



Livret d'accueil EHPAD Les Charmilles

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
de l'Hôpital Alexandra Lepève - Centre Hospitalier de Dunkerque

SOMMAIRE

1. L'admission	3
Accompagnement de vos démarches	3
Qu'est-ce qu'un EHPAD ?	3
A qui s'adresse l'EHPAD ?	3
Quelles sont les démarches pour entrer en EHPAD ?	4
Combien ça coûte ? Que comprend votre forfait ?	4
Les différents modes d'hébergement et d'accueil	5
2. Présentation du site	7
3. Fonctionnement de l'EHPAD et de votre unité d'accueil	7
Votre chambre, le linge et les repas	8
Les animations et l'équipe d'animation	9
Les soins	10
4. Nos valeurs	11
La bientraitance	11
La liberté d'aller et venir	11
Le tabac	11
Les visites	11
Le culte	11
La démarche continue d'amélioration de la qualité	11
L'accès au dossier médical	12
La protection des données	12
Directives anticipées	14
Soins palliatifs	14
5. Nos instances	16
La gouvernance du pôle médico-social	16
Le Conseil de vie Sociale	16
La Commission des Usagers	16
Votre satisfaction	16
La personne qualifiée	17
La Commission de Coordination Gériatrique	17
6. Nos collaborations extérieures	18
Numéros utiles	19
Annexes	19

1. L'admission



Accompagnement de vos démarches

Le secrétariat des Charmilles est à votre disposition par téléphone ou par mail pour répondre ou vous aider dans vos démarches que vous serez amené(e) à accomplir pour votre entrée et durant votre séjour.

Accueil secrétariat médical
03 28 28 56 92
Secretariat.MPA@ch-dunkerque.fr
Ouvert de 9h à 16h du lundi au vendredi

Le secrétariat médical est votre interlocuteur pour toute demande de rendez-vous médicaux avec les médecins de l'EHPAD, pour traiter les documents et certificats médicaux. Il est le relais entre les médecins, l'équipe d'encadrement, les soignants, le résident et sa famille.

Accueil secrétariat administratif
03 28 28 58 04
secretariat.ehpap@ch-dunkerque.fr
Ouvert de 9h à 12h15 et 13h45 à 17h les mardis et jeudis,
de 9h à 12h15 les lundis, mercredis et vendredis

L'ensemble de l'équipe administrative vous guidera au quotidien dans vos relations avec les différents interlocuteurs (CPAM, CAF, Mutuelle, Caisse de retraite, Département, etc.). Elle vous conseillera et vous accompagnera mais ne doit en aucun cas se substituer à votre famille, à votre tuteur ou votre proche aidant.



Qu'est-ce qu'un EHPAD ?

Un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) est une structure médico-sociale en France destinée à accueillir des personnes âgées en perte d'autonomie et en situation de dépendance. Ces établissements offrent un cadre de vie adapté aux besoins spécifiques des personnes âgées qui nécessitent une assistance pour les actes de la vie quotidienne, telles que la toilette, l'alimentation, la mobilité, etc.

L'EHPAD est conçu pour fournir un accompagnement médical, paramédical et social aux résidents. Il dispose d'un personnel qualifié, pour assurer un accompagnement quotidien.

L'objectif principal de l'EHPAD est d'assurer le bien-être, la sécurité et les soins nécessaires aux personnes âgées dépendantes tout en favorisant leur autonomie dans la mesure du possible. Cet établissement peut proposer différents types d'hébergement, tels que des chambres individuelles ou doubles, en fonction des besoins et des préférences des résidents.

C'est aussi, surtout un lieu de vie et d'espace d'échanges et d'animation qui offre un cadre convivial tout en étant entouré(e) et surveillé(e)



A qui s'adresse l'EHPAD ?

Il s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans, qui nécessitent des soins médicaux, un accompagnement et une surveillance dans les actes de la vie quotidienne. L'EHPAD est un lieu de vie sociale idéal car il vous permettra d'éviter un isolement et de participer à différentes activités proposées par notre équipe animation. Les personnes de moins de 60 ans peuvent également intégrer l'établissement sous dérogation des services départementaux.

Faire entrer un proche en EHPAD n'est pas une décision facile à prendre pour un enfant, un aidant. La décision n'est pas non plus facile à accepter pour la personne âgée car c'est une nouvelle étape dans sa vie, un changement de mode de vie.

Il est important de préparer cette étape et d'en discuter avec le/la futur(e) résident(e). L'obtention du consentement est essentielle pour préparer l'entrée. Si la personne a des troubles cognitifs ou de la mémoire, l'EHPAD prendra appui sur la cellule familiale afin d'expliquer la situation au futur résident avec des mots simples.

Souvent, cette prise de décision peut paraître difficile. D'où la nécessité d'en échanger entre vous. Des soutiens existent. Nous pouvons vous guider pour vous accompagner sur le plan social et / ou psychologique.

Pour préparer l'entrée, vous avez aussi la possibilité de venir, avec des proches, sur rendez-vous dans le cadre d'une préadmission (rendez-vous à prendre auprès du secrétariat médical) Au cours de cette visite, vous serez accueilli(e) par la cadre référente de l'unité qui vous fera visiter une chambre. Vous pourrez également visiter notre EHPAD.

Nous attachons beaucoup d'importance à cette première rencontre qui permettra de finaliser votre démarche d'entrée.



Quelles sont les démarches à effectuer pour entrer en EHPAD ?

Pour faire une demande d'entrée en EHPAD, vous devez remplir un « dossier de demande d'admission en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes » en vous rapprochant du service administratif des Charmilles. Le Conseil Départemental, votre mairie, le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), la Maison de l'Autonomie ou de l'EHPAD peuvent vous accompagner dans la rédaction du dossier.

Ce dossier est également disponible sur le site internet de l'Agence Régionale de Santé sur TRAJECTOIRE <https://trajectoire.sante-ra.fr>.

Ce dossier est national, avec une partie médicale à remplir par le médecin traitant et une partie administrative, à remplir par la famille, qui peut être aidée par l'assistante sociale du quartier si la personne âgée est au domicile ou l'assistante sociale de l'Hôpital si elle est hospitalisée.

Une assistante sociale du CCAS réalise une permanence mensuelle au sein de l'EHPAD. Elle peut vous accompagner pour l'élaboration de certains documents administratifs. (Le planning est affiché au bureau administratif).

La structure possède un dossier administratif qui doit être complété par la famille et validé par la Direction de l'EHPAD.



Combien ça coûte ?

Le tarif hébergement est à la charge du résident ou de ses ayants-droits. Nous disposons de 2 tarifs différents :

- > **Un tarif hébergement temporaire en EHPAD**
- > **Un tarif hébergement permanent en EHPAD**

Auquel s'ajoute un tarif en fonction de la dépendance présentée par le résident et les plans d'aide viennent en déduction du montant global de la facture. Vous pouvez bénéficier de l'aide sociale accordée selon certaines conditions de ressources fixées par le Département.

Les tarifs sont consultables dans le dossier d'admission du résident ainsi que sur le site : <https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/>

Vous devez prendre contact avec le CCAS de la commune du domicile du résident afin de constituer un dossier.



Que comprend votre forfait ?

La chambre est équipée d'un lit médicalisé, d'une télévision mais vous disposerez aussi :

- › De la fourniture du linge de toilette, de lit
- › De l'identification du linge personnel et de son entretien (se référer au règlement intérieur)
- › Des produits d'incontinence
- › De l'accès à toutes les animations du site
- › Accès internet via le Wifi patient. (L'utilisation d'internet est sous votre responsabilité).

Sont exclus des forfaits :

- › Les appels téléphoniques vers l'extérieur sont à la charge du résident
- › Le résident peut faire appel à un coiffeur extérieur, les frais seront à sa charge
- › La mutuelle
- › Trousseau personnel
- › Nécessaire de toilette (produits d'hygiène)
- › Restaurant en famille
- › Pédicure
- › Chariot ambulancier
- › Une petite participation peut être réclamée lors de certaines activités (cinéma, loto...)



Les différents modes d'hébergement et d'accueil

Les modes d'hébergement qui vous sont proposés dans notre établissement vous seront proposés en fonction de votre état de santé et de votre dépendance.

Il existe sur notre pôle 2 modes d'accueil :

› Un hébergement permanent

Il consiste en une prise en charge 24 heures / 24 heures et 365 jours par an. Ce type d'accueil s'adresse aux personnes âgées qui ne peuvent plus vivre au domicile.

Les personnes âgées accueillies ont la possibilité de bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'Aide Sociale pour aider à la prise en charge des frais liés à leur perte d'autonomie et au financement de leur hébergement. Un dossier d'aide sociale est à réaliser au CCAS du lieu du domicile du résident. Le département donne son accord après une enquête.

Vous pouvez également solliciter, sous conditions de ressources, l'Allocation au Logement Social (ALS)

› Un hébergement temporaire

L'EHPAD dispose de 2 places d'hébergement temporaire sur le secteur Honneur 2 et Honneur 1 pour les personnes âgées de 60 ans ou plus dont le maintien à domicile est temporairement compromis du fait d'une situation particulière comme :

- › La transition entre l'hôpital et le retour au domicile
- › Le soulagement de l'aidant familial
- › L'hospitalisation du conjoint ou de l'aidant

Vous disposez de 56 jours par an maximum, soit successifs ou par petites périodes. Lors de l'entrée, vous remplirez un contrat définissant votre date d'entrée et votre date de sortie.



2. Présentation du site

« Les CHARMILLES »

L'EHPAD les CHARMILLES jouit d'une situation privilégiée. Situé au cœur de la ville de Rosendael, le centre-ville est accessible rapidement par le bus (transport gratuit sur tout le Dunkerquois)

Le site les CHARMILLES dispose d'un jardin clos. Nous nous situons à 15 mn de la plage et à proximité de différents commerces comme une boulangerie, épicerie, fleuriste, vente de vêtements, restaurant et proche des lieux de festivités annuelles.

L'adresse postale du site est :

EHPAD « Les Charmilles »
Hôpital Alexandra Lepève - Centre
Hospitalier de Dunkerque
Préciser le Service du résident
130 Avenue Louis Herbeaux
CS 76 367 59 385 DUNKERQUE CEDEX 1

Le site comprend 7 unités de vie.

Les équipements du site sont mutualisés entre les unités d'accueil.

Chaque unité comporte une capacité d'accueil spécifique avec une prise en charge adaptée à un certain type de dépendance, le résident peut être transféré vers un autre service si son état de santé le nécessite.

Couronne 0	16 lits
Couronne 1	41 lits
Couronne 2	41 lits
Couronne 3	38 lits
Honneur 1	40 lits + 1 lit temporaire
Honneur 2	40 lits + 1 lit temporaire
Unité de vie alzheimer (uva)	14 lits

3. Fonctionnement de l'EHPAD et de votre unité d'accueil



Votre chambre

Elle est équipée pour votre confort. Elle peut être individuelle ou double (partagée avec un membre de votre famille ou un autre résident). Vous avez la possibilité de la personnaliser en apportant des objets personnels (bibelots, cadres).

Si vous souhaitez apporter un petit meuble, il convient de nous en informer avant pour faire vérifier la compatibilité avec les règles de sécurité en vigueur.

Toutes les chambres sont équipées d'un poste de télévision et munies d'un accès à la ligne téléphonique. Un coffre est à votre disposition, pour vos effets personnels, dans chaque chambre. La clé est à demander au cadre de santé lors de votre entrée.



Le linge

Un trousseau est à fournir lors de l'entrée. Il est détaillé dans le règlement de fonctionnement.

A votre arrivée, il vous est demandé d'apporter du linge personnel en bon état et déjà marqué à votre nom (attention marquage qui doit tenir au lavage – pas de stylo). Ce trousseau devra être remis à la lingère de l'EHPAD pour un 2ème marquage obligatoire.

Le linge est entretenu par l'établissement, à l'exception des textiles délicats (contenant de la laine, vêtements type « thermolactyl » etc....).



Les repas

Une commission des menus, à laquelle participent les résidents, se réunit deux fois par an. Elle regroupe les professionnels de la restauration dont une diététicienne, les soignants, le responsable cuisine et le directeur de l'EHPAD. Chacun peut alors s'exprimer sur la prestation et faire des suggestions d'amélioration.

Sauf cas particulier, tous les repas se prennent en salle à manger afin de favoriser la convivialité entre les résidents.

Le petit déjeuner est servi à partir de 8h, le déjeuner à partir de 12h15, le dîner à partir de 18h15.

En cas d'allergie ou d'aversion alimentaire, n'hésitez pas à en faire part aux soignants afin que l'on vous propose un menu au plus proche de vos goûts.

Les boissons alcoolisées doivent être consommées avec modération et peuvent être interdites à la demande du médecin coordonnateur.

Une collation sous forme de goûter est donnée vers 15h30 sauf si animation spécifique et la nuit à la demande du résident ou s'il en a besoin (ex : hypoglycémie).

Des repas à thème (petit déjeuner, déjeuner, soirée) rythment la vie de l'EHPAD. Non seulement ils marquent les saisons mais ils ponctuent aussi les anniversaires, les arrivées des nouveaux résidents, etc.



Les animations

Elles sont planifiées par la coordonnatrice d'animation qui veille à la bonne organisation des activités au regard des projets personnalisés des résidents.

Elles sont mises en place avec l'équipe d'animation, mais également les professionnels qui vous encadrent au quotidien. Elles vous sont proposées. Vous êtes libre ou non d'y participer. Les familles sont les bienvenues pour vous accompagner si vous le souhaitez.

L'animation mise en place au quotidien favorise le maintien du lien social et l'autonomie. Il ne s'agit pas seulement de se distraire et de faire passer le temps, mais de donner du sens au temps, de trouver des repères, de prendre du plaisir et d'être acteur de sa vie.

Les activités proposées ont pour but de rappeler les passions antérieures mais aussi de faire découvrir de nouvelles choses. Des projets innovants se mettent en place pour accompagner les plus fragiles et offrir même à ceux qui ne peuvent pas participer en collectifs, des temps d'animation conformes à leurs capacités.



L'équipe animation

Elle décline les orientations du projet d'animation et de vie de l'établissement, en fixant les objectifs du programme annuel des animations de l'EHPAD. Animée par une animatrice coordonnatrice, en collaboration avec les animatrices des différents sites, elle :

- › Analyse les demandes et les besoins des résidents (émanant des projets personnalisés)
- › Planifie les objectifs d'animation (ex : sorties, intervenants extérieurs, temps forts...)
- › Évalue la réalisation des actions menées sur l'année écoulée (nombre d'actions réalisées, nombres de résidents impactés, etc.)
- › Coordonne et soutient les projets d'animation menés par les équipes en interne
- › Identifie les besoins en matériel
- › Propose des partenariats et travaille en lien avec la ville ou les autres EHPAD
- › Assure la transmission et l'échange d'informations pour valoriser les actions d'animation.



Les soins

Vos soins sont réalisés par une équipe pluridisciplinaire composée de différents corps de métier : médecins (dont médecin coordonnateur), cadres, infirmier(e)s, aide-soignant(e)s, assistant(e)s en soins en gérontologie, aide(s) médico-psychologique(s), agents de service hospitalier, psychologue, ergothérapeutes, pédicure, éducateur sportif.

Ces professionnels bénéficient d'une formation continue aux pathologies de la personne âgée afin d'améliorer la qualité de vos soins. Une permanence médicale (astreinte nuit) et infirmière (24 heures / 24) est assurée 7 jours / 7.

L'EHPAD dépend de l'Hôpital Alexandra Lepève et à ce titre, les protocoles d'urgence sont travaillés et mis en œuvre en lien avec ce dernier. Grâce à ce rattachement nous disposons aussi de toutes les infrastructures comme le laboratoire, la radiologie, l'accès aux services de spécialité, etc.

L'établissement dispose d'une permanence médicale en présentiel toute la semaine.

Un kinésithérapeute ainsi qu'un éducateur en activités physiques adaptées participent aux soins de rééducation sur prescription médicale.

En matière de soins, il sera toujours requis d'obtenir directement l'accord de la personne concernée. En l'absence de celle-ci, la personne de confiance sera sollicitée. Il est essentiel que le résident ait connaissance des soins qui lui seront prodigués et des procédures envisagées, afin de susciter sa confiance.

Il est systématiquement recherché l'autonomie de la personne. L'objectif n'est en aucun cas de substituer les actions à celles du résident, mais plutôt de s'adapter à l'évolution de ses capacités.

Il appartient aux professionnels de santé ainsi qu'à l'entourage de véhiculer un message positif lors des soins, en mettant l'accent sur le moment présent, car cela s'inscrit dans la mémoire. Les futures interventions seront ainsi vécues de manière plus sereine par le résident.



4. Nos valeurs



La bientraitance

Les équipes de soins sont formées à la bientraitance. Toutes les techniques de communication sont utilisées à savoir : la parole, le regard et le toucher.

La première étape lors d'un soin est de recueillir l'adhésion du résident en fonction de son histoire et de ses habitudes de vie, de son humeur et des éventuels troubles du comportement.

Le résident peut refuser un soin ou une activité, dans ce cas, c'est à l'équipe de s'adapter et d'analyser le bénéfice / risque, de reporter ou d'annuler pour le bien-être de la personne. Vous trouverez en annexe les modalités d'accompagnement en cas de suspicion de maltraitance et/ou de maltraitance avérée ainsi que les démarches et numéros à contacter.

Au sein de chaque secteur, il existe des « référents Bientraitance ».

Des informations se trouvent sur le site internet <https://www.ch-dunkerque.fr/ehpad/residence-les-charmilles/notre-engagement-qualite/commission-des-usagers-cdu/>.

Des membres du Conseil de Vie sociale représentent l'EHPAD au COPIL de la bientraitance de l'Hôpital.



La liberté d'aller et venir

« La liberté, c'est l'essence et le sens de la vie. Elle prévaut sur tout » (KHEIRA CHAKOR)

L'EHPAD est un lieu de vie qui se rapproche au plus près de votre ancienne habitation, le résident est libre d'aller et venir (sauf secteurs sécurisés). Le personnel de la résidence demande à être prévenu de l'éventuelle sortie afin d'éviter des recherches inutiles et des inquiétudes liées à une absence. En aucun cas, il ne s'agit d'une demande d'autorisation de sortie.

Les sorties en famille sont favorisées. Le résident a la possibilité de partir en week-end et de partir en vacances. Cela ne doit pas excéder 30 jours dans l'année.



Le tabac

En respect de la légalisation en vigueur (Loi Evin du 10 janvier 1991, décret du 15 novembre 2006) ainsi que du règlement de fonctionnement de la structure : Il est interdit de fumer dans la structure y compris dans les chambres. Un espace est à votre disposition à chaque étage. Il est également interdit de vapoter.



Les visites

En dehors de tout contexte pandémique, les visites sont possibles entre 13h30 à 19h. Les proches peuvent prendre un repas avec vous. Une salle est mise à votre disposition. La réservation du repas se fait auprès des admissions de l'hôpital.



Le culte

Le résident peut exercer librement la religion de son choix. Sur sa demande, il peut recevoir la visite d'un Ministre du Culte. Un lieu dédié aux différents cultes peut être mis à sa disposition. Un office catholique est habituellement célébré aux Charmilles deux fois par semaine.



La démarche continue d'amélioration de la qualité

L'EHPAD en lien avec le service QUALITE du Centre Hospitalier Alexandra LEPEVE évalue au regard d'un référentiel transmis par la Haute Autorité de Santé la conformité de ses organisations de travail.

A ce titre, en tant que résident ou familles, vous pourrez être amené à être interrogé pour transmettre votre avis sur nos organisations.

L'EHPAD est attaché :

- › Au respect des principes et des valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie
 - › A rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, au confort et à la qualité de vie des résidents
 - › A respecter la personne dans ses convictions, ses croyances et sa culture
- A se rendre disponible pour la personne accueillie.

Nous sommes tous concernés pour mettre en œuvre ces principes, soignants, familles, aidants, etc. N'hésitez pas à nous faire remonter les événements qui nécessitent des améliorations.



L'accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, a posé le principe de l'accès direct du patient à l'ensemble des informations de santé le concernant. Cet accès est organisé par le décret du 29 avril 2002.

- › Le dossier médical est conservé pendant une durée de 10 ans après la date du décès.
- › L'accès au dossier médical peut être demandé par la personne concernée, son ayant droit en cas de décès de cette personne, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire.
- › La demande est adressée au directeur de l'établissement par courrier ou via le formulaire mis à votre disposition dans les secrétariats, bornes d'accueil ou sur le site internet de l'établissement : www.ch-dunkerque.fr

Votre demande sera prise en compte dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date de réception de votre courrier, et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai maximum est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans. L'accès aux données se fait, au choix du demandeur, soit par consultation sur place avec éventuellement remise de copies, soit par l'envoi des documents (en recommandé avec accusé de réception).

Les frais de délivrance de ces copies sont à la charge du demandeur et ne sauraient excéder le coût de la reproduction et, le cas échéant, de l'envoi des documents.



Protection des données personnelles

Notre politique de la protection des données personnelles est gérée par l'Hôpital Alexandra LEPEVE, Centre hospitalier de Dunkerque.

En application du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données, règlement européen en date du 25 mai 2018), l'Hôpital Alexandra LEPEVE, centre hospitalier de Dunkerque a désigné un DPO (délégué de la protection personnelle).

Le traitement de vos données personnelles à l'EHPAD des CHARMILLES sera effectué s'il est nécessaire :

Au respect d'une obligation légale et réglementaire de traiter et transmettre éventuellement aux Agences Régionales Hospitalières (ARS) ainsi qu'à l'état et aux organismes d'assurance maladie, les informations relatives à leurs moyens de fonctionnement et à leur activité. Ces traitements concernent la gestion administrative, la facturation ainsi que les données du PMSI.

A l'exécution d'une mission de service public dont est investi l'EHPAD des CHARMILLES. Ces traitements concernent notamment la gestion des lits, la gestion des rendez-vous, des prescriptions, des laboratoires, l'évaluation de la qualité des soins.

Destinataires de vos données

Vos données sont enregistrées pour la durée strictement indispensable à la finalité du traitement auxquelles elles se rapportent. Ensuite, vos données médicales sont conservées pendant la durée prévue par les dispositions légales et réglementaires en vigueur, applicables en matière de conservation de données médicales.

Vos données sont traitées par le personnel de la structure soumis au secret professionnel et participant à votre prise en charge dans la limite des catégories de données qui sont nécessaires à l'exercice de leur profession. Elles peuvent être communiquées à des établissements participant à votre parcours de soins, à ses prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour la structure. (HAD, Kinésithérapeute) Dans ce cas, des clauses de conformité au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) sont présentes dans les contrats de traitements des données avec les sous-traitants. Vos données peuvent être transmises aux organismes publics, autorité de santé, professions réglementées (trésor public, agences régionales de santé, organismes d'assurance maladie et complémentaire, commissaires aux comptes...) sur demande et dans la limite de la réglementation en vigueur. Aucune donnée n'est communiquée hors UE.

Conformément au Règlement Général de la Protection des Données (RGPD), vous bénéficiez de droits concernant les données à caractère personnel enregistrées au Centre Hospitalier de Dunkerque qui est garant de leur sécurité :

Droit à l'information

Chaque traitement de données est enregistré dans le registre des traitements du Centre Hospitalier de Dunkerque.

Droit d'accès

Vous pouvez obtenir les informations concernant le traitement de vos données personnelles ainsi qu'une copie de ces données personnelles. Le droit d'accès concernant les données de santé s'exerce dans les conditions du cadre réglementaire fixé par le code de santé public.

Droit de rectification

Si vous estimez que vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez exiger que ces données personnelles soient modifiées en conséquence.

Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs liés à votre situation particulière excepté si le Centre Hospitalier de Dunkerque démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement de données qui prévalent sur vos intérêts et vos droits et libertés, et sauf si le Centre Hospitalier de Dunkerque est soumis à une obligation légale.

Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles.

Il peut être exercé dans les conditions prévues au règlement.

Comment exercer vos droits ?

En écrivant à l'attention du délégué de la protection des données :

Mail : dpo@ch-dunkerque.fr

Courrier : Centre Hospitalier de Dunkerque - Direction générale
130 Avenue Louis Herbeaux - CS 76 367 - 59385 Dunkerque Cedex 1

Directives anticipées / personne de confiance (Documents en annexe)

La désignation d'une personne de confiance et l'établissement de directives anticipées sont des démarches importantes en matière de soins de santé, en particulier lorsqu'une personne est hospitalisée. Ces dispositions sont régies par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Personne de confiance : Personne que vous choisissez pour vous accompagner et vous représenter dans le cadre de votre parcours de soins, notamment si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Cette personne peut être un membre de la famille, un ami ou toute personne de confiance. Le rôle de la personne de confiance est de vous soutenir dans vos décisions médicales, d'exprimer vos volontés et de vous représenter auprès de l'équipe médicale. Il est important de discuter avec la personne que vous désignez afin qu'elle comprenne bien vos souhaits et vos valeurs.


Directives anticipées : Les directives anticipées sont des instructions écrites dans lesquelles vous exprimez vos souhaits en matière de soins médicaux dans le cas où vous seriez dans l'incapacité de prendre des décisions par vous-même. Ces directives peuvent inclure vos préférences en ce qui concerne les traitements médicaux, la réanimation, l'alimentation et d'autres aspects de vos soins de santé. Les directives anticipées permettent de guider les professionnels de la santé et votre personne de confiance dans la prise de décisions conformes à vos volontés.

Il est recommandé de discuter de ces sujets avec votre médecin, qui pourra vous fournir des informations complémentaires, notamment sur la rédaction des directives anticipées et sur la personne de confiance. Ces démarches permettent d'assurer le respect de vos choix en matière de soins, même dans des situations où vous ne seriez pas en mesure de les exprimer directement.



Soins palliatifs

L'EHPAD bénéficie de l'apport de l'équipe mobile de soins palliatifs de l'Hôpital Alexandra Lepève. Cette équipe a pour vocation d'intervenir et d'accompagner la famille, l'équipe de soins et le résident dans le parcours de soins. Nous avons également au sein de l'établissement des membres de l'équipe paramédicale formés aux soins palliatifs.

 03 28 28 58 13



5. Nos instances



La gouvernance du pôle médico-social

Le Directeur de l'Hôpital Alexandra Lepève est responsable de la mise en œuvre du projet d'établissement et de la coordination du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) signé de façon tripartite avec l'ARS (Agence Régionale de Santé) et le Département.

Il délègue au Directeur du site l'organisation et l'administration quotidienne de l'EHPAD. Le Conseil de Surveillance de l'Hôpital définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des sujets importants tels que le projet d'établissement, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et les rapports d'activités. Il est présidé par le maire de la ville de Dunkerque.

CVS Le conseil de vie sociale

Art. L311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles

C'est une instance consultative constituée de représentants d'usagers, des familles, du personnel et de l'administration. Les membres sont élus pour trois ans et le président élu est un résident.

C'est une instance importante car elle donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation et la vie quotidienne, les activités, l'animation et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipement, la nature et le prix des services rendus, l'affectation de locaux collectifs, l'entretien des locaux, le relogement en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Le Conseil de vie sociale se réunit au moins trois fois par an. Des permanences CVS ont lieu trois fois ans pour recueillir les attentes des résidents et familles Les comptes-rendus sont portés à la connaissance des usagers par affichage et envoi courriel.

La liste des membres du CVS est mise à disposition des usagers qui peuvent saisir le président sur toute question qu'ils souhaitent poser par l'intermédiaire d'un courriel.

Chaque résident peut se positionner lors des élections. Les ordres du jour sont portés à la connaissance des résidents dans les 15 jours précédents la réunion

CDU La Commission des Relations avec les Usagers

Elle veille au respect des droits des usagers, examine les réclamations qui ne présentent pas un recours gracieux ou juridictionnel et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes accueillies.

Vous pouvez rencontrer un membre du la cellule lors d'une permanence tenue les lundis et vendredis de 13h à 17h et le jeudi de 9h à 12h30.

Pour toute réclamation, la cellule des relations avec les usagers peut être saisie par mail à l'adresse ci-dessous ou via un courrier adressé au Directeur de l'établissement.

Si vous souhaitez une médiation, vous avez la possibilité de faire appel à une «personne qualifiée» désignée par la Haute Autorité de Santé pour faire valoir vos droits.

 03 28 28 59 45

 commission.usagers@ch-dunkerque.fr



Votre satisfaction

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge ou pensez devoir signaler un Evènement Indésirable Associé aux Soins, nous vous invitons à vous adresser directement au cadre du service.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter le chargé des relations avec les usagers au 03 28 28 59 45 ou le rencontrer lors des permanences qui se tiennent au sein du bureau de la commission situé au 1er étage de l'Hôpital (à côté de la maison des usagers) les lundis et vendredis de 13h à 17h et les jeudis de 9h à 12h30. Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite. Elle pourra vous mettre en relation avec un médiateur médical et/ou non médical membre de la Commission des Usagers (CDU).

Pour les contacter, les coordonnées sont affichées à l'entrée de l'établissement. Vous avez également la possibilité d'exprimer votre niveau de satisfaction ou votre mécontentement en répondant au Questionnaire de Satisfaction de l'EHPAD, diffusé auprès des résidents et des accompagnants, une fois par an. Les résultats sont présentés en conseil de vie sociale.



La personne qualifiée

Art. L.311-5 du Code de l'Action sociale et des Familles

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle a choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'ARS et le président du conseil départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

La liste de ces personnes est disponible sur le tableau d'affichage de l'EHPAD qui se situe dans la salle à manger.



La Commission de Coordination Gériatrique

La Commission de Coordination Gériatrique est composée de différents professionnels de la structure (médecin, infirmières, pharmacien etc.) et également des intervenants extérieurs.

Les différentes missions de la commission sont :

- > Mise en œuvre du projet de soins de l'établissement
- > La politique du médicament
- > Mise en œuvre de la politique de formation des professionnels de santé
- > Mise en place de partenariats avec l'ensemble des interlocuteurs de la structure
- > Le rapport annuel d'activité de l'établissement.

Elle se réunit deux fois par an.

6. Nos collaborations extérieures



L'Hospitalisation à domicile

Nous travaillons avec l'HAD dans certaines situations. Elle permet d'assurer certains soins techniques, intensifs ou complexes pour le résident. Elle est sollicitée par le médecin coordonnateur de la structure.



L'association des PINN' PAYOUT'CHES - Association loi 1901

Président : M. LENOIR

Nous sommes une association composée de bénévoles et de personnel de l'EHPAD.

Notre mission est d'assurer le fonctionnement de l'estaminet de la structure du lundi au vendredi de 14h30 à 16h30.

Vous pourrez y partager une boisson chaude, un soda ou une glace à un tarif abordable.

Nous accompagnons l'équipe animation sur des sorties ponctuelles et animons aussi quelques événements dans l'année (kermesses, marché de Noël, préludes de Pâques).

Notre association finance également plusieurs activités dans l'année (repas de juin, repas de Noël, des animations musicales).

Un chariot ambulant propose quelques produits tous les vendredis après-midi (achat).

Vous désirez nous rejoindre, merci d'adresser un courrier au service administratif de la structure pour du bénévolat.



L'association argent de poche (AGAP) - Association loi 1901

Président : M. LENOIR

Ce dispositif permet aux familles et aux tutelles de transférer de l'argent directement sur un compte géré par un agent administratif et sous contrôle de l'association.

Cet argent est distribué une fois à deux fois mensuellement aux résidents, ce qui leur permet de gérer eux-mêmes leurs achats. Cet argent permet également de régler les achats du chariot ambulant, de l'estaminet et de certaines activités d'animation.



L'association VMEH (Visite des Malades dans les Etablissements Hospitaliers)

Présidente : Mme WIART

L'association a pour but d'apporter une écoute par des visites régulières, une présence amicale et un surplus de chaleur humaine. Nous proposons également des animations aux résidents.

Contact : vmeh.dunkerque@gmail.com / Site web : vmeh.fr



L'association des Petits Frères des Pauvres

Présidente : Mme DOUILLY

L'association intervient régulièrement au sein de la structure pour accompagner des résidents

contact : mariehelene.douilly@petitsfreresdespauvres.fr / Site web : petitsfreresdespauvres.fr/



L'association Aujourd'hui la Vie

Présidente : Mme BOUCHART

L'association intervient au sein de la structure pour accompagner des résidents en fin de vie

contact : [Mme MONEUSE aujourdhuilavie.dk@gmail.com](mailto:Mme.MONEUSE.aujourdhuilavie.dk@gmail.com) / Site web : aujourdhuilavie59.fr



Numéros utiles

- › **Agence Régionale de Santé Hauts-de-France**
0 809 402 032 (numéro non surtaxé)
Adresse postale : 556 avenue Willy Brandt CS 39993 - 59 031 Lille Cedex
- › **Département du Nord**
03 59 73 73 73 (du lundi au vendredi de 8h à 17h, le jeudi de 9h à 13h30 et de 15h à 17h)
Adresse postale : Hôtel du Département, 51 rue Gustave Delory 59 047 Lille Cedex
- › **Trésorerie publique**
03 28 28 56 48
Adresse postale : 930 Avenue de Rosendael 59 240 Dunkerque
- › **Assistante sociale**
03 28 28 54 21
Adresse postale : 130 avenue Louis Herbeaux CS 76 367 - 59 385 Dunkerque Cedex 1

Annexes

Annexe 1 – Directives anticipées

Annexe 2 – Formulaire de désignation d'une personne de confiance

Annexe 3 – Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Annexe 4 – Charte de bientraitance – Les articles

Annexe 5 – Maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés appel d'urgence

Annexe 6 – Charte des droits et liberté de la personne accueillie



MON IDENTITE :

Nom : _____ Prénoms : _____

Né(e) le : _____ à : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Avez-vous désigné une personne de confiance ? oui non

Si « oui », indiquer son nom et prénom : _____

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle, j'ai l'autorisation* : du Juge des tutelles du Conseil de famille

*Joindre la copie de l'autorisation

Je rédige les présentes directives anticipées
pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.

MES VOLONTES SONT LES SUIVANTES :

1° à propos des **situations** dans lesquelles je risque de me trouver (par exemple, situation de coma en phase terminale d'une maladie) :

- ✓ Maintien artificiel en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches : J'accepte Je refuse

2° à propos des **actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet** :

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils ne peuvent pas être entrepris ou arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

➤ J'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient **entrepris** notamment :

- ✓ Réanimation cardiaque et respiratoire..... J'accepte Je refuse
✓ Réanimation cardiaque et respiratoire en vue d'un don d'organes J'accepte Je refuse
✓ Branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale J'accepte Je refuse
✓ Intervention chirurgicale J'accepte Je refuse
✓ Autre (précisez) : _____

➤ Si ces actes ou traitement ont déjà été entrepris, J'indique ici si j'accepte ou si je refuse qu'ils soient **arrêtés** notamment :

- ✓ Assistance respiratoire (tube pour respirer)..... J'accepte Je refuse
✓ Dialyse rénale J'accepte Je refuse
✓ Alimentation et hydratation artificielles J'accepte Je refuse
Autre (précisez) : _____

➤ Si je suis atteint d'une maladie grave et que mon médecin m'a parlé de manière plus précise d'autres actes ou traitements qui pourraient être entrepris ou maintenus compte tenu de la maladie dont je suis atteint, j'indique ici ceux dont j'accepte ou je refuse la mise en œuvre ou la poursuite :

- ✓ _____ J'accepte Je refuse
✓ _____ J'accepte Je refuse
✓ _____ J'accepte Je refuse
✓ _____ J'accepte Je refuse

3° à propos de **la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur** (traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès) :

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie :

- Je veux bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur
 Je ne veux pas bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur

Informations ou souhaits que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées figurant au recto du présent document :

Je souhaite porter à la connaissance du médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie les informations suivantes (exemple : sur ma situation personnelle ou celle de mes proches, mes craintes, mes attentes ou mes convictions sur la douleur en fin de vie, le lieu où je souhaite finir mes jours....) :

CAS PARTICULIER :

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée)

Témoin 1 : Je soussigné(e) :

Nom : _____ Prénoms : _____

Qualité : _____

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Mr ou Mme

Nom : _____ Prénoms : _____

Fait le : _____ à : _____

Signature :

Témoin 2 : Je soussigné(e) :

Nom : _____ Prénoms : _____

Qualité : _____

Atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de Mr ou Mme

Nom : _____ Prénoms : _____

Fait le : _____ à : _____

Signature :

Fait le : _____

Signature :

à : _____

MODIFICATION OU ANNULATION DES DIRECTIVES ANTICIPEES

Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes. Si elles ont été enregistrées sur votre dossier médical partagé, vous pouvez en enregistrer de nouvelles. Seul le document le plus récent fait foi.

Ou : Déclare annuler mes directives anticipées datées du _____

Fait le _____ à _____

Signature :

Fiche de désignation de la personne de confiance

La loi n° 2016-27 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie autorise **toute personne majeure** à désigné une personne de confiance (sauf avis contraire du juge des tutelles ou du conseil de famille pour les personnes sous tutelle), afin de préserver en toutes circonstances son droit de participer à chaque décision concernant sa santé.

La personne de confiance pourra si vous le souhaitez, **vous accompagner dans les démarches à accomplir et assister à vos entretiens** concernant les choix thérapeutiques. Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous n'étiez plus en capacité de recevoir les informations médicales, ni consentir à des actes diagnostiques et thérapeutiques sauf urgence. Elle devient alors « **votre porte-parole** » auprès de l'équipe médicale.

Patient inconscient ou dans l'incapacité de désigner une personne de confiance

Je soussigné(e) :

Madame Monsieur (cochez la case correspondante)

Nom :Nom de naissance :

Prénom (s) :

Date et Lieu de naissance :

Déclare avoir reçu l'information relative à la personne de confiance et **ne souhaite pas** en désigner une

Déclare avoir reçu l'information relative à la personne de confiance et **désigne** :

Nom :Nom de naissance :

Prénom (s) :

Adresse complète :

.....

Numéros de téléphone : FixePortable

Lien avec le patient :

Date :

Signature du patient :

Signature de la personne de confiance :

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement 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, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



LA BIENTRAITANCE

à l'Hôpital Alexandra Lepève



Les *engagements de nos professionnels*
tout au long de votre parcours de soins

Vous accueillir
dans les
meilleures
conditions

Vous informer
de manière
adaptée sur
votre prise en
charge

Construire
avec vous
votre projet
de soins

S'appuyer sur
votre
expérience
de la maladie

Associer vos
personnes
ressources,
proches et
aidants, avec
votre accord

Personnaliser
votre
accompagnement
et votre
orientation

Repérer et
soulager vos
douleurs

Respecter
votre
intimité

Respecter votre
rythme et
renforcer
votre autonomie

Vous garantir
la
confidentialité
de vos
données
de santé

Vous informer
sur la
représentation
des usagers
dans
l'établissement

Recueillir votre
satisfaction et
vos propositions
concernant votre
prise en charge



MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Victime ou témoin de maltraitance envers un adulte vulnérable* en établissement ou à domicile ?

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133

**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

1

Principe de non-discrimination

La discrimination :
C'est rejeter quelqu'un qui est différent.
C'est interdit.
Je dois être respecté comme je suis.

**2**

Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté

L'établissement me propose un accompagnement adapté à mes besoins, mes souhaits.



Droit au changement

Je peux demander à changer ou arrêter mon accompagnement.

**5**

Droit à la protection

L'établissement respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles.
L'établissement assure ma protection et ma sécurité.

**7****9**

Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien.
Si je le souhaite, l'établissement aide ma famille ou mon représentant légal à participer à mon accompagnement.



Droits civiques

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques (aller voter par exemple).

**10**

CHA
des
dro
et l
de l
per
acc

Droit à l'information

3

L'établissement me donne le livret d'accueil.
Je dois être informé de mes droits.



Droit de choisir

4

Je décide pour moi-même et on m'explique bien avant de faire mon choix.

Je peux me faire aider par

- mes parents
- mon tuteur
- mon curateur
- par une autre personne.



HOPITAL

Centre Hospitalier
Alexandra Lepève
Dunkerque

ARTE

its
ibertés

a

sonne
ueillie

6



Droit au respect des liens familiaux

Si la justice l'autorise, je peux :

- voir ou téléphoner à ma famille
- être accompagné pour voir ma famille
- inviter ma famille dans l'établissement.

Droit à l'autonomie

8

J'ai le droit :

- d'entrer et sortir de l'établissement dans le respect des règles
- de faire ce que je veux avec mes affaires et mon argent.



Droit à la pratique religieuse

11

Je peux choisir ma religion.
Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres.
Je dois respecter les autres religions.



Droit à la dignité et à l'intimité

12

Je dois être respecté comme je suis.
Les personnes doivent respecter :

- mon corps
- mes sentiments
- ma vie privée.





Hôpital Alexandra Lepève - Centre Hospitalier de Dunkerque

130 Avenue Louis Herbeaux - CS 76 367

59 385 Dunkerque Cedex 1

03 28 28 59 00 - www.ch-dunkerque.fr

Suivez notre actualité sur les réseaux sociaux

  Hôpital Alexandra Lepève