



Livret d'Accueil

EHPAD Sainte-Feyre

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

GRUPE **vyv**

Le mot de bienvenue

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue. Vous avez choisi notre établissement et nous vous remercions de votre confiance.

L'ensemble des équipes sont présentes pour vous accompagner chaque jour au plus près de vos besoins et pour vous permettre de vivre en toute sérénité.

Ce livret d'accueil a été pensé pour vous. Il vous apportera des renseignements utiles sur le fonctionnement de l'établissement.

Bienvenue chez vous.

L'équipe de Direction



Sommaire

L'établissement.....	p. 4
La vie quotidienne.....	p. 7
Le personnel.....	p. 14
L'organisation des soins.....	p. 18
Les frais de séjour.....	p. 18
Informations diverses.....	p. 20
Règlement Général à la Protection des Données (RGPD).....	p. 24
Charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie.....	p. 30
Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance.....	p. 34
Charte de la bientraitance.....	p. 38

L'établissement

L'**EHPAD de Sainte-Feyre** est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Celui-ci accueille des personnes âgées de 60 ans et plus (sauf dérogation), seules ou en couple, en situation de dépendance.

L'établissement offre **45 places d'hébergement** réparties sur deux étages, dont une chambre double permettant l'accueil d'un couple ou d'un accompagnant.

L'**EHPAD de Sainte-Feyre est géré par VYV³ Cœur d'Aquitaine**, organisme reconnu d'utilité publique, dont le siège est situé 39 avenue Garibaldi à Limoges.

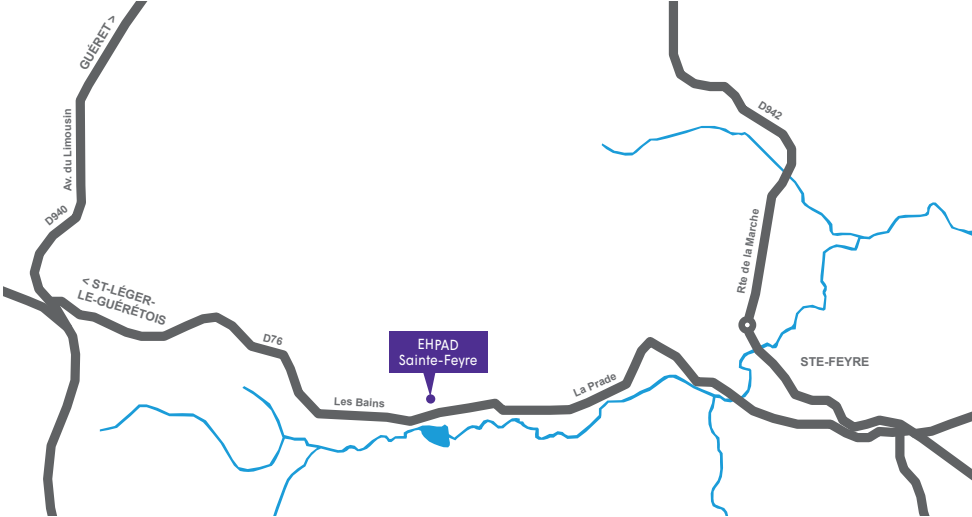
La **demande d'admission s'effectue sur dossier dématérialisé** sur la plateforme nationale Viatrajectoire (<https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire>). Une partie est à renseigner par le médecin traitant. La commission d'admission étudiera le dossier et informera de sa décision.

Historique

L'établissement a été fondé en 1906 par Alfred Leune, Inspecteur d'Académie en poste dans le Pas-de-Calais et Président d'une société de secours mutuels, pour lutter contre les ravages de la tuberculose parmi les enseignants.

- En 1946, la MGEN, née du rassemblement des sociétés de secours mutualistes, agrandit et modernise l'établissement.
- En 1967, le sanatorium opère sa reconversion avec le traitement des maladies respiratoires et des affections cardio-vasculaires.
- Le Centre est admis, par décret du 3 novembre 1976, à participer à l'exécution du service public hospitalier.
- En 1989, l'établissement s'oriente sur l'accueil des personnes âgées avec la construction d'une unité de 45 places de « long séjour » et se positionne ainsi à tous les niveaux de l'hospitalisation (médecine - soins de suite - long séjour).
- En 2009, l'unité de soins de longue durée (USLD) est transformée en EHPAD.
- En 2021, l'EHPAD est entièrement rénové. Des terrasses, des salles à manger, des salons et un pôle d'activités sont créés. Les 45 chambres sont désormais réparties sur 2 niveaux.

Plan d'accès



Accessibilité

Des places de parking sont à la disposition des visiteurs (parking du Gaudy).



Fédération nationale de la Mutualité Française

Plus de 800 établissements et services de la Mutualité Française sont dédiés aux personnes âgées, aux personnes en situation de handicap, à la petite enfance et aux initiatives sociales. Ceux-ci sont fédérés au sein de la Direction de la Prévention et de l'Accompagnement Mutualiste (DPAM) de la Mutualité Française.

VYV³ Cœur d'Aquitaine

Véritable troisième voie entre le service public et le secteur privé lucratif, VYV³ Cœur d'Aquitaine participe à l'offre de soins et d'accompagnement sur le territoire régional, afin de répondre aux besoins de la population tout au long de la vie, en partenariat avec les collectivités et les institutions.

Sa vocation étant de favoriser l'accès aux soins pour tous, VYV³ Cœur d'Aquitaine met à disposition plus de 120 services de soins et d'accompagnement mutualistes, dans tous les domaines de la santé et du bien-être (petite enfance, optique, audition, personnes âgées, services à domicile...).

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur www.vyv3-cda.fr

Les valeurs de VYV³ Cœur d'Aquitaine sont :

- Le **respect** : À l'écoute de nos patients et clients pour offrir des soins et services adaptés aux besoins spécifiques de chacun.
- La **solidarité** : Une attention particulière est portée au reste à charge, afin de permettre à tous d'avoir accès à nos services.
- L'**excellence** : Tous nos établissements sont engagés dans une démarche qualité afin d'améliorer continuellement nos prestations.
- L'**engagement** : Nos équipes portent une ambition collective pour servir au mieux la population limousine.

Direction

- Présidente du Conseil d'Administration : **Noémie LACHAUD**
- Directeur Général de VYV³ Cœur d'Aquitaine : **Franck BONICHON**
- Directeur Pôles Accompagnement : **Éric MARCELLAUD**
- Directrice de l'EHPAD de Sainte-Feyre : **Aline BERTIN**
- Directrice adjointe : **Adeline COLOMBEYRON**



La vie quotidienne

L'hôtellerie

Les chambres

L'établissement est adapté au vieillissement et à la perte d'autonomie des personnes à mobilité et perception réduites.

Réparties sur deux étages, toutes les chambres offrent un espace privé accueillant et accessible. Deux ascenseurs permettent de desservir l'ensemble de l'établissement.

L'EHPAD propose **45 chambres individuelles** d'une superficie de 22 m² à 27 m². Elles sont équipées d'un **lit médicalisé**, d'un **système d'appel malade**, d'un chevet, d'un fauteuil de confort, d'un placard avec penderie/étagères, d'une chaise, d'une salle d'eau avec lavabo, toilette et douche. Celle-ci est également équipée d'une prise télévision et d'une prise téléphonique.

Les résidents sont libres d'apporter du **petit mobilier** (qui ne doit pas entraver leur sécurité de circulation et celle du personnel) et des **effets personnels** pour personnaliser leur chambre comme chez eux.

Sur demande du résident et/ou de sa famille et avec l'accord de l'équipe pluridisciplinaire, une clé peut être mise à disposition afin de pouvoir fermer la porte de l'intérieur de la chambre.

La possession d'animaux de compagnie est autorisée mais leur présence sera soumise à certaines conditions définies par la direction de l'établissement (analyse de chaque situation d'entrée).





Les espaces thérapeutiques, de détente et de convivialité

L'EHPAD dispose d'un **espace thérapeutique** composé :

- d'une salle à manger, d'une cuisine thérapeutique,
- d'une terrasse attenante,
- d'une salle d'activités,
- d'un salon de repos.

Il permet d'accueillir, dans la journée, des personnes ayant des troubles du comportement modérés, dans le but de leur proposer des activités sociales et thérapeutiques, individuelles ou collectives, afin de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, leurs fonctions cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux.

Différents **lieux de convivialité** sont à la disposition des résidents :

- Une salle à manger par niveau,
- Un salon- salle d'activités par niveau,
- Un salon pour les proches : prise de repas avec les résidents, lieu de rencontre,
- Un salon de coiffure,
- Une salle sensorielle dite « Snoezelen »,
- Une salle de bain thérapeutique,
- Une terrasse à chaque niveau.

Les **ateliers thérapeutiques sur prescription médicale** :

- **Musicothérapie** : utilisation de la musique ou de la création artistique comme moyen d'expression, de communication, de structuration...
- **Atelier équilibre et gym douce** : exercices pour travailler son sens de l'équilibre, diminuer le risque de chute...
- **Atelier mémoire et jardin thérapeutique** : activités de stimulation cognitive, d'entraînement à la mémorisation...
- **Atelier toucher et soins** : soin dans une baignoire balnéothérapie pour soulager et apporter du bien-être.
- Les **repas thérapeutiques** : accompagnement au moment du repas pour développer l'autonomie des prises de repas.
- Les **séances Snoezelen** : stimulation multisensorielle propice à la relaxation, à l'éveil des sens et des émotions.
- **Espace de voyage virtuel**
- **Atelier de médiation animale**
- **Tovertafel** (table magique)
- Présence de **poupées d'empathie** pour limiter le stress.



L'entretien

L'**hygiène des locaux** est assurée par le personnel de l'EHPAD dans le respect de l'intimité des résidents et des protocoles d'hygiène établis. Chaque résident conserve la liberté d'entretenir personnellement sa chambre.

Le linge

À l'entrée dans l'établissement, il est nécessaire d'apporter du **linge personnel** en nombre suffisant. Afin d'éviter les pertes, le linge doit être marqué avec le nom et le prénom. Le linge personnel est entretenu par l'établissement, à l'exception des vêtements nécessitant un nettoyage à sec et des textiles trop fragiles pour supporter un lavage en machine. Le **linge de structure** (drap, taie d'oreiller, couverture, linge de toilette) est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge de lit et de toilette est changé autant que nécessaire ou au moins toutes les semaines. Le linge sale est ramassé quotidiennement.



La restauration

Les repas sont **cuisinés sur place**. Les menus sont affichés chaque jour à l'entrée de la salle de restaurant. Les repas sont adaptés en fonction des prescriptions médicales établies.



Une **commission des menus** se réunit dans l'établissement plusieurs fois par an. Elle étudie et valide les menus proposés par l'équipe restauration (composition, quantité, qualité), en prenant en compte les avis des résidents.

Sur réservation (72h à l'avance), et en fonction des places disponibles, **les familles peuvent venir déjeuner ou dîner**. Des salons sont aménagés à cet effet. Les repas des invités sont facturés au prix fixé annuellement (cf contrat de séjour et affichage).

Le petit-déjeuner

Le petit-déjeuner est servi au fur et à mesure des réveils des personnes accueillies, à partir de **7h30**. L'établissement propose, en fonction des préférences de chacun, thé, café, chocolat, pain, biscottes, beurre et confiture. Des viennoiseries sont proposées les dimanches.

Le déjeuner

Le repas est servi à partir de 12h, dans les salles à manger, sauf état de santé. Le menu comprend une entrée, un plat principal, un laitage et un dessert avec, pour ceux qui le souhaitent, un café.

La collation

Une collation est proposée chaque jour aux alentours de 15h30. Des boissons chaudes et froides, accompagnées de petits gâteaux, sont proposées.

Le dîner

Il est servi à partir de 18h30 et se compose d'un potage, d'un plat, d'un dessert et d'un laitage. Une collation de nuit, sucrée ou salée, peut être proposée si le résident le souhaite.



Le Projet de Vie Personnalisé

Afin de proposer un accompagnement au plus près des besoins du résident, un **Projet de Vie Personnalisé** est réalisé dans les six mois suivant l'entrée du résident, par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Il est présenté à la famille au cours d'une rencontre et est réactualisé annuellement ou autant que de besoin.



L'animation / La vie sociale

Des activités et ateliers variés sont proposés chaque jour de la semaine en fonction des goûts et des aptitudes de chacun : projection de films et documentaires, lectures, jeux de société, arts plastiques, chant... Le planning d'animation est affiché à chaque étage.

De plus, d'autres événements festifs sont proposés :

- Repas à thème,
- Anniversaires,
- Rencontre intergénérationnelle,
- Concerts,
- Repas de Noël avec les proches et les professionnels,
- Café terrasse et/ou atelier des familles.

Si les familles des résidents souhaitent s'investir dans les animations à nos côtés, elles doivent prendre contact avec l'animateur(trice) qui donnera toutes les informations utiles.

Sorties

L'établissement est équipé de digicodes pour les portes et ascenseurs dont le code est communiqué lors de l'admission.

Les résidents sont libres d'aller et venir, à leur gré, seuls ou accompagnés de leurs proches, sous réserve que les sorties ne mettent pas leur santé en péril et sans avis médical contraire. Le cas échéant, le contrat de séjour pourra être complété par une annexe facultative qui précisera les dispositions mises en œuvre par l'établissement pour assurer leur sécurité et préserver leur liberté d'aller et venir, après examen par le médecin coordonnateur de l'EHPAD selon une procédure prévue par les dispositions des articles R. 311-0-5 et suivants du code de l'action sociale et des familles.

En cas d'absence pour des vacances ou convenances personnelles, il convient toutefois d'avertir le personnel soignant des absences, afin de permettre aux infirmiers de préparer le traitement médical si nécessaire. Les résidents peuvent choisir leur mode de transport. Dans tous les cas, le financement est à leur charge.

Visites

Les résidents sont libres de recevoir des visites, soit dans les locaux communs en respectant les différents temps de la vie collective au sein de l'établissement, soit dans leur propre logement. Ces visites s'effectuent dans le respect du service et de la quiétude des autres personnes accueillies. Il n'existe pas d'horaires de visite.

Les services annexes

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour. La levée du courrier est faite quotidiennement. Les lettres doivent être affranchies.

Téléphone

Chaque chambre est équipée d'un téléphone. Un numéro de ligne directe est attribué à chaque résident et remis à l'admission. Les communications téléphoniques restent à la charge du résident et sont facturées par l'établissement. Cependant, ils peuvent recevoir gratuitement les appels.

Télévision et outils multimédias

Une télévision est à la disposition des résidents dans les salons de chaque étage. Ils peuvent toutefois apporter leur téléviseur personnel, sous réserve de son bon état et de sa compatibilité avec le réseau de l'établissement : une prise télévision équipe chaque chambre, facilitant ainsi son installation. L'accès à Internet est possible, ainsi qu'un accès WIFI gratuit depuis la chambre.

Coiffeur et esthéticienne

Un **salon de coiffure** permet aux résidents de profiter de la venue de la coiffeuse. Ils sont libres de choisir leur coiffeur, qui peut intervenir au sein de la structure. Les jours de présence sont affichés sur le tableau d'affichage. Une **esthéticienne** peut également intervenir à leur demande. Ces prestations restent à leur charge.

Pédicure

Les résidents conservent le libre choix de leur pédicure. Cette prestation est à leur charge. Les jours de présence sont affichés sur le tableau d'affichage.

Culte

L'établissement garantit la liberté de culte. L'ensemble des croyances sont les bienvenues au sein de la structure, dès lors que l'accompagnement est en lien avec les capacités de l'EHPAD.

Le personnel

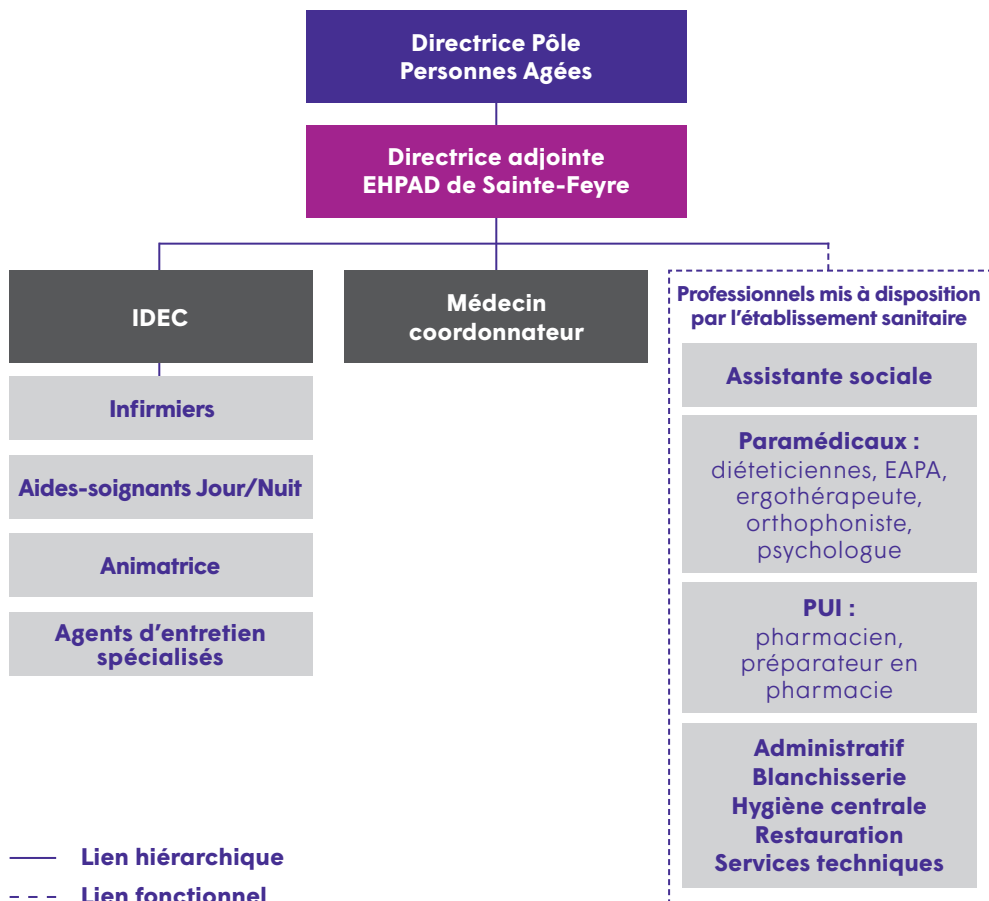
Composition de l'équipe

L'équipe est constituée de professionnels qui assurent chaque jour le bon fonctionnement de la structure et un accompagnement selon les besoins des personnes accueillies.

Elle est composée de membres de la direction, d'agents administratifs, d'un médecin coordonnateur, d'une infirmière coordinatrice, d'infirmiers, d'aides-soignants, d'assistants de soins en gérontologie, de professeurs d'activités physiques et adaptées, de kinésithérapeutes, de psychologues, d'animateurs, d'agents de services hôteliers et logistiques...

Chaque professionnel est identifiable par sa tenue sur laquelle sont inscrits son nom et sa fonction.





L'équipe médicale et les professionnels de soin

L'établissement dispose d'un **médecin gériatre** et a la fonction de **médecin coordonnateur en EHPAD**. Il est chargé de la coordination de l'action médicale et soignante et est également responsable de la coordination et de la tenue des dossiers médicaux.

En lien avec le médecin coordonnateur, l'**infirmière coordinatrice** organise l'accompagnement des résidents et leur prise en soins. Ensemble, ils sont les garants de la qualité, de la continuité et de la sécurité des soins qui sont prodigués et veillent à l'application des bonnes pratiques gériatriques.

La permanence des soins est assurée 7j sur/7, 24h/24.

Ils participent à l'étude de la demande d'admission, à l'élaboration, à la mise en place et au suivi de du projet de soins et du projet personnalisé du résident.

L'infirmière coordinatrice encadre l'équipe soignante (infirmiers, aides-soignants, assistants de soins en gérontologie, agents de soins, animateurs). Elle organise, priorise et contrôle les soins et leur traçabilité. Elle assure la coordination des intervenants extérieurs. Elle assure les relations avec les résidents, leur famille et/ou proches et réajuste l'accompagnement en regard de leurs besoins et attentes.

Les **professionnels infirmiers** assurent la surveillance et le suivi de l'état de santé, la gestion des risques (déshydratation, plaie...) mais aussi la mise à jour du dossier médical. Ils encadrent l'équipe d'**aides-soignants** qui réalisent des accompagnements personnalisés, des soins d'hygiène et de confort (toilette, habillage, aide au repas...). Ils concourent, en équipe, au maintien de votre autonomie et des liens sociaux.

Les **agents d'entretien spécialisés** sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort.

Le référent

Afin de faciliter l'intégration du résident dans son nouveau lieu de vie, **un personnel de l'établissement est nommé pour être son référent**, c'est-à-dire son interlocuteur privilégié tout au long de son séjour.

L'ensemble du personnel est à sa disposition. Sa position de référent lui permettra d'assurer la transmission de ses interrogations et souhaits dans le cadre de son projet d'accompagnement personnalisé au sein de l'établissement.

L'équipe de soins de support et de rééducation

Le **kinésithérapeute** est le spécialiste de la réadaptation et de la rééducation. Il travaille sur prescription médicale du médecin traitant.

Les **professeurs d'activités physiques adaptées** proposent un programme d'activités physiques personnalisé sollicitant la mobilité, l'équilibre, le renforcement musculaire, la souplesse, l'orientation spatio-temporelle, la coordination et s'attellent à faire correspondre ces activités aux envies, attentes et capacités des personnes accueillies.

L'**ergothérapeute** aide au maintien de l'autonomie en regard d'un handicap transitoire et/ou définitif. C'est à travers des techniques de rééducation qu'il propose des solutions afin d'améliorer la réalisation des actes de la vie quotidienne. Le but est de favoriser l'autonomie.

Les **diététiciennes** élaborent les différents menus en étroite collaboration avec le chef de cuisine et veillent à ce que l'équilibre nutritionnel et la qualité des préparations alimentaires soient respectés. Elles adaptent l'alimentation des résidents à leurs spécificités, tout en respectant leurs goûts et habitudes, elles peuvent mettre en place des régimes sur prescription médicale.

Le **psychologue** participe au bien-être des personnes accueillies. Il intervient pour leur permettre de s'adapter à leur nouvel environnement lors de leur intégration et tout au long de leur séjour. Il facilite également les échanges avec la famille.

L'**assistante sociale** intervient auprès des résidents et de leur famille. Lors de l'admission, elle propose aide et conseil pour l'accès à l'ensemble des droits. Dans le respect de leurs volontés, elle les accompagne dans l'ensemble des démarches administratives ou de mise sous protection. Elle se rend auprès d'eux à leur demande, celle du médecin, de l'infirmier(e) ou de leur famille. Elle reçoit également sur rendez-vous pris auprès des infirmier(e)s du service.

Le personnel des services logistiques

Les personnels des services logistiques interviennent dans les secteurs de la restauration, de la lingerie, de la maintenance des installations, des locaux, jardins et terrasses.

Le personnel des services administratifs

Différentes catégories de personnels administratifs assurent des tâches d'accueil, d'administration, de gestion : agents, secrétaire médicale, gestionnaire de la facturation...

Les intervenants extérieurs

Sur indication du médecin traitant, des consultations de médecins spécialisés peuvent être organisées. Sur prescription du médecin traitant, une prise en charge par des intervenants libéraux paramédicaux est possible (kinésithérapeute par exemple). La prise de rendez-vous se fait auprès des infirmiers ou du secrétariat médical de l'EHPAD.



L'organisation des soins

Le résident a le libre choix de son médecin traitant.

S'il le souhaite, son médecin traitant actuel peut continuer à le suivre dans l'EHPAD, il devra se mettre en rapport avec le médecin coordonnateur afin d'organiser son suivi. Le médecin de l'EHPAD peut aussi assurer son suivi médical, s'il en fait la demande.

Le dossier médical et de soins est informatisé et géré sous la responsabilité du médecin coordonnateur.

Les soins sont dispensés par les infirmiers(e)s de l'EHPAD, sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice (IDEC). L'établissement dispose d'une PUI (Pharmacie à Usage Intérieur). Celle-ci est en charge de l'approvisionnement des traitements et des dispositifs médicaux distribués par les infirmiers(e)s, selon les prescriptions du médecin traitant.

Les aides-soignant(e)s et agents de soins accompagneront les résidents dans les gestes de la vie quotidienne suivant leur perte d'autonomie et leur projet d'accompagnement personnalisé.

Les frais de séjour

Le tarif hébergement

Il couvre les dépenses liées au **repas**, à l'**hébergement**, à l'**entretien** des chambres et des espaces communs, à l'entretien du **linge**, à l'**animation**...

Selon les revenus du résident, une demande d'allocation logement peut être déposée auprès de la CAF ou de la MSA. Si les ressources sont insuffisantes, une demande d'aide sociale sera constituée avant l'entrée dans l'établissement.



Les dépenses liées aux soins et à l'entretien de l'autonomie

L'article 79 de la loi n° 2023-1250 du 26 décembre 2023 de financement de la sécurité sociale pour 2024 prévoit une expérimentation de la fusion des sections « soins » et « dépendance » des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), qui se traduit par la mise en place d'un forfait global unique relatif aux soins et à l'entretien de l'autonomie, en lieu et place des forfaits relatifs aux soins et à la dépendance.

Ce forfait global unique est à la charge du résident et recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie, qui ne sont pas liées aux soins, qu'il est susceptible de recevoir. Celui-ci englobe les frais de produits d'incontinence, de personnel, d'amortissement du matériel relatif à la dépendance. Ce forfait global unique prend en charge le salaire du médecin coordonnateur, des infirmières ainsi que la rémunération des médecins généralistes libéraux ou des auxiliaires médicaux libéraux, certains examens de biologie et de radiologie.

Le résident conservera le libre choix de son médecin traitant, voire auxiliaires paramédicaux (kinésithérapeutes, pédicures...), sous réserve que ces professionnels aient conclu une convention avec l'établissement.

Les aides financières

Les résidents peuvent bénéficier de :

- **L'aide sociale** (avec étude des revenus) : L'établissement a une habilitation totale de ses places à l'aide sociale. Si les ressources s'avèrent insuffisantes, le service social accompagnera le résident dans la constitution d'un dossier d'admission à l'aide sociale.
- **L'allocation logement** : Les résidents peuvent éventuellement percevoir, sous condition de ressources, une aide de la Caisse d'Allocation Familiale ou de la Mutualité Sociale Agricole.
- La **majoration tierce personne** : Si le résident a été en invalidité avant sa retraite, une demande de majoration tierce personne peut être effectuée auprès de sa Caisse d'Assurance Maladie.
- Les **assurances dépendance** : Si le résident a souscrit un contrat auprès d'un organisme d'assurance, cette aide peut se mettre en place lors de son entrée en EHPAD.

Pour tout complément d'information sur ces aides, l'assistante sociale se tient à la disposition des résidents.

Informations diverses

Sécurité des biens

À l'admission, **il est possible de déposer biens et objets de valeur dans le coffre-fort de l'établissement** (renseignements complémentaires auprès de la Direction ou de l'équipe soignante). Toutefois, les résidents peuvent les conserver sous leur responsabilité. Dans ce cas, l'établissement ne saurait être tenu pour responsable.

Sécurité des personnes

L'établissement est équipé de **détecteurs d'incendie** et des **dispositifs de sécurité** appropriés. Les consignes de sécurité et les plans d'évacuation sont affichés dans les lieux communs.

Conseil de la Vie Sociale

Un Conseil de Vie Sociale est mis en place au sein de l'établissement. Cette instance donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions inhérentes à la vie de l'EHPAD. Il se réunit 3 fois par an.

Il est composé des membres suivants, élus pour 3 ans :

- De représentants des résidents,
- De représentants des familles ou des proches aidant des résidents des personnes accompagnées,
- De représentants des salariés,
- D'un représentant de l'organisme gestionnaire.

La liste nominative est affichée sur les panneaux d'affichage.

Le président du CVS est élu parmi les représentants des personnes accueillies.

Boîte à idées / Suggestions


Une **boîte à idées** est à disposition dans le salon des familles au 2^e étage. N'hésitez pas à y laisser vos remarques ou suggestions d'amélioration.

Les résidents peuvent prendre contact avec les membres du CVS. Leurs coordonnées sont affichées sur les panneaux d'affichage et les comptes rendus sont disponibles dans le salon des familles et au 3^e étage.



Médiation

En cas de contestation ou de réclamation, le résident peut :

- Demander une **entrevue** avec la Directrice,
- Compléter un **formulaire** de réclamation,
- Contacter le numéro vert de VYV³ Cœur d'Aquitaine : **0 800 01 56 52** 

Cette procédure est applicable à tous litiges intervenant au sein de l'établissement.

Les médiateurs qualifiés

La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux et médico-sociaux, définis à l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment concernant les secteurs de l'enfance, du handicap et des personnes âgées.

La personne qualifiée accompagne le demandeur, elle assure une médiation afin de lui permettre de faire valoir ses droits (articles L 311-3 à L311-9 du Code de l'Action Sociale et des Familles) :

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

La personne qualifiée informe le demandeur d'aide (ou son représentant légal) des suites données à sa demande, des démarches éventuellement entreprises ainsi que, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer. Elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement d'accueil, ni de l'administration.

Enfin, elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également informer la personne ou l'organisme gestionnaire.

En cas de besoin, voici la liste des **médiateurs qualifiés** prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, arrêté du 8 juillet 2022, pour le département de la Creuse :

Liste des personnes qualifiées pour la Creuse, dans le pôle personnes âgées et personnes handicapées :

- **Madame Martine FAUCHER** : 06 85 98 99 61 / martine.w.faucher@orange.fr
- **Monsieur Christophe SABOT** : 06 16 36 26 20 / csabot@sil.fr

Adresse : ARS - Délégation départementale de la Creuse - Personnes qualifiées
28 avenue d'Auvergne - CS 40 309 - 23036 Guéret Cedex

Litiges

Le résident ou sa famille peut recourir, en cas de litige non résolu, au **délégué du Défenseur des droits de la République en Creuse** :

Madame Martine FAUCHER

Préfecture de la Creuse - Place Louis Lacrocq – 23011 Guéret Cedex
05 55 51 58 05 - martine.faucher@defenseurdesdroits.fr
(Permanence les jeudis sur rendez-vous)

Médiateur à la consommation

En cas de litige, conformément aux dispositions des articles L 611-1 et suivants du Code de la consommation, concernant le contenu du contrat de séjour ou son exécution, le résident a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation (ANM-conso) aux coordonnées suivantes : contact@anm-conso.com. Il aura préalablement adressé une réclamation écrite à la direction de l'établissement.

Comité National Informatique et Libertés

Les données concernant le résident font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 06 janvier 1978 : elles sont transmises à l'infirmière responsable de l'information médicale dans la structure et protégées par le secret médical.

Le résident a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant, dans les conditions fixées par l'article 26 de cette même loi.

Dans le cadre du Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018, toute information ou question relative à la protection des données personnelles peut être transmise au délégué à la protection des données retenue par VYV³ Cœur d'Aquitaine (contact-dpd@vyv3-cda.fr).



Règlement Général à la Protection des Données (RGPD)

VYV³ Cœur d'Aquitaine (ci-après « nous ») collecte et traite des données à caractère personnel vous concernant. En notre qualité de responsable de traitement, nous nous engageons à ce que le traitement de toutes les données concernant la personne accompagnée (ci-après « bénéficiaire ») soit effectué dans le respect du Règlement UE n°2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatiques et libertés, modifiée.

Définitions

Une donnée à caractère personnel représente toute information relative au bénéficiaire et/ou ses aidants susceptibles d'être identifiés, directement ou indirectement. Un **traitement de données personnelles** est une opération, ou un ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission des données personnelles concernant le bénéficiaire.

Finalités du traitement des données

Les traitements des données relatifs aux bénéficiaires pris en charge au sein de nos EHPAD sont destinés à :

Finalités poursuivies	Bases légales du traitement définies à l'article 6 du RGPD
Gérer les admissions des bénéficiaires.	Exécution d'un contrat, respect d'obligations légales, mission d'intérêt public
Échanger et partager des informations entre professionnels de santé strictement nécessaires à l'accompagnement et au suivi médico-social des résidents dans le respect des dispositions de l'article L1110-4 du code de la santé publique et des dispositions du code de l'action sociale et des familles.	Exécution d'un contrat, respect d'obligations légales, mission d'intérêt public

Offrir un accompagnement adapté aux besoins du Bénéficiaire, ayant notamment pour objet d'élaborer un projet de vie et d'accompagnement personnalisé.	Exécution d'un contrat, respect d'obligations légales, mission d'intérêt public
Élaborer et gérer l'organisation d'animations.	Exécution d'un contrat, intérêts légitimes du responsable de traitement à proposer des animations aux résidents
Élaborer les menus et assurer une sécurité alimentaire dans le cadre de la restauration pour les bénéficiaires.	Exécution d'un contrat
Assurer la remontée des informations préalablement anonymisées aux autorités compétentes concernant des dysfonctionnements graves ou événements ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes prises en charge conformément aux dispositions des articles R. 331-8 et suivants du CASF, établir des statistiques, des études internes et des enquêtes de satisfaction aux fins d'évaluation de la qualité des activités et des prestations et des besoins à couvrir.	

Catégorie de données à caractère personnel collectées

Les catégories de données à caractère personnel collectées pour les finalités détaillées ci-dessus sont :

- Données d'identification ;
- Données relatives à la situation familiale et aux habitudes de vie ;
- Données relatives à une éventuelle protection juridique et aux personnes à prévenir en cas d'urgence ;
- Données d'ordre économique et financier (relevés de pension, avis d'imposition, aides financières, coordonnées bancaires...) ;
- Données de santé à caractère personnel (diagnostics, antécédents médicaux, degré d'autonomie, ordonnances médicales, résultats d'examens, comptes-rendus de radiologie et d'hospitalisation, dossier de liaison...);

- Numéro de sécurité sociale conformément au Décret n°2019-341 du 19 avril 2019 relatif à la mise en œuvre de traitements comportant l'usage du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques ou nécessitant la consultation de ce répertoire.
- Données indirectes relatives à l'appartenance religieuse lorsque votre régime alimentaire vous sera demandé afin d'assurer la bonne gestion de la restauration.

Nous nous assurons de ne recueillir que les seules informations strictement pertinentes et nécessaires.

Destinataires des données

Les données personnelles ne sont rendues accessibles qu'aux seules personnes habilitées à en connaître au regard de leurs attributions.

En fonction de la nature de la donnée et de la finalité du traitement, seuls les membres du personnel compétents auront accès aux données, à savoir :

- Les soignants ;
- Les membres de la Direction ;
- Le personnel paramédical ;
- La Direction des Systèmes d'Information ;
- Le service financier ;
- Le service qualité.

D'autre part, l'établissement peut être amené à recourir à des sous-traitants dans le cadre de la fourniture de prestations définies (fourniture de logiciels métier ou de facturation par exemple), lesquels agissent alors dans le cadre de missions déterminées sous nos instructions exclusives et sans pouvoir les traiter à des fins qui leur sont propres.

Enfin, des tiers autorisés sont susceptibles d'avoir accès à tout ou partie de vos données au regard de la finalité concernée et sur la base de ce qui est strictement nécessaire, tels que les organismes débiteurs de prestations familiales ou les organismes en charge de la gestion d'un régime obligatoire de sécurité sociale par exemple.

Dans tous les cas, seules sont transmises les données pertinentes et strictement nécessaires pour les besoins de notre activité, à des fins opérationnelles, à la bonne gestion des prestations de service ou lorsque cela est requis ou permis par la réglementation en vigueur.



Conservation des données

L'EHPAD s'engage à traiter les données à caractère personnel uniquement pendant la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

De manière générale, il conserve usuellement vos données personnelles pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sauf si la réglementation en vigueur impose une durée plus ou moins importante.

Par la suite, vos données sont susceptibles d'être conservées pendant toute la durée nécessaire aux fins de répondre à des obligations légales spécifiques imposant une durée de conservation particulière définie ou nécessités particulières telles que pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice. Ces données peuvent être archivées sur un support informatique distinct et à accès très limité, conformément aux règles applicables en matière d'archives privées.

Une fois les délais de conservation écoulés, les données seront supprimées ou anonymisées par VYV³ Cœur d'Aquitaine si ces dernières nécessitent d'être conservées à des fins de recherche scientifique, statistiques, historiques ou archivistiques dans l'intérêt public.

Droits des personnes

Vous bénéficiez de plusieurs droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel :

- **Droit d'accès** : Vous avez le droit d'obtenir de notre part la communication, sous une forme accessible, de l'ensemble des données à caractère personnel que nous détenons vous concernant ;
- **Droit de rectification** : Vous avez le droit de demander à rectifier des données vous concernant qui ne sont plus à jour (par exemple, la mise à jour de votre adresse postale) ;
- **Droit d'effacement** : Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel, sous réserve de conditions particulières. Ce droit ne peut toutefois s'appliquer lorsque le traitement est fondé sur le respect d'une obligation légale.
- **Droit à la limitation** : Vous pouvez exiger qu'un traitement de données personnelles vous concernant soit suspendu, notamment lorsque vous souhaitez procéder à la rectification de certaines de vos données. Le traitement de vos données sera dès lors suspendu pendant la durée de vérification.

• **Droit à la portabilité** : Vous avez le droit de demander de recevoir vos données à caractère personnel que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine. Vous pouvez ensuite transmettre ces données à qui vous le souhaitez ou exiger que nous transmettions ces données à un autre organisme. Ce droit n'est applicable que si le traitement est fondé sur votre consentement ou sur l'exécution d'un contrat auquel vous êtes partie.

• **Droit d'opposition** : Vous avez le droit de vous opposer, sous réserve de motifs légitimes, à ce que vos données à caractère personnel fassent l'objet d'un traitement lorsque ce traitement est fondé soit sur notre intérêt légitime, soit sur l'exécution de notre mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique. Ce droit ne peut en revanche s'appliquer si le traitement est fondé sur votre consentement (dans ce cas, vous devez exercer le droit de retirer votre consentement), sur l'exécution d'un contrat, si une obligation légale impose de traiter les données ou si le traitement est nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux.

• **Droit de retirer votre consentement à tout moment** : Lorsque le traitement est fondé sur le recueil de votre consentement, vous avez le droit de demander le retrait de ce dernier à tout moment.

• **Droit de définir des directives relatives au sort de ses données après son décès** : Vous pouvez rédiger des directives générales et particulières qui définissent la façon dont vous entendez exercer les droits mentionnés ci-dessus après votre décès. Vous pouvez modifier ou révoquer ces directives à tout moment.

Pour exercer ces droits, vous pouvez nous contacter selon les moyens suivants :

• à l'adresse électronique : **contact-dpd@vyv3-cda.fr**

• ou par courrier à l'adresse :

VYV³ Cœur d'Aquitaine - 39 avenue Garibaldi - 87000 Limoges

Un justificatif d'identité pourra vous être demandé.

Veillez noter que si vous exercez vos droits listés ci-dessus, nous conserverons toutefois certaines de vos informations personnelles et votre demande pour nous assurer de l'exercice effectif de vos droits. Pour plus d'informations sur vos droits, vous pouvez consulter le lien suivant : **<https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>**.

Si vous estimez qu'une demande de l'un de vos droits n'a pas été satisfaite, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou former un recours juridictionnel.

Délégué à la Protection des Données

Le Cabinet Houdart (société d'avocats) est le Délégué à la Protection des Données (DPO) de VYV³ Cœur d'Aquitaine (adresse : 6 passage de la Main d'Or, 75011 Paris France).

Toute demande d'information ou question relative à la protection des données personnelles peut être transmise au délégué à la protection des données retenu par VYV³ Cœur d'Aquitaine (contact-dpd@vyv3-cda.fr).

Transferts de données en dehors de l'Union Européenne

VYV³ Cœur d'Aquitaine limite tous les transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Espace Économique Européen. Si, néanmoins, cela était nécessaire, VYV³ Cœur d'Aquitaine s'assurera que le pays destinataire des données est un pays reconnu comme adéquat par la Commission européenne ou que des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne seront signées et, le cas échéant, des mesures supplémentaires seront mises en place pour garantir un niveau de protection équivalent à celui du droit de l'Union Européenne.



Charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie

ARTICLE I Principe de non-discrimination

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

ARTICLE II 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.

ARTICLE III 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.



ARTICLE IV 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.

ARTICLE V 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.

ARTICLE VI 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.

ARTICLE VII 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.

ARTICLE VIII 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.



ARTICLE IX 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.

ARTICLE X 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.

ARTICLE XI 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.

ARTICLE XII 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.

Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

(article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social ⁽¹⁾ de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

• **Accompagnement et présence**

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez :

- être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

• **Aide pour la compréhension de vos droits**

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en **annexe 2**.

Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'**annexe 1**.
La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance. Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. à cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en **annexe 2**. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé⁽²⁾, notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale.

Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale.

Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.



La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office Français de l'Immigration et de l'Intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en **annexe 2**, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en **annexe 3**).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en **annexe 4**, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

⁽¹⁾ Établissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

⁽²⁾ En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.



ANNEXE 1

Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

• Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé, assister aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas), prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence (elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord). Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

• Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. À défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté. Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitements. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...). Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient. La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas de une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera. Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Nota. – Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

Charte de la bientraitance

La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il s'agit d'une culture partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités des parcours et des besoins, doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée.

- **Bientraiter**, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser.
- **Identifier** les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication.
- **Écouter**, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre.* » (Marivaux)
- **Neutralité** et accompagnement des choix de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.
- **Tenir** compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.
- **Respecter** les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.
- **Autonomiser**, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.
- **Individualiser** le projet de soin / projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.
- **Traiter** la douleur : étendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du résident / patient.
- **Accompagner** la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le résident / patient et son entourage.
- **Noter** le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.
- **Communiquer** : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.
- **Écouter**, former les professionnels et favoriser le soutien entre professionnels.

« *C'est par le bien-faire que se crée le bien-être.* » (proverbe Chinois)

EHPAD de Sainte-Feyre

4 Les Bains
23000 Sainte-Feyre

Tél. : 05 55 51 40 00

Mail : ehpad_sainte-feyre@vyv3-cda.fr

vyv³ | Cœur d'Aquitaine

39 avenue Garibaldi - 87000 Limoges

Tél. : **05 55 33 96 30**

www.vyv3-cda.fr



EHPAD Sainte-Feyre
GRUPE **vyv**

