviter des parents ou des amis au déjeuner. Ce repas est payants. Pour cela, nous vous invitons à vous rapprocher du cadre de santé. L'équipe se tient à votre

disposition pour tout renseignement.

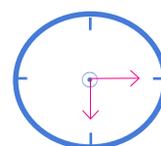
A cet effet, des espaces repas sont aménagés : il s'agit des salles d'hôtes qui vous permettent de retrouver un espace d'intimité.



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, sans surcoût.

Toutefois, 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 en annexe.

## Le courrier



Le vaguemestre du Centre Hospitalier est à votre disposition du lundi au vendredi pour toutes vos opérations postales.

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***



Les animateurs élaborent et mettent 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 du résident, ils déclinent le projet individuel d'activités.

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

Les anniversaires sont organisés mensuellement.

Des sorties au cinéma, en ville, au musée sont régulièrement prévues.

Des rencontres inter-générationnelles peuvent avoir lieu.

L'équipe soignante et les animateurs 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 salon de coiffure***



Un salon de coiffure est mis à votre disposition.

Les rendez-vous sont à prendre auprès du personnel soignant ou de la coiffeuse durant l'ouverture du salon.

Cette prestation est gratuite (shampooing, coupe, brushing, mise en pli, permanente, sauf coloration).

## 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 selon leur état de santé après avoir cependant informé le cadre de santé ou l'infirmière de leurs heures de départ et de retour.

La structure est sécurisée par badge/digicode.

### 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'équipe d'animation, 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



Le PAVILLON SAINT JULIEN 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 se 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, gardez 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 RESIDENTS 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.**



**Il est interdit d'introduire des boissons alcoolisées** sauf autorisation préalable et de façon exceptionnelle (événements familiaux).



**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 la structure. 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.

## 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 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 USAGERS

Le **Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la Commission des Usagers** des établissements de santé, prévu par la Loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé, a fait évoluer les missions et la composition de la **Commission des Usagers** des établissements de santé, laquelle vient se substituer à la CRUCQPEC.

### Missions :

- veiller au respect des droits des usagers,
- contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers. Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique qualité et de sécurité élaborée par la CME.

Elle est informée de l'ensemble des plaintes et réclamations formulées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données.

Elle facilite les démarches des patients et de leurs proches et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informés des suites de leurs demandes.

Elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou à ces réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

En cas de survenue d'évènements indésirables graves, elle est informée des actions correctives menées par l'établissement pour y remédier.

Enfin, elle recueille les observations des associations de bénévoles intervenant au sein de l'établissement.

Sa composition vous est présentée en annexe.

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 de la structure 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 ordonnés en fonction du degré d'altération des facultés mentales ou corporelles de la personne à protéger.



## **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 Général de l'Agence Régionale de la Santé 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(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. La liste se trouve en annexe.

# ***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.*



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

# 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**

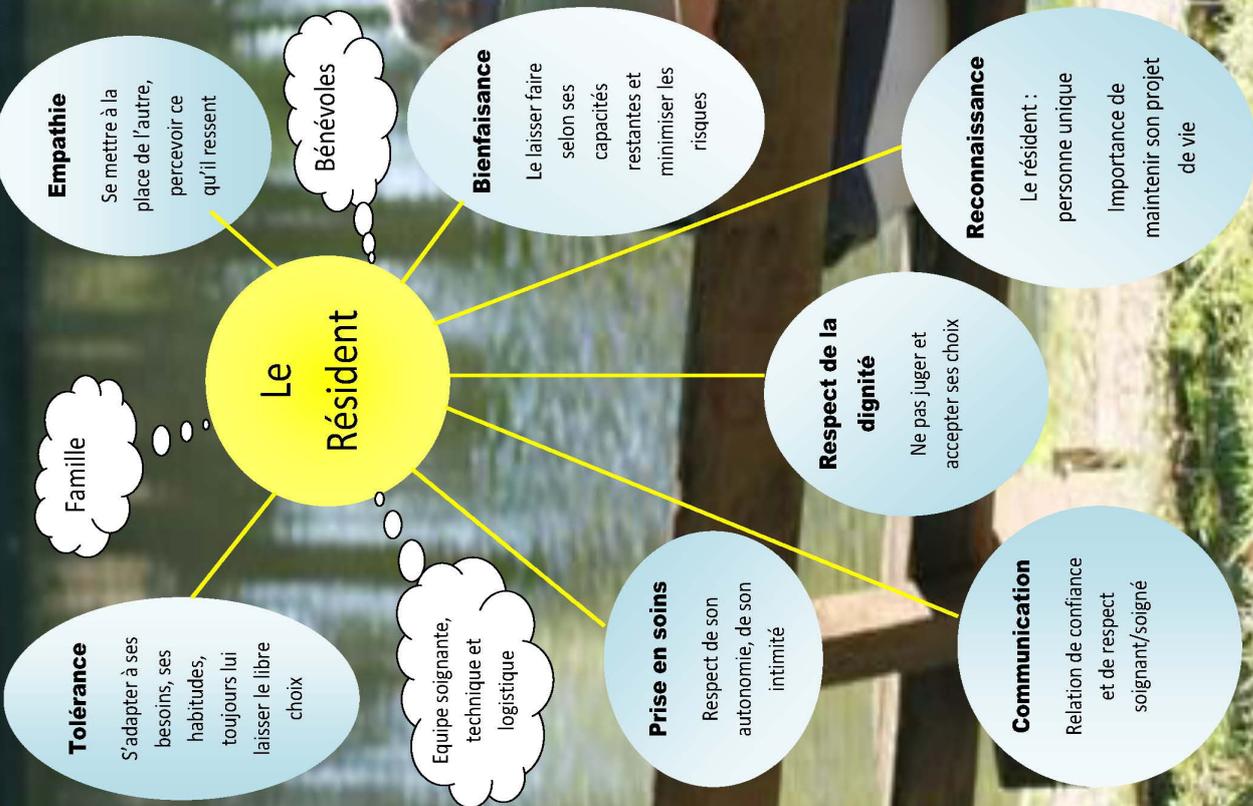
*Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.*

## **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.*

# La charte de bientraitance

concerne le résident, autour duquel œuvrent les différents intervenants dans le respect de ses droits et libertés



**L'équipe de direction, technique et logistique :**

- Les différentes directions
- La restauration
- La lingerie
- Le courrier
- ...

**Les Proches :**

- La famille
- Les amis
- Le Conseil de Vie Sociale
- Les tuteurs
- Les curateurs

## Les différents acteurs de vie

**L'équipe soignante :**

- Cadre de santé
- Médecin
- Infirmières
- Aides soignantes
- Agents de services hospitaliers
- Kinésithérapeutes
- Psychologue
- Diététicienne
- Animatrice
- Coiffeuse
- Pédicure
- Professeur de gym

**Les bénévoles :**

- Diverses associations
- Le service d'aumônerie
- Les scolaires
- ...

Communication  
respectueuse  
envers le  
personnel et les  
autres résidents

Courtoisie  
et tolérance

## respecter

Accepter la  
maladie de  
l'autre

Respect du  
règlement  
intérieur

## alerter

Avant de faire  
plaisir, nous  
avertir !

Prévenir le personnel  
si un résident est en  
difficulté

Le Choix de la personne, tu respecteras

Son intimité, tu préserveras

Son autonomie, tu préserveras

Beaucoup de patience, tu auras

Le temps nécessaire, tu consacreras

Le tutoiement tu banniras

Chacun de ses gestes, tu valoriseras

Dans chaque difficulté, tu aideras

Attention et empathie, tu préconiseras

Le projet de soin personnalisé, tu favoriseras

Des échanges en équipe, tu t'enrichiras

Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup, tu  
t'en souviendras

# VOS DROITS

## RESPECT

Liberté de choisir

Mon « Chez moi »

Informez : notre priorité au quotidien

Accompagner la vie

Respect des croyances

Protection de mes biens, et de ma personne

**Liberté de choisir :**  
Toute personne est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie

**Respect des croyances :**  
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives, politiques, religieuses et philosophiques de son choix

**Mon « chez moi » :**  
Chacun choisit son lieu de vie selon ses attentes et ses besoins

**Accompagner la vie :**  
Soins, assistance et accompagnement sont procurés à la personne et ses proches dans la fin de vie

**Protections de mes biens et de ma personne :**  
Toute personne en situation de vulnérabilité doit pouvoir protéger ses biens et sa personne

**Informez : notre priorité au quotidien :**  
L'accès à l'information lutte contre l'exclusion

## NOS DEVOIRS

Intervenants qualifiés

La recherche médicale : un devoir

## UN RÉSEAU

Vivre en communauté

Pratiquer des activités  
Gérer son temps libre

Garder le contact avec ma famille, mes proches











Pavillon Saint Julien  
516 Avenue de Paris  
59400 CAMBRAI  
 03.27.73.73.02