

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes



Bienvenue chez vous !

LIVRET D'ACCUEIL



Bienvenue	p 1
Accompagnement	p 2
Qu'est ce qu'un EHPAD ou une USLD ?	p 3 à 5
Les modes d'hébergement ou d'accueil	p 8
Présentation du pôle médico-social et des différents sites	p 9 à 12
Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés	p 13
Présentation de l'équipe ESPREVE	p 14
Fonctionnement des EHPAD et de votre unité d'accueil	p 15
Les animations	p 16 & 17
Les soins	p 18 & 19
Nos valeurs	p 20 & 21
La gouvernance du pôle médico-social	p 22 & 23
Les animations	p 24 & 25
Les droits et libertés de la personne accueillie en EHPAD et USLD	p 25
La Commission Des Usagers (CDU)	p 26
La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale	p 27 à 28
Personne à prévenir, personne de confiance et directives anticipées	p 29 & 30
Abécédaire et infos pratiques	p 31 & 32
Charte des droits et libertés de la personne âgée	p 33
Charte de l'établissement pour la bientraitance de la personne âgée	p 34
Annuaire et plan d'accès	p 35
Glossaire	p 36
Notes personnelles & numéros utiles	p 37

EHPAD du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer
Administration site Duflos

87, rue de la Paix- 62000 Boulogne-sur-Mer



03 21 99 30 66



03 21 99 38 80



sec_duflos@ch-boulogne.fr

www.ch-boulogne.fr





Bienvenue dans nos résidences

Nous sommes heureux de vous accueillir et tenons à vous remercier de la confiance que vous nous témoignez en désirant être hébergé(e) au sein de nos résidences.

BIENVENUE CHEZ VOUS !

Durant votre séjour, toute l'équipe sera attentive et mettra tout en œuvre pour vous accompagner au mieux.

Ce livret a été conçu afin de répondre à vos questions et préoccupations.

Vous y trouverez des informations concernant les possibilités d'accompagnement ainsi que des renseignements utiles dans le cadre de votre séjour.

Nous vous souhaitons un agréable séjour.

Nous restons à votre entière disposition.



Corinne SÉNESCHAL
Directrice
du Centre Hospitalier
de Boulogne-sur-Mer



Dr Éric FODZO
Président de CME
du Centre Hospitalier
de Boulogne-sur-Mer



Michelle BILLION
Directeur délégué
du pôle médico-social

Vous venez d'emménager au sein de l'une de nos résidences et nous vous remercions de votre choix.

Ce livret d'accueil a été travaillé avec les résidents, les proches et les équipes soignantes pour répondre au mieux aux questions que vous pourriez vous poser pendant votre séjour.

Il peut aussi vous aider à finaliser votre décision d'entrée en EHPAD (Loi 2002-2 du 2 janvier 2002).

Vous avez reçu ce livret lors de votre visite de préadmission ou à l'entrée.

Toute l'équipe de l'EHPAD a été formée à l'identification et l'accompagnement des besoins de la personne âgée et mettra en œuvre toutes ses compétences médicales, soignantes, organisatrices, administratives et techniques pour que votre séjour se passe le mieux possible.

Un professionnel soignant désigné comme votre « référent » vous sera prochainement présenté. Il vous suivra durant tout votre séjour. Ce sera votre personne ressource pour conduire votre projet personnalisé et identifier avec vous et votre proche, vos besoins.

Notre priorité est votre bien-être et votre sourire notre récompense.

« **Bienvenue chez vous** » dans un lieu où nous allons, au regard de votre histoire, de vos habitudes, de votre rythme de vie, vous proposer des activités et des soins personnalisés, en veillant à continuer à impliquer votre entourage (famille, amis) comme dans votre précédent domicile.



Accompagnement

► L'accompagnement dans vos démarches

Le secrétariat de chaque résidence est à votre disposition par téléphone ou par mail pour répondre à toutes vos questions ou vous aider dans les différentes démarches que vous serez amené(e) à accomplir pour votre entrée et durant votre séjour.

Vous trouverez les coordonnées ci-après pour rappel :

ACCUEIL	TÉLÉPHONE	MAIL
DUFLOS	03 21 99 30 66	accueil_duflos@ch-boulogne.fr
OCÉANE	03 21 99 38 86	accueil_oceane@ch-boulogne.fr
SOUQUET	03 21 99 30 33	accueil_souquet@ch-boulogne.fr

L'ensemble de l'équipe administrative vous guidera, si nécessaire, dans vos relations avec les différents services administratifs (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 à votre proche aidant.

Sollicitez-la si vous rencontrez une difficulté !

Le service social du Centre Hospitalier peut vous aider à la constitution de votre dossier administratif ou à mettre en place une mesure particulière (signalement, mesure de protection).

Vous pouvez le joindre du **lundi au vendredi de 9h à 17h** au **03 21 99 30 05**.



Qu'est ce qu'un EHPAD ou une USLD ?



► Qu'est-ce qu'un EHPAD ou une USLD ?

Un EHPAD est un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. C'est une résidence médicalisée (médecin, matériel médical) qui a pour vocation d'accueillir des personnes âgées dépendantes qui nécessitent des soins spécifiques.

Chacun de nos établissements permettent aux personnes en perte d'autonomie de recevoir une aide médicale et un accompagnement quotidien.

C'est aussi un lieu de vie et d'espaces d'échanges et d'animations qui offre un cadre convivial tout en étant entouré et surveillé, par une équipe pluriprofessionnelle formée.

Une USLD est une Unité de Soins de Longue Durée. C'est une structure d'hébergement médicalisée dédiée aux personnes âgées de plus de 60 ans fortement dépendantes, mais aussi atteintes de pathologies particulièrement invalidantes qui nécessitent un accompagnement et une surveillance importante. Les patients orientés en USLD ont des soins techniques (pansements, sondes, etc.) qui nécessitent une expertise et une prise en charge 24h/24.

Notre USLD est située sur le Centre Jean-François SOUQUET à proximité du Centre Hospitalier.

Le fonctionnement de l'USLD est similaire à celui de l'EHPAD : l'accompagnement proposé (vie quotidienne et coordination des soins) est global. Toutefois, les personnes accueillies en USLD sont en état de grande dépendance, les moyens médicaux mis en œuvre dans les USLD sont donc plus importants que dans le Centre Jean-François Souquet.

► A qui s'adressent ces établissements ?

Ils s'adressent aux personnes âgées de 60 ans et plus, nécessitant des soins médicaux et un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne. Les personnes de moins de 60 ans peuvent également intégrer l'établissement sur dérogation des services départementaux.

Décider de faire entrer un proche en EHPAD n'est pas une décision facile à prendre pour un enfant ou un aidant.

La décision n'est pas non plus facile à donner 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, la famille essaiera d'expliquer la situation avec des mots simples.

Qu'est ce qu'un EHPAD ou une USLD ?

Souvent, la prise de décision d'entrée en EHPAD ou en USLD est difficile. Parlez-en avec le résident, avec vos proches, entre vous. Des soutiens existent. Nous pouvons vous guider pour vous accompagner sur le plan social et/ou psychologique ou vous orienter vers des associations pour vous aider.

Pour préparer l'entrée, vous avez aussi la possibilité de venir, avec des proches, sur rendez-vous en visite de préadmission. Au cours de cette visite, vous serez accueilli(e) par la cadre référente de l'unité qui vous fera visiter la chambre et l'EHPAD et par l'agent administratif du site qui répondra à toutes les questions que vous vous posez sur votre séjour prochain.

Nous attachons beaucoup d'importance à cette première rencontre qui, nous l'espérons, finalisera votre démarche d'entrée.

► Quelles sont les démarches à effectuer pour entrer en EHPAD ?

Pour faire une demande d'entrée en EHPAD ou en USLD, vous devez remplir un « **dossier de demande d'admission en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes** » en vous rapprochant du Conseil Départemental, de la Mairie, du CCAS (Centre Communal d'Action Sociale), de la Maison de l'Autonomie ou de l'EHPAD dans lequel vous envisagez votre entrée.

Ce dossier est également disponible sur le site Internet de l'Agence Régionale de Santé : « **Trajectoire** » : <https://trajectoire.sante-ra.fr> et du Ministère de la Santé et de Prévention (<http://www.social-sante.gouv.fr>).

Ce dossier est national avec une partie médicale à faire remplir par votre médecin traitant et une partie administrative **obligatoire** 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 du Centre Hospitalier, si elle est hospitalisée.

A l'entrée en hébergement permanent ou temporaire des pièces administratives permettant la constitution du dossier du futur résident vont vous être demandées.

Ce peut être, par exemple, des documents d'information comme le livret de famille ou d'autres documents comme les avis de pension. Constituer un dossier n'est pas toujours simple, si vous êtes hospitalisé(e) vous pouvez vous faire aider par l'assistante sociale de l'hôpital ; si vous êtes au domicile par votre assistante sociale de quartier, renseignez-vous auprès de votre Mairie.

Qu'est ce qu'un EHPAD ou une USLD ?

Renseignez-vous auprès de notre secrétariat si vous avez besoin d'une aide au remplissage. Une fois complété, le dossier est déposé pour être présenté à la commission d'admission qui se réunit tous les 15 jours.



The screenshot shows the ViaTrajectoire website, a public service for finding retirement homes. The header includes the logo, a navigation menu with links like 'Accueil', 'Qui sommes-nous ?', 'Types d'hébergements', 'Démarches', 'Aides sociales', and 'Besoin d'aide?'. A main banner titled 'Vous souhaitez trouver une maison de retraite ?' explains the portal's purpose and lists services like a national directory and secure data transmission. On the right, there's a login section with fields for 'N° de dossier' and 'Mot de passe', and a 'CRÉER MON DOSSIER' button. Below the banner, a 'Faire ma démarche en ligne' section provides a 3-step guide: 1. Click 'Créer mon dossier', 2. Fill out the form (administrative and medical), and 3. Search for establishments. A 'Consultez l'annuaire' button is also present.

► Combien ça coûte ?

Le tarif hébergement est à la charge du résident ou de ses ayants droit.

Nous disposons de 4 tarifs différents :

- un tarif accueil de jour ;
- un tarif hébergement temporaire en EHPAD ;
- un tarif hébergement permanent en EHPAD ;
- un tarif USLD.

Ce tarif est parmi les plus bas du département, renseignez-vous auprès de notre accueil.

Par exemple, au 1er avril 2024 :

- une journée complète en accueil de jour coûte 31€67 ;
- une journée d'hébergement temporaire coûte 63€99 ;
- une journée d'hébergement permanent coûte 63€99 ;
- une journée d'hébergement permanent en USLD coûte 65€24.

Les modes d'hébergement ou d'accueil

Les tarifs de l'EHPAD comprennent des :

- prestations hôtelières :

- mise à disposition d'une chambre avec lit médicalisé et accès à une salle de bains et des toilettes,
- entretien et nettoyage des chambres et des parties communes,

- prestations de restauration :

- accès à un service de restauration,
- fourniture de trois repas, d'un goûter et mise à disposition d'une collation nocturne (*si besoin*),

- prestations de blanchisserie :

- fourniture du linge de maison, entretien du linge plat et du linge de toilette (selon les conditions prévues dans le règlement intérieur),

- prestations d'animation de la vie sociale :

- accès aux animations individuelles et/ou collectives et aux activités organisées qui sont financées par l'Association EVASION (*cf. page 24*),

mais également :

- des prestations de pédicurie, selon les besoins du résident,
- de prestations de coiffure : 3 par an,
- des produits pour l'incontinence,
- l'accès à toutes les animations du site,
- une paire de chaussures orthopédiques, par an, si nécessaire (sur prescription médicale),
- l'accès à nos bars boutiques.

Sont exclus des tarifs :

- les abonnements internet – box – téléphone,
- la mutuelle,
- le trousseau personnel,
- le nécessaire de toilette,
- la fourniture de produits d'hygiène,
- la crème solaire ou le brumisateur individuel,
- les repas accompagnants (*renseignez-vous auprès de l'accueil*),
- les frais de séjour en cas de voyage organisé,
- la participation des familles aux activités proposées.

Les modes d'hébergement ou d'accueil

Les différents modes d'hébergement et d'accueil du Pôle médico-Social

Selon votre état de santé et votre dépendance, plusieurs modes d'hébergement peuvent vous être proposés dans nos établissements.

► Un hébergement permanent

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

Les personnes âgées accueillies ont la possibilité de bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'Aide Sociale pour la prise en charge des frais liés à leur perte d'autonomie et au financement de leur hébergement. Renseignez-vous auprès du CCAS de votre lieu de résidence.

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

► Un hébergement temporaire modulable

Le pôle dispose de **6 places d'hébergement temporaire modulable** sur le pôle hébergement (2 places sur l'EHPAD Duflos, l'Océane et la résidence Jean-François Souquet) :

- accueil de nuit,
- hébergement d'urgence,
- hébergemet temporaire.

Cet hébergement s'adresse aux personnes âgées de **60 ans ou plus**, dont le maintien à domicile est temporairement compromis du fait d'une situation particulière :

- la transition entre l'hôpital et le retour au domicile ;
- le soulagement de l'aidant familial ;
- l'aide ponctuelle à une personne dans les gestes de la vie courante ;
- l'hospitalisation du conjoint ou de l'aidant ;
- la préparation d'une entrée définitive en EHPAD.

Vous disposez de **90 jours par an maximum**, soit successifs ou par petites périodes.

Lors de votre entrée, vous remplirez un contrat définissant votre date d'entrée et de sortie.



Les modes d'hébergement ou d'accueil



► Un accueil de jour

C'est un lieu d'écoute et de réconfort pour améliorer les relations familiales.

Il est ouvert **3 jours/semaine** (à la journée ou à la demi-journée), avec un personnel dédié qui peut prendre en charge jusqu'à **6 personnes**.

L'objectif de l'accueil de jour est de favoriser le maintien au domicile de la personne âgée de plus de 60 ans. L'équipe dédiée favorise le maintien des capacités pour limiter la perte d'autonomie.

La journée passée en Accueil de jour peut aussi octroyer à l'aidant le répit nécessaire pour prendre du recul et s'occuper de lui.

L'accueil de jour est partenaire de la plateforme de répit des aidants familiaux du territoire du boulonnais.

Elle peut être contactée par téléphone au **07 78 41 43 21**

ou par mail : pfrlittoralboulonnais@groupehouzel.fr

Ses missions sont :

- répondre aux besoins d'information, d'écoute, de conseil et de relais des aidants ;
- proposer diverses prestations de répit ou de soutien à la personne malade, à son aidant ou au couple aidé / aidant ;
- offrir du temps ;
- informer, éduquer, soutenir les aidants dans la prise en charge d'une personne dépendante et /ou souffrant de la maladie d'Alzheimer ;
- favoriser le maintien de la vie sociale et relationnelle de la personne malade et de son aidant et lutter contre le repli sur soi et la dépression.





► Le site Louis DUFLOS

Situé à proximité du centre-ville de Boulogne-sur-Mer et des axes autoroutiers, le site **Louis DUFLOS** est desservi par les lignes **A** et **K** du réseau de bus **MARINÉO**.

Il dispose d'un parc arboré clos et d'un parking pour le personnel et les visiteurs. Nous nous trouvons à proximité du quartier du « Dernier sou » et de ses commerces : boulangerie, épicerie, fleuriste, vente de vêtements, restaurant, etc.

Le site comprend **3 EHPAD** : « **LA CORVETTE** » - « **LA CARAVELLE** » et « **LA FRÉGATE** ».

L'adresse postale du site est : **87 rue de la Paix – 62200 BOULOGNE-SUR-MER**.

Les équipements du site sont mutualisés entre les EHPAD.



La Corvette

La Caravelle



La Caravelle

L'orientation vers les résidences se fait selon le profil du résident et son projet médical.

Chaque EHPAD dispose d'une salle de soins.

► La CORVETTE

La **CORVETTE** est un EHPAD ayant une capacité d'accueil de **60 lits** sur 3 étages doté de deux ascenseurs. Bâtiment étendu, il dispose d'une vaste salle d'animation décorée selon la saisonnalité avec un bar boutique tenu par les résidents ou les bénévoles. Il est donc possible, pour les résidents de l'ensemble du site Duflos, de venir passer un moment convivial seuls ou avec leurs familles à cet endroit, entièrement libre d'accès.

Le salon de coiffure permet de mettre en place, en plus des prestations prévues dans le contrat de séjour, des ateliers de mise en beauté et de bien-être.

Une salle de projection permet de se divertir grâce à des visionnages de films ou encore des sessions de karaoké.

Les résidents pratiquant pourront s'adonner à leur culte dans l'espace prévu à cet effet.

Enfin l'établissement bénéficie également d'une salle de sports mutualisée avec l'hôpital de jour de psychiatrie.

► La CARAVELLE

La **CARAVELLE** est un EHPAD ayant une capacité d'accueil de **60 lits** sur 2 étages doté de deux ascenseurs. Le restaurant s'ouvre sur le parc arboré, permettant ainsi aux résidents de prendre leurs repas et participer aux animations dans un cadre agréable et lumineux. Au rez-de-chaussée, une boutique est ouverte les après-midis en fonction des disponibilités d'animation et des bénévoles. Elle est à disposition des résidents pour les achats de première nécessité. Pour les résidents à mobilité réduite, la boutique devient ambulante grâce à un passage dans les chambres. La Caravelle dispose également d'un espace **SNOEZELEN** comme évoqué page 17.

Le bureau des ergothérapeutes et des éducateurs sportifs se trouve dans ce bâtiment.

La Frégate



► Résidence la FRÉGATE

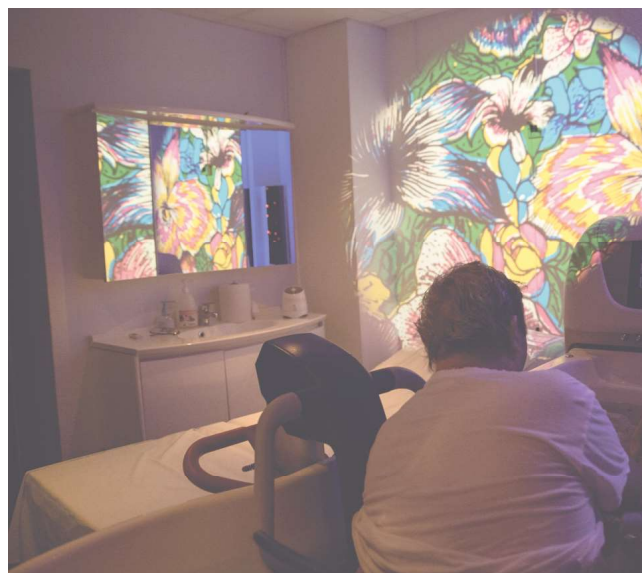
C'est une résidence qui dispose d'un accès sécurisé puisqu'au rez-de-chaussée se trouve l'Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) de 14 places. Cette unité est un lieu de vie thérapeutique dont la durée de séjour est fixée dans le projet personnalisé du résident et un contrat spécifique annexé au contrat de séjour appelé : « **document individualisé de prise en charge** ». Les différentes activités individuelles ou collectives proposées permettent de concourir :

- au maintien ou à la réhabilitation des capacités fonctionnelles restantes ;
- au maintien ou à la réhabilitation des fonctions cognitives restantes ;
- à la mobilisation des fonctions sensorielles ;
- au maintien du lien social entre les résidents.

Les deux autres étages de la Frégate, quant à eux, permettent l'accueil de personnes souffrant de maladies neurodégénératives. Les soignants sont formés à cet accompagnement spécifique afin d'améliorer le bien-être et le psychisme des résidents.

L'EHPAD est équipé d'une salle Snoezelen et de deux espaces de jardin, propices à la relaxation, l'éveil des sens et des émotions.

Bon à savoir : un projet de réhabilitation est actuellement en cours sur l'ancien bâtiment USN, en fond de cours, pour offrir prochainement de meilleures prestations d'hébergement aux résidents de l'unité de vie Alzheimer.





Le site BEAUREPAIRE comprend la résidence l'OCÉANE.

► Résidence l'OCÉANE

Elle se situe 36 rue Beaurepaire 62200 Boulogne-sur-Mer à proximité du Lycée Mariette et du quartier Clocheville.

Elle est desservie par les lignes **A** et **K** du réseau de bus **MARINÉO**.

Aménagée avec 68 lits d'hébergement permanent et 2 lits d'hébergement temporaire, l'OCÉANE dispose d'un salon de coiffure, d'une salle d'activités qui peut être convertie en salle de cinéma, d'un lieu de culte, d'un bar boutique, d'un espace Snoezelen et d'une terrasse.



Le site DUCHENNE comprend indépendamment de l'Hôpital, le CENTRE JEAN-FRANCOIS SOUQUET.

► Centre Jean-François SOUQUET



Le Centre Jean-François SOUQUET est desservi par les lignes **C** et **D** du réseau de bus **MARINÉO**. Il se situe rue François Boulanger 62280 Saint-Martin Boulogne.

Il peut accueillir 55 résidents d'EHPAD et 60 en USLD et se trouve à proximité de l'hôpital et des urgences. Toutes les chambres sont équipées pour des personnes sous aspiration (si besoin).

Un médecin est affecté sur l'établissement qui dispose aussi de lieux pour l'animation, à savoir : une boutique, un salon de coiffure, une salle polyvalente, un espace Snoezelen et un grand jardin.

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés



► Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

Au rez-de-chaussée de la Corvette se trouve le PASA, c'est-à-dire le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés de 14 places. Il permet d'accueillir durant la journée, sans surcoût pour le résident ou son entourage, les résidents de l'EHPAD ayant des troubles du comportement modérés. Des activités sociales et thérapeutiques sont proposées au sein de ce pôle dont les principales caractéristiques sont :

- la présence d'un personnel qualifié, formé et ayant exprimé une volonté d'exercer auprès de ces malades ;
- l'élaboration d'un projet de soins adaptés et d'un projet de vie personnalisé du résident ;
- la participation des familles et des proches ;
- la conception d'un environnement architectural adapté et identifié par rapport au reste de la structure.

Le but de cet accompagnement qui se déroule entre 1 et 5 journées / semaine est de :

- retarder la perte d'autonomie des résidents qui présenteraient des troubles liés à la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées ;
- proposer des activités ciblées à des personnes avec des troubles spécifiques ;
- renforcer notre culture et démarche de bientraitance, en limitant la prescription de thérapeutiques ou de contentions visant à réduire ces troubles.

Les objectifs opérationnels du PASA sont de stimuler les fonctions cognitives des résidents au travers d'activités de la vie quotidienne, de maintenir les capacités à effectuer les actes de la vie de tous les jours, de freiner l'aggravation de la perte d'autonomie, de contribuer à améliorer ou maintenir les capacités fonctionnelles et cognitives pour contribuer au bien-être psychique.

Pour le résident, c'est aussi lui offrir la possibilité de passer du bon temps, de préserver un lien social dans un environnement confortable et stimulant.

L'orientation en PASA est proposée au résident et à ses proches, après évaluation médicale et psychologique. C'est un accompagnement dont les objectifs sont déterminés dans le projet personnalisé du résident, qui sont soumis à analyse et évaluation régulière et qui ont une durée dans le temps.

ESPREVE : Equipe de Prévention Inter-EHPAD



Sur le site Duflos se trouve également l'équipe d'ESPrévE (Équipe de Prévention Inter-EHPAD) composée d'une diététicienne, d'une psychomotricienne, d'un ergothérapeute et d'un éducateur sportif professionnel qui interviennent auprès des équipes pour réduire les risques en secteur EHPAD.

C'est une équipe territoriale de prévention (Boulonnais – Calaisis – Audomarois et Montreuillois) qui a pour vocation d'accompagner les établissements et de soutenir les équipes des EHPAD dans leurs missions de prévention.

L'objectif stratégique du dispositif ESPrévE vise l'amélioration de l'état de santé global, une évolution plus satisfaisante de la qualité de vie et limiter au maximum les risques a priori (avant qu'ils arrivent).

L'équipe ESPrévE se coordonne pour travailler avec les professionnels soignants et réduire les risques liés, par exemple, à la chute, aux troubles de la déglutition, à la fonte musculaire, à la gestion des contentions et à la consommation d'alcool et de tabac (nouveau).

Les objectifs généraux sont :

- participer en développant une culture et une démarche de prévention individuelle et collective en EHPAD ;
- contribuer en aidant les professionnels à se former, développer des actions adaptées, organiser la vigilance et savoir anticiper les risques individuels des résidents ;
- limiter en prévenant les conséquences des maladies sur les actes de la vie quotidienne ;
- soutenir les médecins coordonnateurs et les médecins traitants dans la mise en place des démarches de prévention ;
- diminuer le recours aux hospitalisations en urgence et hors urgence via une prise en soins mieux adaptée.

Depuis janvier 2023, une infirmière en prévention, dépistage et soins bucco-dentaires intervient sur les EHPAD du territoire du Boulonnais. Ce dispositif soutenu par l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France est innovant et vise à améliorer la santé bucco-dentaire des personnes âgées.



Fonctionnement des EHPAD et de votre unité d'accueil



► Votre chambre

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

Les chambres ont une superficie moyenne de 12 m². Si vous souhaitez apporter un petit meuble, il convient de nous en informer avant pour faire vérifier auprès des pompiers si cela est compatible avec les mesures de sécurité en vigueur à respecter pour la vie en collectivité.



► 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 des EHPAD. Chacun peut alors s'exprimer sur la prestation et faire des suggestions d'amélioration.

Le petit déjeuner est servi en chambre. Il est proposé entre 7h45 et 9h et réajusté selon le rythme de sommeil des résidents.

Le déjeuner et le repas du soir sont servis au restaurant et permettent aux résidents de se retrouver pour un moment de partage et de convivialité.

Les horaires du service du midi sont de 12h à 13h et le soir de 18h30 à 19h30.

Une collation est servie vers 16h 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. Ils marquent les anniversaires, les arrivées des nouveaux résidents, les saisons, etc.



Les animations



► La Commission d'animation

Elle décline les orientations du projet d'animation et de vie de l'établissement, en fixant les objectifs du programme annuel des animations des EHPAD.

Animée par un cadre socio-éducatif, en collaboration avec les animatrices des différents sites, elle :

- analyse les demandes et les besoins des résidents (émanant des projets personnalisés et des conseils des résidents) ;
- planifie les objectifs d'animation (ex : sorties, venues des intervenants extérieurs, temps forts de l'année) ;
- 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'animations 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'animations menées au sein de chaque EHPAD.

► Les espaces de bien-être et Snoezelen

Le concept **Snoezelen** vient de la contraction de deux verbes néerlandais :

- Snuffelen = renifler / sentir / flairer / fouiner ;
- Doezen = somnoler / se laisser aller / adoucir.

Cette contraction des 2 mots évoque le plaisir de la détente dans une atmosphère propice et un climat affectif chaleureux.

Sur les différents EHPAD, des espaces ont été équipés, soit avec une baignoire ultrasons (Snoezelen humide), soit avec des matelas relaxants ou table de massage. Les salles disposent de colonnes à bulles, projecteurs, fibres optiques lumineuses, lecteur CD et d'un diffuseur d'huiles essentielles.

Si la personne ne peut pas se déplacer, il existe également un chariot mobile.

Les sens de la personne sont sollicités de manière primaire ceci afin de la relaxer et d'apaiser les tensions.



► Les animations

Elles sont planifiées grâce à une commission d'animation qui veille à la bonne organisation des activités au regard des projets personnalisés des résidents de chaque EHPAD.

Elles sont mises en place avec l'équipe d'animatrices, mais également les autres professionnels de l'EHPAD. Elles sont proposées au résident qui est libre d'y participer ou non. Les familles sont également les bienvenues.

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

Vous pouvez prendre connaissance du planning des animations à l'entrée de la résidence ou sur notre site FACEBOOK : <https://www.facebook.com/ehpadchboulogne/>

Les activités proposées ont pour but de rappeler les passions antérieures des résidents mais aussi de 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 collectif, des temps d'animations conformes aux possibilités de l'usager.

Des partenariats sont également mis en place, tout d'abord, avec les bénévoles qui assurent la mise en œuvre de nombreuses animations sur site (la Croix Rouge, les Blouses Roses, l'Aumônerie, l'association Évasion, la Chorale du Béguinage, etc.).

D'autres se mettent en place comme avec la crèche hospitalière, le SESSAS, l'IME, le foyer de vie des enfants de Saint-Martin Boulogne. Ces coopérations visent à permettre aux enfants et adolescents d'interagir et de créer du lien social avec les personnes âgées accueillies en EHPAD.

Exemples :

- convention avec la SPA (Société Protectrice des Animaux) pour promener des chiens, médiation animale ;
- ateliers intergénérationnels ;
- activités sportives sur les sites ou en extérieur ;
- etc.



Les soins

► Les soins

Vos soins sont réalisés par une équipe pluridisciplinaire composée de différents corps de métier : médecin (dont médecin coordonnateur), cadre, infirmier(e), aide-soignant(e), assistant(e) en soins en gériatrie, aide médico-psychologique, agent des services hospitaliers soins.. ou ménage, psychologue, psychomotricien, ergothérapeute, 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 (24h/24) est assurée 7j/7.

Les EHPAD dépendent du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer. Ils disposent ainsi de protocoles d'urgence travaillés et mis en œuvre en lien avec l'établissement. Grâce à ce rattachement nous disposons aussi de toutes les infrastructures comme le laboratoire, la radiologie, l'accès aux services de spécialités médicales, etc.

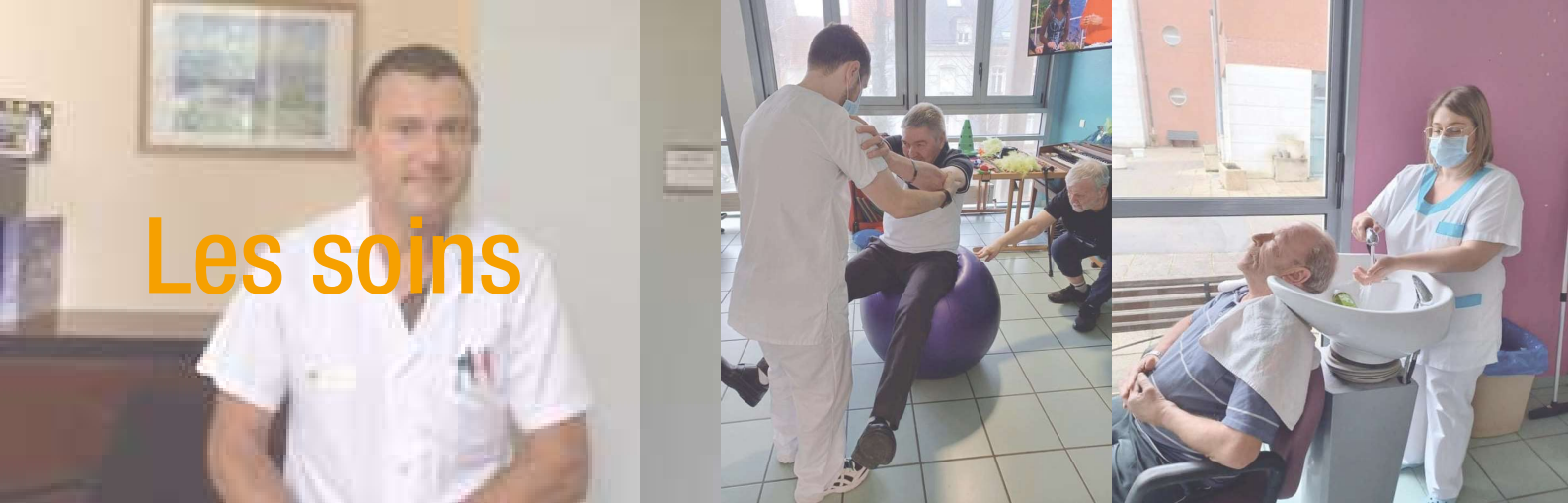
Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant et de votre kinésithérapeute que vous désignerez à l'entrée. Certains professionnels de ville font le choix de ne pas se déplacer dans les EHPAD, discutez-en avec votre praticien et les soignants qui vous accompagnent. Si vous avez la possibilité de le garder c'est un avantage pour vous et pour nous.

Si votre kinésithérapeute est d'accord pour poursuivre votre prise en charge, il signera une convention avec l'établissement qui vous sera présentée à votre entrée.

Un accord pour les soins sera toujours demandé en priorité à la personne concernée. Même si celle-ci a perdu son discernement, il est important de lui exprimer ce que l'on attend d'elle et ce dont elle a besoin pour être soignée. Les mots d'explication sont certes plus simples mais ils sont donnés pour ne pas surprendre le résident, pour ne pas qu'il se sente agressé, pour le mettre en confiance.



Les soins



L'autonomie de la personne sera systématiquement recherchée. Le but n'est jamais de faire à la place du résident mais de suivre l'évolution de ses capacités. Par exemple, un résident qui sera capable de prendre en charge seul son environnement (sa chambre) sera autonomisé sur cet action et soutenu seulement en cas de besoin.

Il convient, de la part des soignants et de l'entourage, de toujours renvoyer un message positif au résident en insistant sur le moment de bien-être et de partage car il s'imprime dans la mémoire émotionnelle et permettra que les soins suivants soient vécus plus sereinement.

Les EHPAD commandent les médicaments à la Pharmacie à Usage Intérieur. Ils sont prescrits en interne et et délivrés au sein de l'établissement. Ne pas aller à la pharmacie de ville car vous risquez de ne pas être remboursé de vos frais.

► Le projet personnalisé

Le projet personnalisé est l'outil de coordination et de suivi des actions menées par l'équipe pluridisciplinaire auprès du résident qui vise à lui garantir un accompagnement individualisé en respectant, autant que possible, ses habitudes de vie antérieure et ses souhaits. Il aide à mettre en place les actions d'animations et de soins prioritaires à mener. Il est mis en place dans les deux mois après l'entrée et il est réévalué chaque année ou si un changement intervient dans la situation du résident. Le référent familial ou le tuteur sont des acteurs indispensables au bon déroulement de la mise en œuvre de ce projet.





Nos valeurs

► La bientraitance

Les équipes de soins sont formées à la bientraitance qui est un axe prioritaire de notre projet de service et d'établissement. Toutes les techniques de communication sont utilisées à savoir parole, regard et toucher.

La première étape lors d'un soin est de recueillir l'adhésion du résident en fonction de son histoire, 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 de l'annuler pour le bien-être de la personne.

► La liberté d'aller et venir

Le résident est libre d'aller et venir. Quand des troubles cognitifs ou de mémoire apparaissent, la personne peut être désorientée dans le temps et l'espace. Elle peut facilement se perdre si elle se déplace seule. Des dispositifs, dont la mesure sera appropriée au regard des troubles, pourront être prescrits par le médecin dans le cadre d'une analyse bénéfices/risques. 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. Les frais d'hébergement sont suspendus durant le séjour.

► La gestion des risques

Tous les événements indésirables constatés font l'objet d'une analyse en équipe avec, si nécessaire, une mise en place d'actions correctives. Les résidents et les proches trouveront à disposition dans les services et en annexe du contrat de séjour, une fiche de liaison pour faire remonter les éventuelles réclamations qu'ils souhaitent voir traiter.

► La qualité

Les EHPAD du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer sont engagés dans la démarche d'évaluation lancée par la Haute Autorité de Santé en 2022.

Ils analysent selon un référentiel les approches soignantes des professionnels, de la structure... et la perception qu'en ont les résidents et les proches.



Nos valeurs

► Les visites

En dehors de tout contexte pandémique, les visites sont possibles entre 07 heures et 20 heures, sous réserve que le résident soit informé et d'accord.

Les proches peuvent prendre un repas avec vous. Dans ce cas, et sous réserve de réservation préalable auprès de l'encadrement, une salle est mise à votre disposition.

► La démarche continue d'amélioration de la qualité

Des enquêtes de satisfaction et des audits d'évaluation sont réalisés régulièrement. Des fiches de liaison sont également à votre disposition auprès des cadres et des secrétariats pour signaler tout évènement susceptible de nuire à l'état de santé ou au bien-être d'un résident.

L'EHPAD, en lien avec le service QUALITÉ du Centre Hospitalier, 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.

Les EHPAD sont attachés :

- au respect des principes et des valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (*cf. page 33*) ;
- à rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, au confort et à la qualité de vie des résidents ;
- à respecter la personne dans ses convictions, ses croyances et sa culture ;
- à 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 évènements qui nécessitent des améliorations.

► Le partage d'avis

Vous savez nous dire quand cela ne va pas mais faites-nous également un retour quand vous êtes satisfait.

Un petit mot, un like sur les réseaux sociaux font plaisir aux équipes qui s'investissent au quotidien auprès de vos proches.

La gouvernance du pôle médico-social



► La gouvernance de l'établissement

La Directrice du Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer est la 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. Elle délègue au Directeur du site l'organisation et l'administration quotidienne des EHPAD.

Le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier 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 Boulogne-sur-Mer.

► Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

(Article 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 un ou trois ans.

C'est une instance importante dont le décret du 25 avril 2022 élargit la composition au 1er janvier 2023 (mandataires judiciaires, bénévoles, élus de la ville). Elle donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur l'organisation intérieure 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. Les comptes rendus sont portés à la connaissance des usagers.

La liste des membres du CVS est mise à disposition des usagers qui peuvent saisir le Président du Conseil pour toute question qu'ils souhaitent poser par l'intermédiaire d'une adresse mail dédiée :

cvs@ch-boulogne.fr

Chaque résident peut se positionner lors des élections. Vous serez toujours le ou la bienvenue lors des réunions même si vous n'avez pas été élu(e). Les ordres du jour sont portés à la connaissance des résidents dans les 15 jours précédents la réunion. Un compte rendu facile à lire et à comprendre est transmis après la réunion aux participants en plus du compte rendu officiel.

La gouvernance du pôle médico-social



► Le Conseil des résidents

Le Conseil des résidents permet de relayer les demandes et propositions des résidents au CVS, exemple : nouvelle activité, proposition d'animations, résolution d'un problème à traiter.

► La Commission Des Usagers (CDU)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes accueillies.

Elle est composée d'un médiateur médecin, d'un médiateur non médecin, de représentants des usagers et du directeur. Vous pouvez contacter le référent :

- par téléphone : **03 21 99 32 52**
- par mail : **cdu@ch-boulogne.fr**
- par courrier : **Commission Des Usagers – Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer**
BP 609
62321 Boulogne-sur-Mer Cédex.

Retrouvez la composition de la **CDU** page 26.

► La personne qualifiée

(Article L311-5 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'État 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'État.

La liste de ces personnes est disponible dans chaque résidence.

Les animations



L'association **ÉVASION** œuvre à la promotion des loisirs et l'accès à l'animation pour tous les résidents hébergés afin de faire des EHPAD et de l'USLD des lieux de vie. Elle finance de nouveaux projets d'animation et organise via les bars boutiques l'accès à l'achat de produits de première nécessité. Les bars boutiques sont « les cœurs de village » où se regroupent familles, résidents, soignants. L'association vit grâce à la participation des bénévoles, les ventes et les dons que nous recevons.

Renseignez-vous auprès de nos animatrices.

Association ÉVASION - EHPAD Louis Duflos 87, rue de la Paix 62200 Boulogne-sur-Mer



Depuis plusieurs années, l'équipe de bénévoles de la **CROIX ROUGE** intervient plusieurs fois par mois dans les EHPAD, pour offrir à nos aînés des moments de partage, de convivialité et de joie.

Entrer en maison de retraite n'est pas synonyme de fin de vie. C'est aussi pour beaucoup un lieu de vie où il fait bon vivre.

Les animations occupent un rôle important, très attendues de tous, elles sont destinées à aider à rester positif, à se tenir au courant de tout, à garder le sourire et continuer à avoir des projets.

Merci à tous les résidents pour les merveilleux moments passés à leurs côtés.

Merci aux familles pour leur reconnaissance.

Merci aux cadres de santé et à tout le personnel des EHPAD pour leur confiance.

La Présidente de la Croix Rouge Boulogne-sur-Mer

La Croix Rouge Française - 12, rue Perrochel 62200 Boulogne-sur-Mer



ul.boulognesurmer@croix-rouge.fr

Les animations



Les **BLOUSES ROSES**, un engagement fort auprès des enfants, des adultes hospitalisés et des personnes âgées. Depuis plus de 75 ans les Blouses Roses distraient, réconfortent, écoutent, apportent de la joie dans le quotidien des soins et de la solitude.

« Pour les maux du corps, il y a les Blouses blanches... pour les maux du cœur, il y a les Blouses Roses ».

La Présidente des Blouses Roses Boulogne-sur-Mer

**Les Blouses Roses - Maison des Associations 19, rue de Wicardenne
62200 Boulogne-sur-Mer**



blousesrosesboulognesurmer62@gmail.com

L'**AUMÔNERIE** catholique est un service de l'établissement de santé. Les membres de l'Aumônerie ont la charge d'assurer, dans l'établissement, le service du culte auquel ils appartiennent et d'assister les résidents qui en font la demande par eux-mêmes ou par l'intermédiaire de leur famille. C'est un service d'église dont la mission est :

- d'être à l'écoute des personnes malades, âgées et de ceux qui les entourent,
- d'être une présence fraternelle, respectueuse du cheminement de chacun, porteuse de vie et d'espérance.

Aumônerie - Centre Hospitalier BP 609 62321 Boulogne-sur-Mer Cedex



aumonerie@ch-boulogne.fr

VOTRE SEJOUR AU SEIN DE NOS EHPAD (OU DE NOTRE USLD)

Madame, Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir prendre connaissance du livret d'accueil qui vous a été remis à votre admission.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, elles nous permettront d'améliorer la qualité de nos prestations d'accueil, d'animation et de soins.



ACCUEIL – ARRIVEE EN EHPAD

Lors de la visite de pré-admission, vous rencontrerez le cadre responsable du service, le médecin et l'équipe administrative. A votre entrée, un soignant sera désigné comme votre référent et vous sera présenté.



LIBERTE D'ALLER ET VENIR

Vous pouvez vous promener où vous voulez, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. Selon votre état de santé, si vous présentez un risque de vous perdre, le médecin prescrira un dispositif de surveillance et la promenade se fera toujours avec un de vos proches ou un soignant.



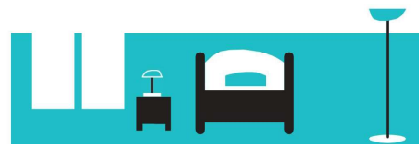
COMMUNICATION AVEC L'EXTERIEUR

L'installation d'une ligne de téléphone ou d'une BOX se fera à vos frais (rendez-vous à prendre entre l'opérateur et les EHPAD). Si votre proche habite loin, un lien visio peut être planifié avec l'animatrice. Les EHPAD communiquent sur toutes les animations menées via son **FACEBOOK** <https://www.facebook.com/ehpadchboulgne>



LES VISITES

En dehors de la crise sanitaire, vous pouvez recevoir vos visiteurs à l'heure que vous désirez (veuillez toutefois à ne pas déranger les autres résidents). Si vous souhaitez que vos visiteurs mangent avec vous, il convient de réserver le nombre de repas à vos frais. Une salle pourra être mise à votre disposition selon disponibilité (voir avec le cadre).



VOTRE ESPACE PERSONNEL

Une chambre vous est attribuée au moment de votre entrée. Vous pouvez la décorer à votre goût. C'est votre espace personnel. Une clé vous sera remise. Si vous souhaitez ramener un petit meuble, prendre contact préalablement avec le responsable hôtelier ou l'agent polyvalent de l'unité pour savoir si cela est possible.



L'ANIMATION EN EHPAD

Selon le projet personnalisé du résident, un programme d'animation sera proposé. Un accompagnement au PASA (Pôle d'Activité et de Soins Adaptés) sera parfois organisé. Les animations font intervenir les professionnels, les bénévoles et des partenaires (SPA, écoles, HdJ psychiatrie...). Des voyages peuvent aussi être proposés aux résidents (ex : Pèlerinage à Lourdes).



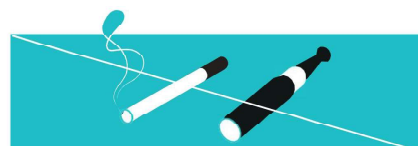
VOTRE SANTE

Le résident peut garder son médecin traitant et son kinésithérapeute (si besoin) à l'entrée en EHPAD. Allez à leur rencontre pour confirmer le maintien du suivi après l'entrée. Les médecins du site assurent la coordination des soins médicaux ou en urgence. Les EHPAD travaillent avec le Centre Hospitalier et ont accès à toutes les spécialités. Nous conseillons de faire marquer vos lunettes et appareil dentaire pour les retrouver facilement en cas de perte.



LES REPAS

4 repas sont servis par jour (petit déjeuner, déjeuner, goûter et dîner) soit en chambre, en salle d'animation ou au restaurant. Une collation est servie la nuit si nécessaire ou si besoin. Les repas sont préparés par la cuisine du Centre Hospitalier selon les normes des collectivités. Les menus sont réalisés par la diététicienne, en lien avec les résidents, deux fois par an lors de la Commission des menus. La satisfaction des résidents pour les repas est évaluée chaque année.



TABAC ET VAPOTAGE

Les résidents peuvent fumer **uniquement** dans les lieux prévus à cet effet. **Il est interdit de fumer dans les chambres** (présence de détecteurs incendie pour la sécurité des personnes).



ALCOOL ET PRODUITS PROHIBES

De l'alcool (sauf cas exceptionnel) est servi au moment du repas. Sa consommation doit toujours se faire avec modération. Il est interdit de stocker de l'alcool ou tout autre produit prohibé (cf. règlement intérieur) dans sa chambre.



RESPECT DE VOS DROITS

Nous allons mettre tout en œuvre pour veiller au respect de vos droits. Si vous estimez être victime de maltraitance, vous pouvez téléphoner au **3977** et/ou laisser un mail à la Présidente du Conseil de Vie Sociale cvs@ch-boulgne.fr

Les professionnels de santé sont à votre disposition pour répondre à vos demandes

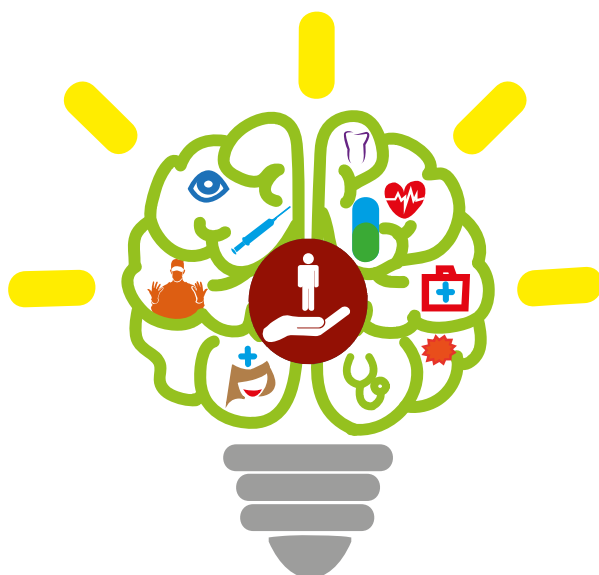
Document inspiré de la synthèse du livret d'accueil de Psychiatrie

Qu'est-ce que la CDU ?

La Commission des Usagers contribue par ses avis et propositions à l'amélioration et à l'élaboration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la Commission Médicale d'Etablissement.

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



Comment la saisir ?

Cette commission est indépendante, elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité, de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, la Commission des Usagers peut vous accompagner et veiller à ce que l'on vous apporte toutes les réponses aux questions que vous vous posez. Vous pouvez la contacter :

- Par téléphone : **03 21 99 32 52**
- Par mail : **cdu@ch-boulogne.fr**
- Par courrier : **Commission des Usagers
Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer
BP 609 - 62321 Boulogne-sur-Mer Cédex**

Qui compose la CDU ?

Voici la liste nominative qui compose la Commission des Usagers :

Représentants des Usagers *	Pierre LEFLON Anne ECUYER Georges LECOCQ Gérard FRANÇOIS	Président
Médiateurs médicaux	M. le Dr Hubert GRODET M. le Dr Christophe AVLESSI	
Médiateurs non-médicaux	Florence SAILLY Laurence VANGERMEER	
Représentant légal de l'établissement	Corinne SENESCHAL	Vice-présidente

* Membres d'associations : APF France Handicap, Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou Handicapées Psychiques, Association PRIARTEM – Ondes – Santé – Environnement et Union Fédérale des Consommateurs – Que choisir – Hauts de France

Les membres invités permanents :

- Directeur des Soins et des Usagers
- Représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-techniques
- Représentant du Comité Social d'Etablissement
- Représentant de la Commission Médicale d'Etablissement
- Représentant du Conseil de Surveillance
- Représentant de la Qualité et de la gestion des risques

Secrétaire :

Bénédicte DECHERF,
chargée des Relations
avec les Usagers et les Associations

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - 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 2 - 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 3 - 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 œuvrant 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 4 - 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 œuvre 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 5 - 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 6 - 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 7 - 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 8 - 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 9 - 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 10 - 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 11 - 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 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.

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.

PERSONNE À PRÉVENIR PERSONNE DE

Aidez nos professionnels de santé à vous assurer une prise en charge simplifiée et conforme à vos souhaits !

Vous pouvez désigner une personne à prévenir
une personne de confiance
et prévoir des directives anticipées.

Personne à prévenir

Vous pouvez désigner une ou plusieurs personnes à contacter en cas de besoin. Cette personne sera avertie de votre présence ainsi que de votre sortie mais les informations couvertes par le secret médical ne lui seront pas communiquées.

Si vous souhaitez qu'un proche reçoive toutes les informations concernant votre état de santé et puisse parler en votre nom, vous pouvez désigner une personne de confiance.

Personne de confiance

Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique

La désignation doit être faite **par écrit** et elle doit désormais :

- être cosignée par la personne de confiance désignée,
- décliner l'identité du patient ou résident et de la personne de confiance.

La désignation de la personne de confiance est **valable pour la durée de l'hospitalisation** à moins que le patient n'en dispose autrement, et peut être révoquée à tout moment par écrit.

En EHPAD, il n'y pas de limite de validité.

Si vous le souhaitez, cette personne pourra :

- vous aider dans les démarches à accomplir,
- assister à vos entretiens afin de vous conseiller lors de vos choix thérapeutiques,
- être consultée par l'équipe de soins si vous n'étiez plus en mesure de recevoir des informations ou d'exprimer votre volonté.

La désignation d'une personne de confiance n'empêche en rien la désignation d'une ou plusieurs personnes à prévenir.

L'avis de la personne sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.



Vous souhaitez plus de renseignement pour désigner votre personne de confiance, ou pour rédiger vos directives anticipées, l'équipe soignante est à votre disposition pour vous répondre.

www.ch-boulogne.fr

www.sante.gouv.fr

CONFIANCE DIRECTIVES ANTICIPÉES

Quelles différences ?

	Personne à prévenir	Personne de confiance
Combien	une ou plusieurs personnes	une ou plusieurs personnes
Comment	par écrit ou oral par le patient ou sur proposition d'un tiers si le patient est inconscient	par écrit par le patient
Participation aux décisions médicales	non	oui, mais son avis ne s'impose pas à l'équipe médicale
Participation aux démarches et entretiens médicaux	non	oui, sur demande du patient
Accès au dossier médical	non	non

Directives anticipées

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

Pourquoi rédiger des directives anticipées ?

Toute personne majeure peut prévoir ses souhaits concernant sa fin de vie afin d'anticiper une situation où elle serait hors d'état de manifester sa volonté.

Elles vous permettent d'informer les professionnels de santé de vos choix thérapeutiques, même dans l'hypothèse où il vous serait impossible de vous exprimer.

Elles sont notamment prises en compte lorsque les médecins envisagent l'arrêt ou la limitation d'un traitement qui ne serait pas utile, lors de la question de la réanimation, ou encore lors de la question du maintien artificiel de la vie.

Comment prévoir des directives anticipées ?

La rédaction des directives anticipées se fait à l'écrit par vous même.

Cet écrit doit comporter : vos noms et prénoms
date et lieu de naissance
être daté et signé

Il est possible qu'une autre personne, comme la personne de confiance, rédige ces directives pour vous. Dans ce cas, une attestation effectuée par deux témoins doit alors être jointe au document.

Le document peut être confié :

- au médecin pour qu'il le conserve ou qu'il l'ajoute au dossier médical ;
- à la personne de confiance ;
- à la famille, à un proche...

Merci d'indiquer au personnel soignant la présence de directives anticipées et les coordonnées du détenteur du document.

La durée de **validité** de ces directives est illimitée. Mais ces directives sont modifiables ou révocables à tout moment.

Abécédaire et infos pratiques



Alcool et substances toxiques

Les substances toxiques sont interdites dans les résidences. La consommation de boissons alcoolisées est tolérée dans la mesure où le comportement reste compatible avec les règles de vie en collectivité et sans conséquence pour votre état de santé.



Bar / Boutique

Dans certains EHPAD, vous trouverez un bar/boutique dans lequel vous pourrez acheter divers produits (hygiène, beauté, boissons...) tenu par les bénévoles de l'Association Evasion.



Coiffure

Besoin d'une coupe ou d'un brushing ? Vous pouvez bénéficier de trois prestations par an, prises en charge par l'établissement sauf si vous faites venir votre coiffeuse.



Courrier

Vous pouvez recevoir et envoyer du courrier. Une boîte aux lettres est disponible à l'accueil.



Dépôt des valeurs

Pour la sécurité de vos biens, il est recommandé de ne pas conserver avec vous ni objets ni vêtements de valeur... Pour cela, si vous le souhaitez, vous disposez d'un coffre pour le dépôt. Si vous ne souhaitez pas déposer vos valeurs, l'établissement se décharge de toute responsabilité en cas de vol ou de perte.



Assurances

Il vous est demandé de produire une attestation d'assurance responsabilité civile au titre des dommages que vous pourriez provoquer de votre propre fait et de souscrire un contrat pour assurer vos biens ou objets personnels.

La responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée pour des biens ou valeurs non déposés.



Bracelet Datafuge / Contention

Certains résidents peuvent bénéficier, sur prescription médicale et avec le consentement du résident et/ou de la personne de confiance ou du représentant légal, d'un bracelet datafuge ou d'une contention. Il s'agit d'un dispositif de limitation d'allers et venues. Le résident ne pourra sortir qu'avec un accompagnant.



Confidentialité

L'ensemble du personnel, comme tous les stagiaires ou étudiants accueillis, est soumis au secret professionnel et à l'obligation de réserve.



Dossier médical

Le dossier médical constitué au sein de l'établissement comportera toutes les informations de santé vous concernant.

Vous pouvez le consulter en présence d'un médecin. Pour en obtenir une copie (à vos frais) il faut en formuler la demande écrite auprès du directeur d'établissement.



Horaires des visites

Les résidences sont accessibles librement de 7h00 à 20h00 et sont équipées d'un dispositif de fermeture automatique des entrées principales à 20h00 chaque soir. En cas de besoin, une sonnette d'appel est à disposition.



Religion / culte

Nos résidences sont des établissements publics soumis au principe de laïcité et vous êtes libre d'exercer le culte de votre choix, tout en respectant le fonctionnement de la structure et la tranquillité des autres résidents.

L'équipe de l'Aumônerie Hospitalière est à votre écoute et pourra vous rendre visite.

Concernant les autres cultes vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante.

Une salle multiculturelle peut être mise à votre disposition.



Vote

Si vous souhaitez continuer à exercer votre droit de vote, un changement d'adresse est nécessaire ainsi qu'une carte d'identité à jour et une inscription sur les listes électorales. Lors des élections, vous êtes informé(e) et accompagné(e) si besoin (procuration, inscription, vote...) si vos proches ne peuvent vous accompagner. Les résidences du site Duflos ont la particularité de bénéficier d'un bureau de vote situé au rez-de-chaussée de la Corvette.



Don d'organes

Donneur ou pas dites-le simplement à vos proches maintenant.



Linge

Le linge (draps et serviettes de toilette) est fourni par l'établissement.

Lors de votre admission, vous devez apporter votre linge personnel (la liste est annexée au contrat de séjour).

L'identification et le nettoyage peuvent être pris en charge par l'établissement. Cependant, certaines matières délicates (la soie, le mohair...) ne peuvent pas être entretenues par l'établissement.



Tabac ou cigarette électronique

Il est interdit de fumer, de vapoter dans les chambres et les espaces communs en raison des règles de sécurité incendie. Quelques espaces ont été identifiés, ils vous seront indiqués lors de votre entrée.

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. Une vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve sa 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 et 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 âgée en situation de handicap ou de dépendance 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, non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'information

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



Charte de bientraitance de la personne âgée

La **BIENTRAITANCE** est une philosophie d'être, de penser et d'agir pour le bien être de la personne âgée.

Nous nous engageons à promouvoir cette philosophie :

- en respectant la procédure d'accueil de la personne âgée ;
- en se présentant lors de chaque rencontre ;
- en connaissant et en appliquant la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

Le bien-être est la satisfaction des besoins et des désirs de la personne âgée dans la limite des droits et devoirs énumérés dans le contrat et conditions de séjour.

Nous nous engageons :

- à connaître son histoire, ses habitudes de vie, respecter sa dignité ;
- à élaborer une démarche personnalisée à travers le projet de soin et le projet de vie ;
- à réaliser des enquêtes de satisfaction ;
- à optimiser l'intimité et la pudeur dans tous les actes de la vie courante.

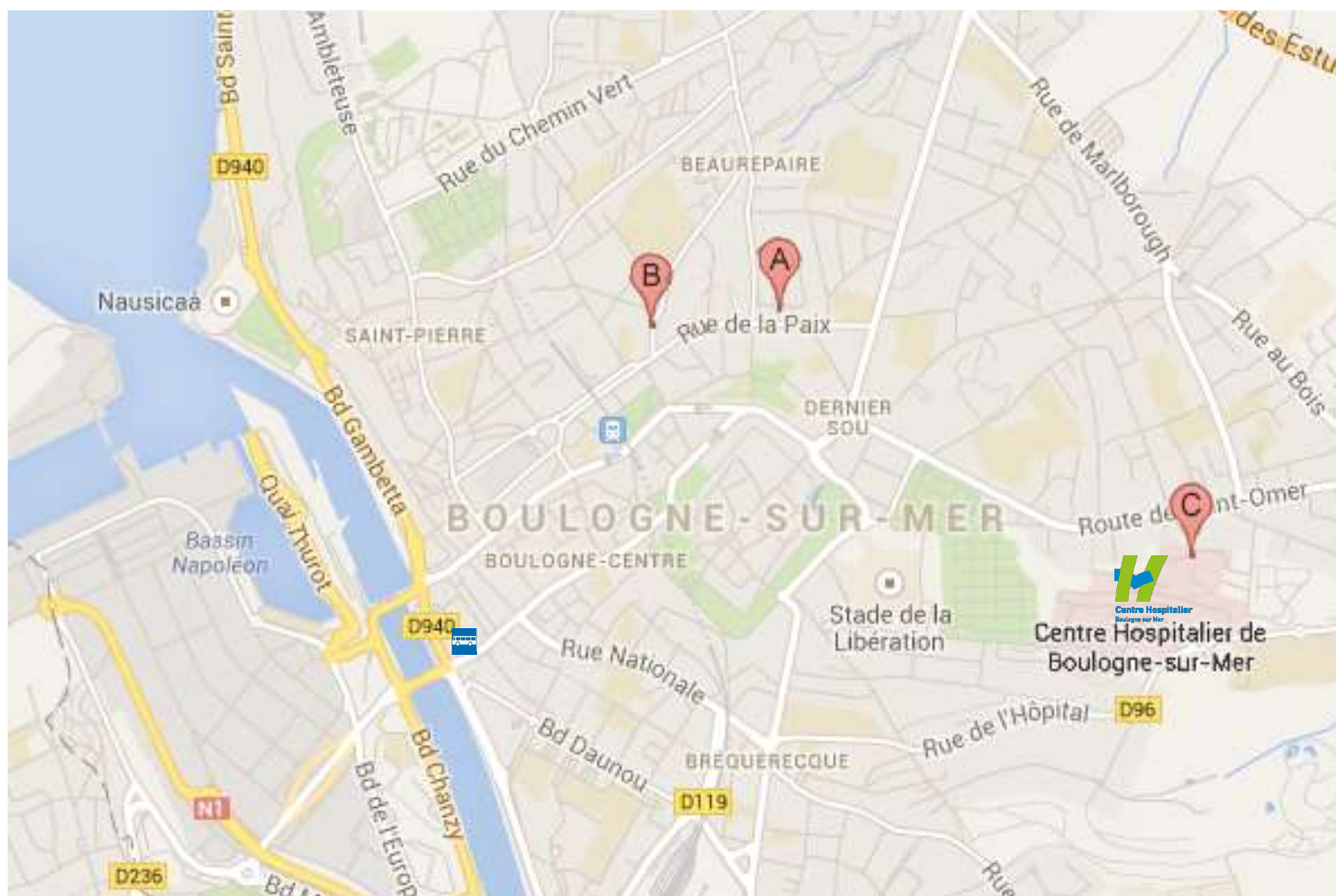
Une culture de questionnement permanent est développée tout au long du séjour de la personne âgée.

Nous nous engageons à valoriser la communication en impliquant la personne âgée, son entourage et les professionnels de santé :

- en s'informant et se formant aux différentes évolutions des pratiques professionnelles ;
- en participant au temps d'échanges (professionnels-personne âgée-famille) par des réunions (synthèses avec équipe/famille).

C'est alors que chacun se sentira reconnu, soutenu et accompagné...





Site Duflos : 03 21 99 30 66

87, rue de la Paix
62200 Boulogne-sur-Mer



Lignes **A** et **K**



A 16 en provenance de Calais sortie 32
A 16 en provenance de Touquet sortie 30



Résidence Océane : 03 21 99 38 86

36, rue Beaurepaire
62200 Boulogne-sur-Mer



Lignes **A** et **K**



A 16 en provenance de Calais sortie 32
A 16 en provenance de Touquet sortie 30



Jean-François Souquet : 03 21 99 30 33

Allée Jacques Monod
62200 Boulogne-sur-Mer



Lignes **C** et **D**



A 16 en provenance de Calais sortie 31
A 16 en provenance de Touquet sortie 30



Centre Hospitalier Boulogne-sur-Mer : 03 21 99 33 33

Allée Jacques Monod - BP 609
62321 Boulogne-sur-Mer Cedex



Lignes **C**, **D** et **Soir**



A 16 en provenance de Calais sortie 31
A 16 en provenance de Touquet sortie 30



Retrouvez toutes les informations du réseau bus sur : <https://www.marineo.fr/>

Glossaire

ANESM : Agence Nationale de l'Évaluation et de la qualité des établissements et Services sociaux et Médico-sociaux

ALS : Allocation Logement Social

APA : Allocation Personnalisée d'Autonomie

ARS : Agence Régionale de Santé

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CDU : Commission Des Usagers

CHB : Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CSP : Code de la Santé Publique

EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

MAIA : Méthode d'Action pour l'Intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'Autonomie

UHR : Unité d'Hébergement Renforcée

USLD : Unité de Soins de Longue Durée

Notes personnelles

Ma résidence :

Téléphone secrétariat :

Mon numéro de chambre :

Mon numéro de téléphone :

Numéros utiles

ESPREVE	06 19 10 15 07	du lundi au vendredi de 9h à 17h
Accueil de jour	03 21 99 30 66	du lundi au vendredi de 9h à 17h
Service social	03 21 99 30 05	du lundi au vendredi de 9h à 17h

Numéro national d'appel contre la maltraitance envers les personnes âgées et les personnes handicapées : composez le **3977**. Des spécialistes sont à votre écoute.

Humiliation, **insultes**,
violences, escroquerie, enfermement,
négligences...

Appelez le 3977

Le **numéro national d'appel**
contre la maltraitance
envers les personnes âgées
et les personnes handicapées

du lundi au vendredi
de 9 h à 19 h

Coût d'un appel local depuis un téléphone fixe.

Des professionnels **vous écoutent**,
vous soutiennent, **vous orientent**.

www.travail-solidarite.gouv.fr

Conception et réalisation : DCOH / Ministère du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité • Châti photo : matthe.fr • Janvier 2008 • DCOH 00010



Personnes âgées personnes handicapées



La **maltraitance**
est une **réalité**
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

3977

Des professionnels **vous écoutent**,
vous soutiennent, **vous orientent**.

