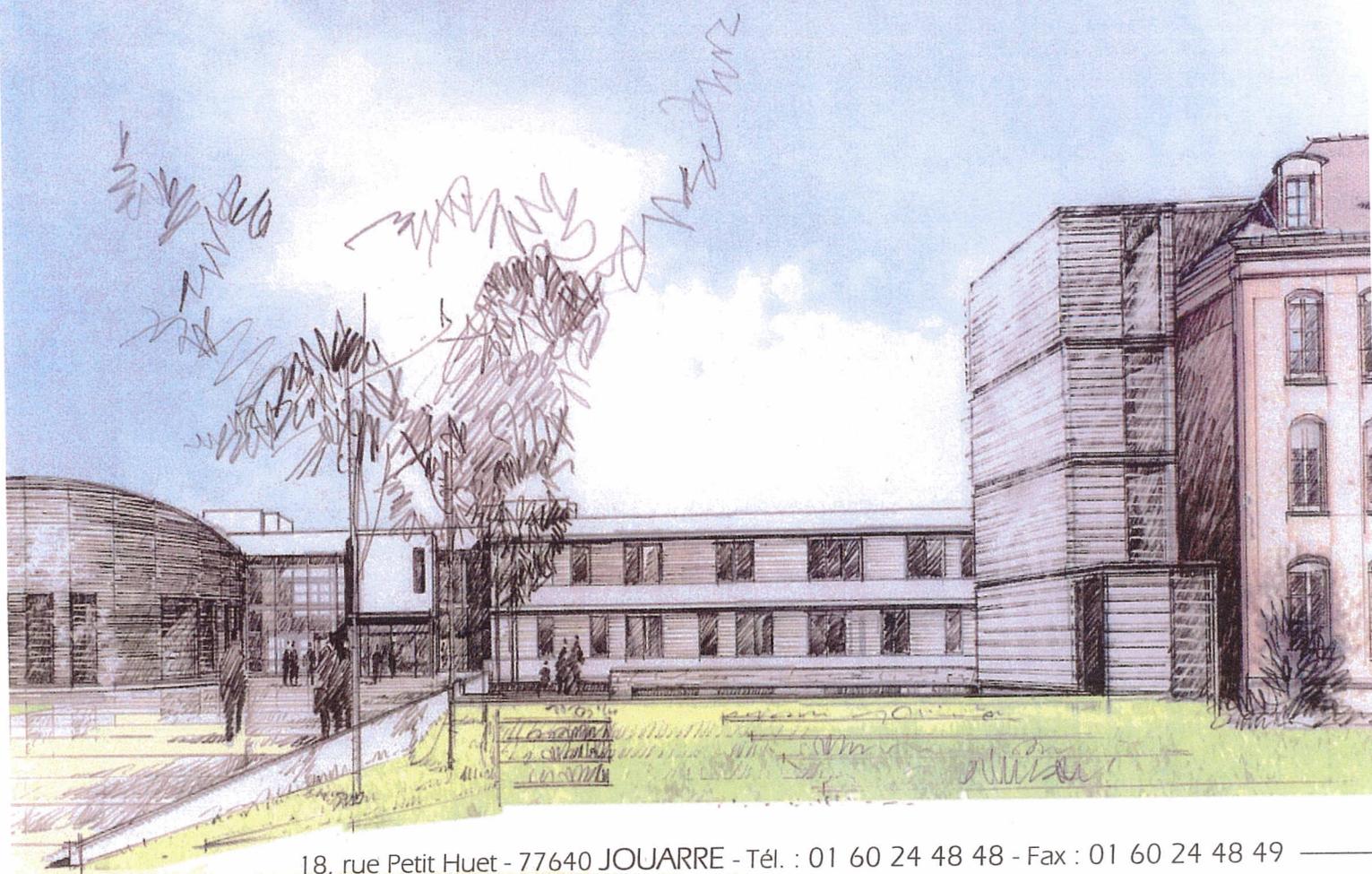


CENTRE GÉRONTOLOGIQUE DE JOUARRE



18, rue Petit Huet - 77640 JOUARRE - Tél. : 01 60 24 48 48 - Fax : 01 60 24 48 49

Bienvenue au Centre Gériatrique de Jouarre

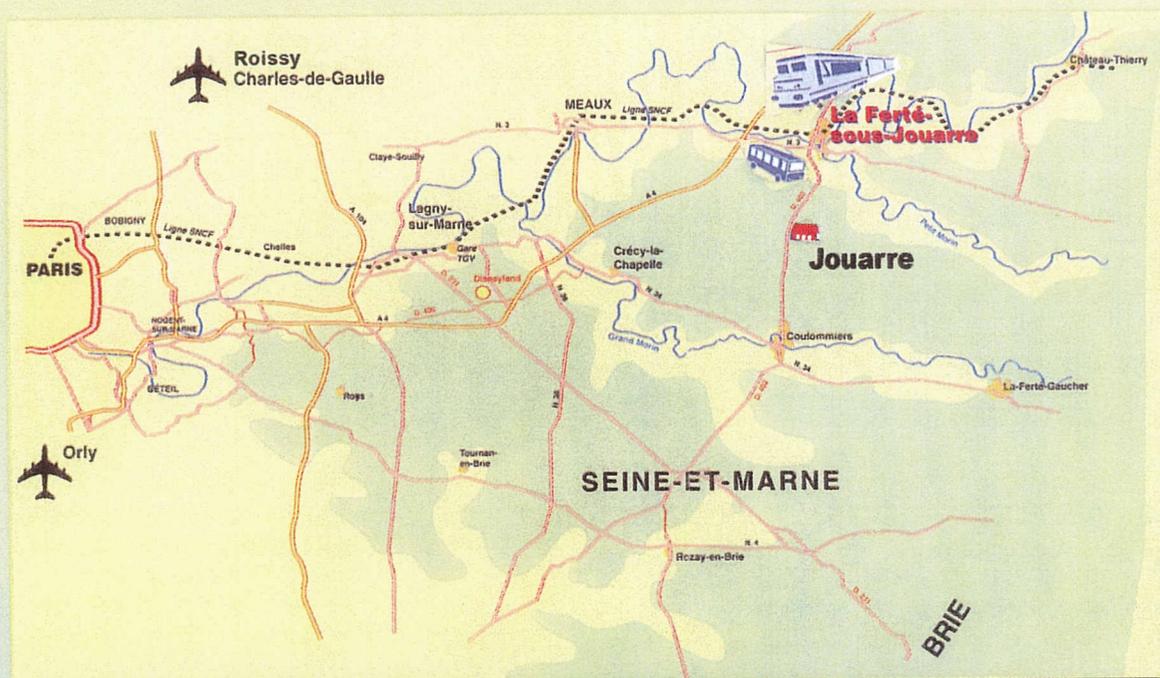
MOT DU DIRECTEUR

L'équipe de direction, les médecins et l'ensemble du personnel, soignants, administratifs et techniques du centre gériatrique de Jouarre sont heureux de vous accueillir.

Ce livret élaboré à votre intention vous permettra de mieux comprendre la vie de l'établissement et vous apportera toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour.

Nous restons à votre écoute et votre disposition ainsi qu'à celle de votre famille.

Plan de l'Établissement et Plan d'Accès



Facile d'accès, Jouarre se situe à une cinquantaine de minutes de Paris et de Reims par l'autoroute A4 et à quinze minutes de Meaux et Coulommiers par la N3 et la D402.

Par les transports en commun, la gare de la Ferté-sous-Jouarre est à 3 km et un service de bus est assuré pour Jouarre au départ de la gare.

Historique de l'Établissement

Ancien Hôtel Dieu, dont les origines sont liées à celles de l'Abbaye Royale Notre Dame de Jouarre, précédemment dénommé « Hôpital Intercommunal de Jouarre - La Ferté - St-Jean » il est né au XII^{ème} siècle en tant qu'établissement spécialisé et organisé pour porter secours aux pauvres, aux vieillards et aux malades.

L'hôpital était auparavant divisé en trois sites géographiquement différents, Jouarre, La Ferté-sous-Jouarre et Saint-Jean-les-deux-Jumeaux.

L'existant ne correspondant plus alors aux normes qualitatives pouvant être exigées, le site de Saint-Jean-les-deux-Jumeaux s'est vu définitivement fermé fin 2008 ainsi que celui de la Ferté-sous-Jouarre début 2010.

Maintenant dénommé Centre gérontologique, le site de Jouarre est composé de trois bâtiments principaux.

La nouvelle structure « les Logis de la Dhuis » a ouvert ses portes en avril 2009.

Elle est composée de lits d'EHPAD (hébergement pour personnes âgées dépendantes) et de lits d'USLD (unité de soins de longue durée).

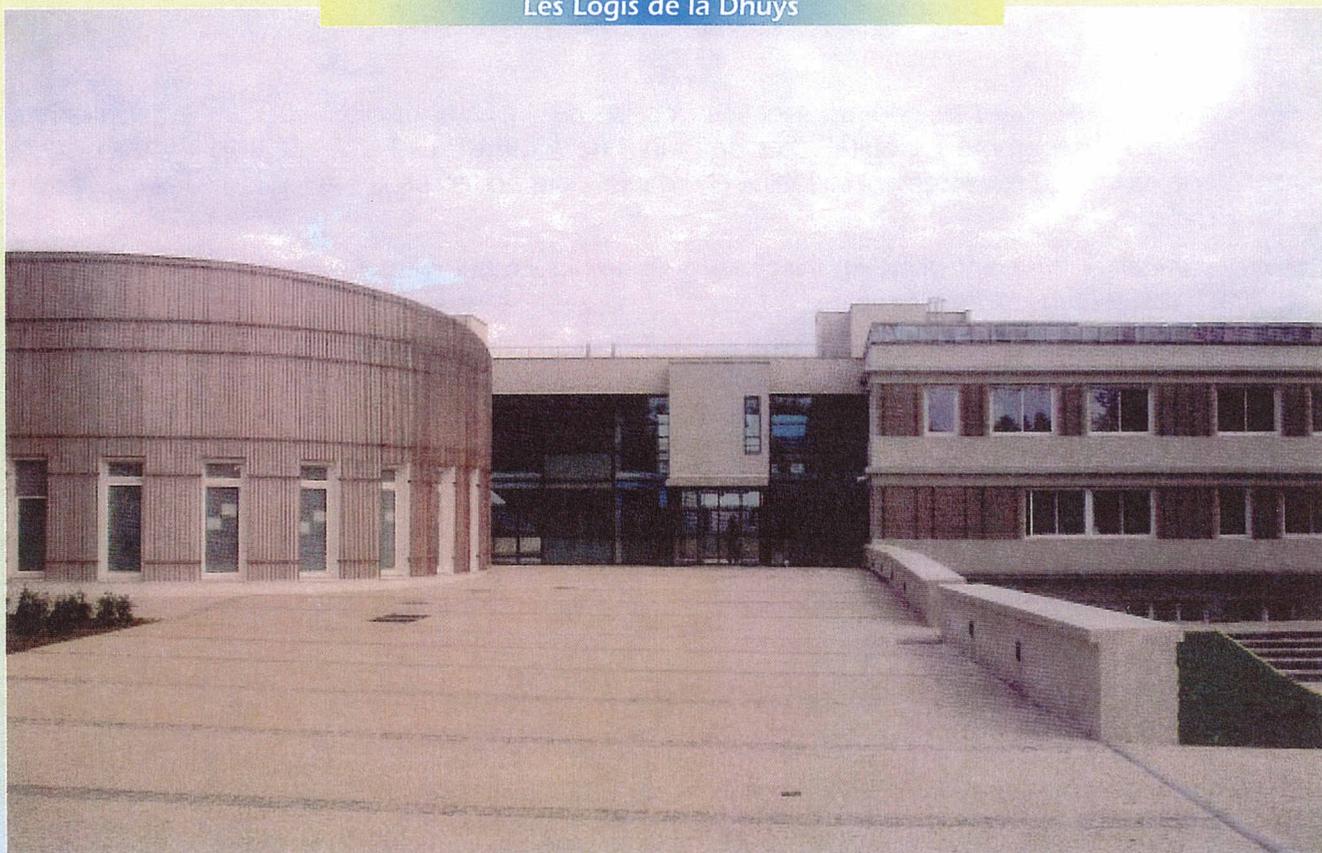
Le bâtiment Ambroise Paré dispose uniquement de lits d'EHPAD.

Le bâtiment le Château, n'a pas vocation à accueillir de résidents.

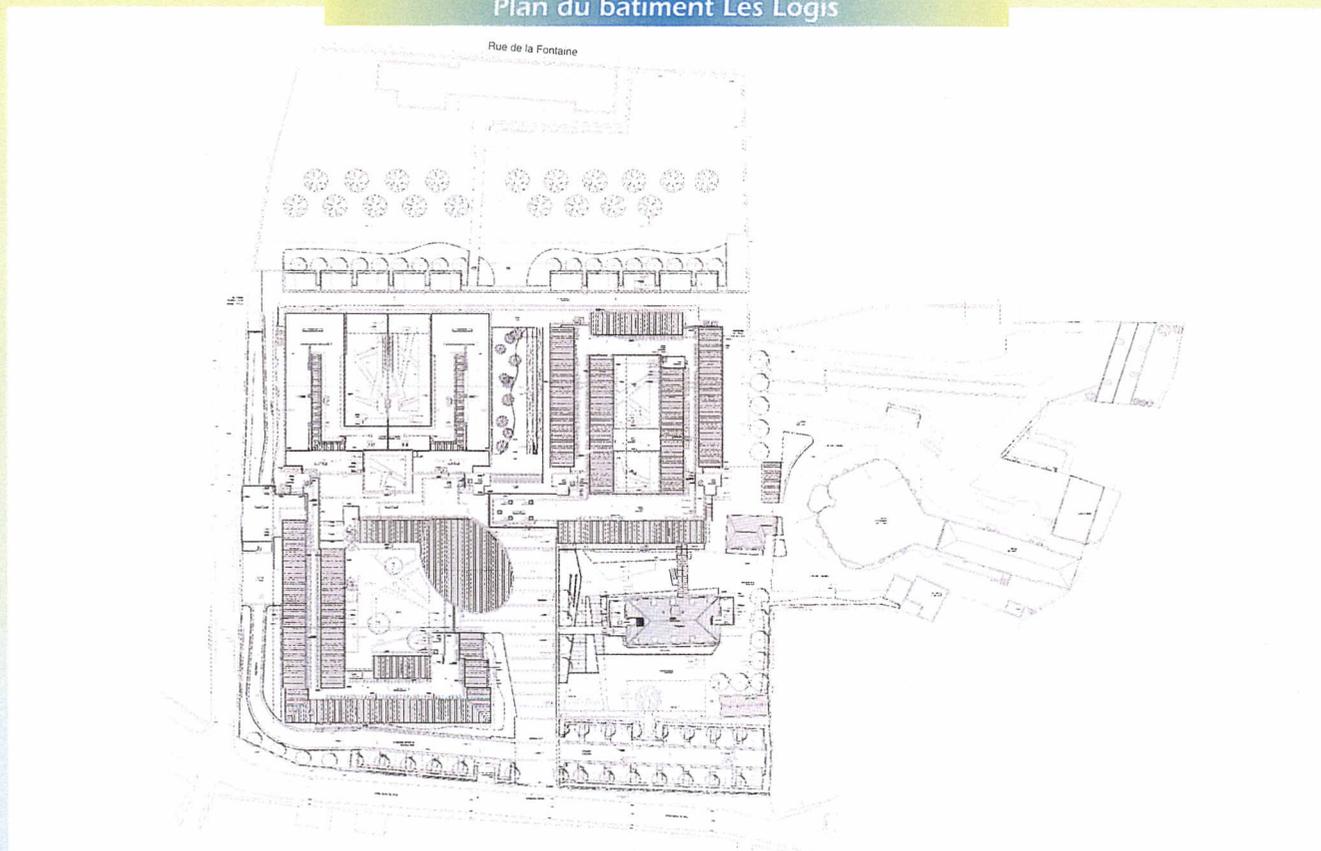
L'administration du centre de gérontologie est centralisée au sein des Logis de la Dhuis.

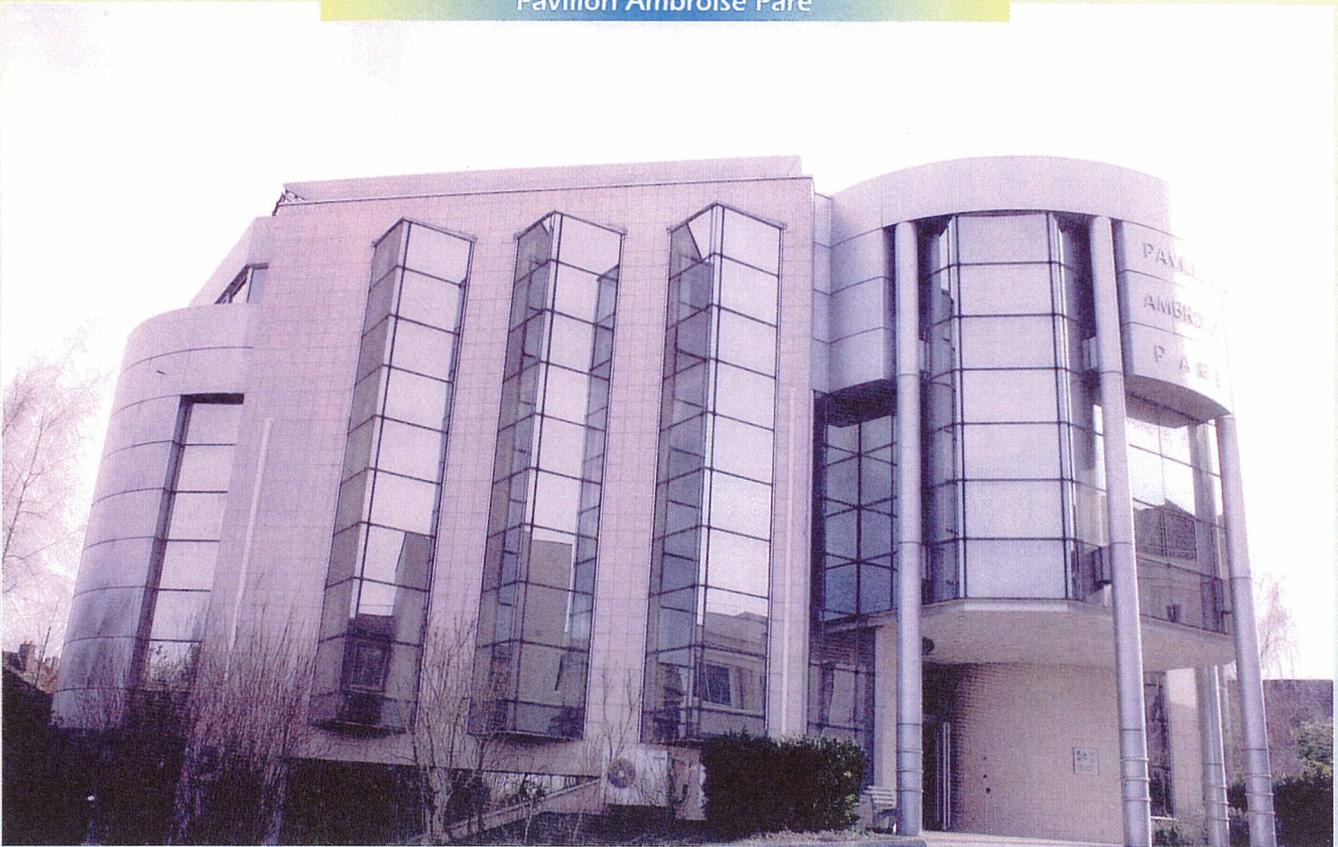
Sont également présents sur le site de Jouarre, la blanchisserie, la chapelle et les services techniques.

Les Logis de la Dhuy



Plan du bâtiment Les Logis





Organisation Administrative et Fonctionnelle

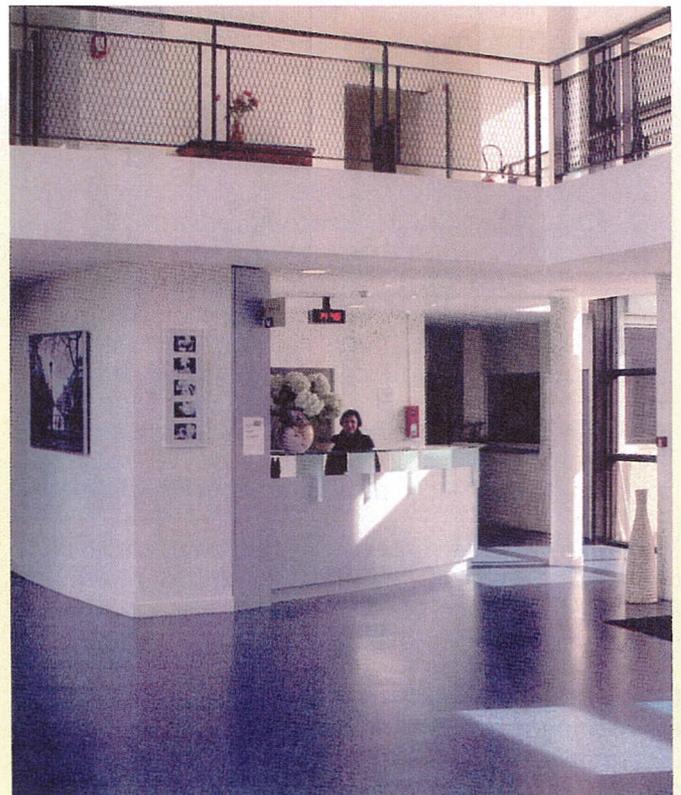
Le centre gérontologique de Jouarre est un établissement public de santé possédant le statut d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.)

Il relève de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et l'article L 312-1 alinéa 6 du Code de l'action Sociale et des familles.

L'établissement dispose également d'un secteur d'unité de soins longue durée (U.S.L.D.) dans le bâtiment « les Logis de la Dhuis ».

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.) et l'aide sociale. Il répond également aux normes d'attribution de l'aide personnalisée au logement.

La gestion de l'établissement est assurée par un directoire présidé par le Directeur de l'établissement. Il s'agit d'une instance collégiale chargée de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion. Lieu d'échange de points de vue gestionnaires, médicaux et soignants, le directoire s'appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.



Le Personnel qui Vous Entoure

Le centre gérontologique de Jouarre dispose d'une équipe soignante multidisciplinaire complète et de qualité.

Le personnel soignant

Les médecins gériatres assurent le suivi médical auprès des résidents et des patients. Un praticien hospitalier assure la coordination médicale de l'E.H.P.A.D. Pour les unités de soins de longue durée (U.S.L.D) la présence médicale de nuit est assurée par des astreintes toute la journée. Le samedi, le dimanche matin et les jours fériés (journée), une présence médicale sur place est assurée par un des médecins salariés.

Les cadres de santé encadrent les équipes des différentes unités fonctionnelles. Ils seront vos interlocuteurs privilégiés en cas de questions ou de difficultés.

Les infirmier(e)s dispensent des soins soit dans le cadre du rôle propre de l'infirmier soit sur prescription médicale. Ils peuvent vous donner des conseils en matière de prévention et d'éducation.

Les aide-soignant(e)s dispensent des soins d'hygiène et participent à l'aide des repas. Ils vous aident dans l'accomplissement des actes courants de la vie quotidienne et au maintien de l'autonomie.

Les kinésithérapeutes participent sur prescription au maintien de l'autonomie en maintenant les fonctions motrices. Ils interviennent soit dans votre chambre, soit dans la salle de kinésithérapie.

L'ergothérapeute participe au maintien de l'autonomie en intervenant au niveau du matériel dont vous pourriez avoir besoin pour maintenir votre autonomie et vous donner un plus grand confort par rapport à votre handicap.

La diététicienne est le lien entre le service de restauration et les résidents. Elle intervient au niveau de la qualité des repas en respectant au maximum les goûts et les besoins de chacun.

Les autres professionnels à votre service

Les maîtresses de maison assurent le relais de la vie sociale, elles sont là pour répondre individuellement aux besoins de la vie quotidienne de chacun.

L'équipe d'animation propose à l'ensemble des résidents des activités visant au maintien de l'autonomie, de la vie sociale et relationnelle. Une salle

10



polyvalente multimédia est mise à disposition pour la projection de films sur écran géant, spectacles, anniversaires, fêtes calendaires etc... Les animateurs proposent également aux résidents divers ateliers de travaux manuels, mémoire, cuisine, gymnastique douce, loto, jeux interactifs, mais aussi des sorties, visites, promenades,.

En dehors des activités, les résidents ont à leur disposition une salle de jeux de société, des coins salon et une bibliothèque.

Les agents de service hospitaliers (ASH) sont chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux, une

équipe de bio-nettoyage assure l'entretien des parties communes des logis de la Dhuy.

Les professionnels des secteurs techniques, logistiques, économiques et sécurité.

Des cuisiniers professionnels préparent l'ensemble des repas.

L'approvisionnement des denrées est assuré par les magasiniers et le secrétariat logistique et économique.

Des blanchisseurs effectuent le traitement des vêtements des résidents et du linge hôtelier.



Le contrôle, la maintenance des installations techniques, l'entretien des ouvrages extérieurs est assuré par des ouvriers professionnels qualifiés (électriciens, plombiers, chauffagistes, menuisiers, peintres, jardinier). La sécurité des biens et des personnes est contrôlée 24 heures sur 24 par les agents de sécurité incendie, formés à l'assistance des personnes, qui en permanence observent le fonctionnement des organes de sécurité et le système de vidéo-surveillance couvrant l'ensemble du site.

Les professionnels des services administratifs

Ils travaillent, pour l'essentiel, dans les locaux situés au 1^{er} étage du bâtiment des Logis de la Dhuy (direction générale, service des ressources humaines, service des finances et service économiques et logistiques).



Bureau des Admissions et la Gestion Administrative des Résidents

Le bureau des admissions et de la gestion des dossiers administratifs des résidents se situe au rez-de-chaussée des Logis de la Dhuy.

Procédure et modalités d'admission

Toute personne envisageant une admission au sein de l'établissement est invitée à effectuer au préalable une visite afin d'apprécier au mieux sa décision.

Lors de la demande d'admission, deux formulaires sont à remplir, l'un concerne les renseignements administratifs, l'autre les renseignements médicaux.

Pour les entrées en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (E.H.P.A.D.), une commission locale d'établissement se réunit chaque semaine. Le directeur prononce les admissions sur avis du médecin coordonnateur.

Pour les entrées en Unité de Soins Longue Durée (U.S.L.D.), les dossiers sont présentés en commission territoriale d'admission qui se réunit mensuellement. Les admissions sont prononcées par les médecins y siégeant.

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre les familles, le service de soins et le bureau des admissions. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure sauf cas de force majeure.

Les admissions ont lieu tous les jours de la semaine à l'exception du week-end.

Conditions de facturation

Les tarifs journaliers d'hébergement et de dépendance sont fixés annuellement par le Président du Conseil Général sur proposition du Directoire. Ce prix comprend l'hébergement complet du résident (logement, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne). Les prix sont annexés au contrat de séjour.

Les frais d'hébergement sont payables mensuellement à la trésorerie de la Ferté-sous-Jouarre à terme échu, par chèque libellé à l'ordre du trésor public.

Lors de l'entrée, le résident payant signe un engagement de paiement. Le résident candidat à l'aide sociale ou son représentant signe un engagement de reversement des 90 % des pensions qu'il reçoit à l'ordre du trésor public jusqu'à l'obtention de l'aide sociale.

En cas d'hospitalisation d'un résident en dehors de l'établissement, l'hôpital s'engage à garder la chambre pendant 31 jours. Au-delà et conformément au règlement départemental d'aide sociale, la chambre sera considérée comme libre et remise à la disposition de l'établissement.

Les frais de séjour

Ils se composent de trois éléments :

1/ les frais d'hébergement qui couvrent les prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation non liée à l'état de dépendance. Ces tarifs sont fixés par arrêté annuellement par le Président du Conseil Général.

2/ les frais liés à la dépendance qui comprennent 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 que la personne âgée est susceptible de recevoir. L'évaluation de la dépendance du résident permet de déterminer le tarif dépendance applicable en utilisant la grille AGGIR et de bénéficier de l'allocation Personnalisée à l'Autonomie (A.P.A.). *

3/ les frais liés aux soins recouvrent les prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des personnes accueillies

Le montant de frais de séjour est présenté dans le contrat de séjour remis lors de votre admission.

* la loi du 20 juillet 2001 met en place l'A.P.A. en établissement. Un ticket modérateur est appliqué (montant de l'A.P.A. attribué en fonction du GIR du résident diminué du montant de l'A.P.A. applicable aux résidents de GIR 5/6).

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTÉGÉS

Conformément à la loi du 5 mars 2009 relative la réforme des tutelles, l'établissement a nommé un mandataire judiciaire à la protection des majeurs en qualité de préposé d'établissement.

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs est chargé de représenter ou d'assister le résident de l'établissement qui aurait été placé sous régime de protection (curatelle ou tutelle) par décision du juge

des tutelles, dans la gestion de ses biens et la gestion à sa personne afin de préserver et sauvegarder ses intérêts.

Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs se tient à la disposition des résidents et des familles qui souhaiteraient des informations sur la mise en place d'une procédure de mise sous protection juridique.

Votre Séjour dans l'Etablissement

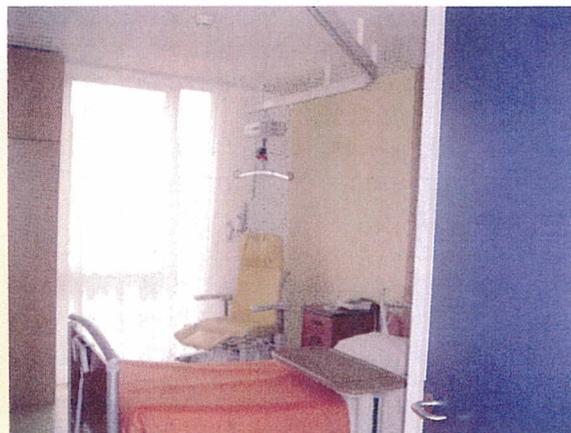
Les modalités et les conditions de fonctionnement sont détaillées dans le règlement de fonctionnement remis au résident. Vous trouverez ci-dessous un résumé du déroulement de votre séjour.

Votre espace de vie et votre quotidien

Votre logement et le mobilier

L'établissement dispose majoritairement de chambres individuelles et de quelques chambres doubles.

Les chambres sont équipées :



Aux Logis de la Dhuis : d'un cabinet de toilette avec lavabo, douche, toilettes avec sonnette d'appel. Le mobilier se compose d'un lit, d'un chevet, d'une table, une chaise, un fauteuil de repos, une armoire penderie avec coffre-fort, d'un téléviseur mural écran plat, sonnette d'appel et téléphone.

Les chambres du bâtiment d'Ambroise Paré ne disposent pas de la télévision ni de coffre fort.

L'ensemble des lits sont médicalisés.

La restauration

Les repas (déjeuner et dîner) sont pris en salle à manger sauf si l'état de santé du résident justifie qu'il soit pris en chambre. Les petits déjeuners sont pris en chambre.

Ils sont élaborés par le cuisinier et une diététicienne. Chaque jour, un menu répondant à un bon équilibre alimentaire est proposé.

Une commission des menus permettant aux résidents et au personnel d'apporter des remarques se réunit régulièrement afin d'améliorer la prestation repas.



Les horaires sont sensiblement les mêmes dans les différents services :

- petit déjeuner : 8 h 00 - 8 h 30
- déjeuner : 12 h 00 - 12 h 30
- dîner : 18 h 30 - 19 h 30

Une collation est servie chaque après-midi.

Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte.

Repas accompagnants

La famille et les proches peuvent partager un repas avec le résident. Il suffit de commander le repas auprès de l'équipe soignante au plus tard 48 heures avant et d'en régler le montant par chèque à l'ordre du trésor public auprès du service économique situé au 1^{er} étage du bâtiment des Logis de la Dhuis.

Les visites en EHPAD

Elles sont préférables l'après-midi. La matinée est, en général, consacrée aux soins. Pour plus d'informations, merci de vous adresser aux cadres de santé des unités ou le personnel soignant.

Les visites en U.S.L.D.

Les personnes accueillies au sein de cette unité bénéficiant d'une prise en charge sanitaire, ont de ce fait le statut de patients. Les visites sont autorisées de 13 h 30 à 20 heures.

Le Linge et son entretien

Le linge de toilette, les draps, couvertures, taies, alèses, dessus de lit, serviettes de table sont fournis, entretenus et repassés par l'établissement.

Les vêtements des résidents sont marqués et codifiés par la lingerie, lavés et repassés par l'établissement. Il est conseillé aux familles d'entretenir le linge délicat. Tout linge apporté après l'admission doit être inscrit sur l'inventaire par les maîtresses de maison avant d'être descendu en blanchisserie.

En cas de perte de linge, vous pouvez vous adresser directement au responsable de la blanchisserie.

La Pharmacie

L'établissement dispose d'une pharmacie interne chargée de préparer les traitements hebdomadaires.

Téléphone

Vous pouvez demander au bureau de la gestion hospitalière des résidents, la mise en place de votre ligne téléphonique. Un forfait de mise à disposition comprenant l'ouverture de ligne vous sera facturé en plus de vos communications.

Un point phone est également à votre disposition au RDC (derrière l'accueil) du bâtiment des Logis de la Dhuis, à côté des distributeurs de boissons ainsi que dans le salon du rez-de-jardin du bâtiment Ambroise Paré.

Télévision

Les chambres du bâtiment « les logis de la Dhuis » sont toutes équipées d'un téléviseur mural écran plat. Pour le bâtiment « Ambroise Paré », vous avez la possibilité d'installer votre téléviseur.

Courrier

Les maîtresses de maison vous apporteront vos courriers, colis, mandats, magazines...

Si vous avez besoin des services de la poste, vous pouvez déposer votre courrier préalablement affranchi à l'accueil du bâtiment des Logis de la Dhuis.

Autres prestations

Coiffure et soins esthétiques

Un salon de beauté est à la disposition des résidents. Il est situé au RDJ (Lavande) du bâtiment les Logis de la Dhuis. Différents prestataires avec qui l'hôpital a signé une convention, interviennent du lundi au jeudi. Les rendez-vous doivent être pris auprès de la maîtresse de maison ou éventuellement l'équipe soignante. Le paiement des prestations est à la charge du résident/patient et se fait directement auprès du prestataire.

Culte

Le personnel respecte vos opinions et vos croyances. Le ministre du culte de votre religion peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir auprès du personnel. Pour les cultes catholiques, il existe une chapelle sur le site ainsi qu'une salle au sein du bâtiment « des logis de la Dhuis » où l'office religieux y est célébré.

Association

L'association « Arts et Loisirs de la Dhuis », composée de bénévoles est présente sur le site. Elle a pour but de promouvoir et d'animer toutes manifestations de loisirs et travaux manuels au sein de l'établissement. Un local lui est réservé au RDJ du bâtiment « les logis de la Dhuis » face aux distributeurs de boissons. La boutique de l'association est ouverte les lundi et vendredi de 13 à 14 h et de 15 h 30 à 17 h 30 (cadeaux, bijoux, vêtements, objets déco, piles, bonbons, gâteaux...).

Distributeur de friandises et boissons

Situé dans le hall (RDC) du bâtiment des Logis de la Dhuis, derrière l'accueil côté JARDIN, des distributeurs automatiques de boissons chaudes ou froides ainsi que de friandises sont installés.

18

Votre Participation dans la Vie de l'Établissement

Le conseil de la vie sociale (C.V.S.)

Le conseil de la vie sociale est créé conformément au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004. Il s'agit d'une instance d'expression des résidents et de leurs familles.

C'est une instance obligatoire et consultative qui se prononce sur toutes les questions relatives à la vie de l'établissement. Le règlement de fonctionnement décrit le domaine de compétences du conseil de la vie sociale.

Un panneau d'affichage comportant toutes les informations utiles peuvent être consultés dans le hall du bâtiment des Logis de la Dhuis.

Vous trouverez, en annexe, les noms des représentants et coordonnées des résidents et des familles élus au conseil de la vie sociale.

L'Unité de Soins de Longue Durée (U.S.L.D.)

Situé dans le bâtiment des Logis de la Dhuis - secteur FORET - les étages chêne et châtaignier, accueillent les unités de soins longue durée d'une capacité de 76 lits. Le suivi médical est assuré par un médecin gériatre salarié de l'établissement en journée et d'astreinte nuit, week-end et jours fériés.

Les chambres seules ou doubles sont équipées de lits médicalisés dont certaines disposent d'un système de levage sur rail permettant les transferts.

L'Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (E.H.P.A.D.)

Situé dans le secteur « Jardin » du bâtiment des Logis de la Dhuis ainsi que dans le bâtiment « Ambroise Paré ». La capacité est de 229 lits. Les chambres sont

seules ou doubles. Le suivi médical est assuré par des médecins gériatres salariés ou des médecins généralistes libéraux.

19

L'Unité Spécifique Alzheimer

Située au rez-de-jardin du bâtiment les Logis de la Dhuis, cette unité appelée l'Etang est composée de deux unités de 12 lits chacune (Roseau et Libellule).

Ces unités sont équipées de matériels spécifiques en lien avec la pathologie des résidents accueillis.

Sont installés un espace snoezelen, une salle d'activités, un espace de déambulation, une cuisine thérapeutique et une grande terrasse extérieure avec mur d'eau.

20



Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie

Article 1^{er} : 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 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 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 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 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.

21

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 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.



Usagers, vos droits - Charte de la personne hospitalisée

Principes Généraux*

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier **est accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie **d'un accès direct aux informations** de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose **du droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

■ Droits fondamentaux

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé et à assurer la continuité des soins et la meilleure sécurité sanitaire possible. L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. L'établissement vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

■ L'information du patient sur son état de santé

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

■ Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'Etablissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

■ Informatique et libertés

La gestion des dossiers administratifs est informatisée dans le strict respect du secret médical et conformément aux dispositions de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Sauf opposition motivée de votre part, certains rensei-

gnements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour et à l'Etablissement de statistiques en application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi Informatique et libertés, en particulier l'article 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin ayant constitué le dossier. Tout médecin désigné par vous, par écrit, peut prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical. Les traitements informatisés nominatifs font l'objet de la déclaration réglementaire à la CNIL.

■ Accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades ou aux ayants droit, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire par écrit. La demande doit être faite par écrit au Directeur de l'Etablissement. La communication des informations médicales sera assurée par le médecin responsable de votre prise en charge. Vous pouvez, soit consulter gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents.

Les frais de reproduction (prix unitaire de la copie : 0,50 Euros) et le cas échéant d'envoi de copies seront à votre charge. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical pour la consultation des informations médicales. Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande pour les informations médicales de moins de 5 ans et sous deux mois pour les informations médicales de plus de 5 ans.

■ Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé. Cette désignation se fait par écrit auprès du médecin et vous restez libre de modifier, par écrit, cette désignation au cours de votre séjour. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne antérieurement désignée, soit la révoquer.

■ Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Dans le cadre de l'instauration d'un engagement de qualité des soins, la mise en œuvre des moyens de prévention et de lutte contre les infections nosocomiales (c'est-à-dire des infections acquises au cours du séjour dans l'établissement), est une des missions prioritaires de l'établissement. Conformément à la loi

du 1^{er} juillet 1998 relative au renforcement de la sécurité sanitaire, l'établissement a mis en place un CLIN. Il est composé de médecins, cadres infirmiers, cadres dirigeants, équipe soignante, pharmacien.

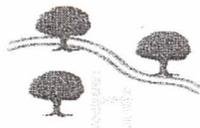
La lutte contre les infections nosocomiales consiste à :

- Les prévenir en formant, informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins, en utilisant des matériels sécurisés.
- Surveiller l'apparition en collaboration avec le laboratoire d'analyses médicales et en réalisant des enquêtes ponctuelles ou continues (incidence).
- Les contrôler quand elles apparaissent pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés. Nous pouvons être ramenés, pour votre sécurité et celle des autres patients à mettre en place des mesures d'isolement. L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux. Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, signalez-le au médecin responsable de votre prise en charge. Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité ou celle des autres patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.

■ La prise en charge de la douleur

La douleur n'est plus une fatalité.

Aujourd'hui le traitement de la douleur est une préoccupation essentielle et quotidienne pour tout soignant. Ainsi, deux médecins sont formés à sa prise en charge et en cas de douleur l'évaluation se fait par différents outils : réglette (échelle visuelle analogique) et Doloplus 2.



Centre Hospitalier de Jouarre
Etablissement gériatrique



GROUPEHOSPITALIER
de l'Est Frondilien

ANNEXES

DU LIVRET D'ACCUEIL

- Coordonnées des représentants des résidents et des familles au Conseil de Vie Sociale (secteur E.H.P.A.D.).
- Composition et modalités de saisine de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (secteur U.S.L.D.).
- liste des référents des différents cultes religieux.
- Note d'information relative à la blanchisserie et à l'inventaire d'entrée ou en cours de séjour.
- Note d'information relative à la réservation des repas par les familles souhaitant déjeuner avec leur parent.
- Note d'information sur la désignation de la personne de confiance et la déclaration des directives anticipées.
- Le responsable chargé des relations avec les usagers.
- Rôle et coordonnées des représentants des usagers.

COORDONNEES DES REPRESENTANTS DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Représentants des résidents

Titulaires :

- **Président** : Madame Odette BOURRE, résidente du bâtiment « Les Logis de la Dhuis ».
- Monsieur Bernard CLINARD, résident du bâtiment « Les Logis de la Dhuis ».
- Madame Thérèse GRANDJEAN, résidente du bâtiment « Les logis de la Dhuis ».

Suppléants :

- Madame Odette GOY, résidente du bâtiment « Ambroise Paré ».
- Madame Jacqueline NEUVEGLISE, résidente du bâtiment « Ambroise Paré ».
- Monsieur Henry CHERON, résident du bâtiment « Les Logis de la Dhuis ».

Représentants des familles

Titulaires :

- **Vice-présidente** : Madame Brigitte BEAUCAMPS.
41 B avenue de la Ferté sous Jouarre
77750 SAINT CYR SUR MORIN
Tél : 06.33.54.47.63
Mail : cvsjouarre@free.fr
- Monsieur Michel FAVERAIS.
3 avenue du Général Leclerc
77260 LA FERTE-SOUS-JOUARRE
Tél : 06.11.59.02.32
Mail : MFaverais@aol.com

Suppléantes

- Madame Monique DELARUE.
45 rue de la Sagette
77260 RUEIL EN BRIE
Tél : 01.60.22.49.38.
- Madame Sylviane PERRIN.
40 avenue du Général Leclerc
77120 COULOMMIERS
Tél : 01.64.65.27.95.

Décret n° 2005-213 du 2 mars 2005 relatif à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge – extrait :

« Examen des plaintes et réclamations »

Art R.1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art R.1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Art R.1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient, la rencontre doit intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient si il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au représentant de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

AU CENTRE HOSPITALIER DE JOUARRE
18 rue Petit Huet – 77640 JOUARRE, vous pouvez :

- Saisir par écrit le directeur de l'établissement ou prendre rendez-vous avec l'un des médiateurs :

- o Monsieur le docteur Jean-Luc LATOUCHE, médiateur médecin au 01.60.24.48.46.
- o Madame Véronique MAASSEN, médiateur non médecin au 01.60.24.48.26 ou Madame Marie-Claire BALTIDE, suppléante au 01.60.24.48.20.

Toutefois, comme la réglementation le prévoit, nous vous invitons, dans la mesure du possible, à prendre au préalable contact avec les responsables du service concerné pour leur exposer vos motifs de mécontentement et recueillir leurs observations.

COMPOSITION DE LA C.R.U.Q.P.C.

Président

Monsieur Younès BENANTEUR directeur par intérim

Médecin médiateur

Monsieur le docteur Jean-Luc LATOUCHE - titulaire
Monsieur le Docteur Khoe-Dung NGUYEN - suppléant

Médecin non médecin

Madame Véronique MAASSEN - titulaire
Madame Marie-Claire BALTIDE - suppléante

Représentants des usagers

Monsieur Robert VILCOT (association U.F.C. Que choisir)
Monsieur Claude COPEAUX (association ORGECO)

Les représentants sont joignables par le secrétariat de direction au 01.60.24.48.26.

Président de la Commission Médicale d'Etablissement (C.M.E.)

Monsieur le Docteur Khoe-Dung NGUYEN.

Représentant de la C.S.I.R.M.T.

Madame Geneviève CASANOVA.

Représentant du conseil de surveillance

Monsieur Pierre GOULLIEUX

Représentant du C.T.E.

Madame Laurence HEURTEAU.

NOTE D'INFORMATION AUX FAMILLES

Blanchisserie – Inventaires

Nous vous rappelons que le jour de l'admission du résident ou du patient, un inventaire d'entrée est réalisé par une maîtresse de maison, sur lequel est inventorié tous les biens et effets personnels.

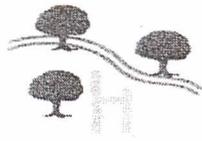
Lorsque les familles ou les tuteurs sont présents le jour de l'admission, cet inventaire est réalisé contradictoirement et signé des parties (famille/tuteur et maîtresse de maison). Cependant, cet inventaire n'est qu'un état des effets personnels au jour de l'entrée et qui ne pourra que très difficilement être comparé à l'inventaire de sortie en raison de multiples mouvements au fil des mois (linge venant se rajouter, linge ou objets repris etc...).

Concernant le linge, il est rappelé aux familles que les vêtements sont marqués et entretenus par la blanchisserie inter hospitalière de Meaux. Les vêtements y sont codifiés et pucés. Il faut savoir que ces éléments contiennent un certain nombre d'informations : le centre hospitalier concerné, le nom et prénom du résident et patient, la dénomination de l'article et le service. Le code barre ne devra en aucun cas être découpé pour être réutilisé sur un autre article et la puce ne devra pas être décousue.

Le jour de l'admission le linge est donc facilement identifiable par le biais de cet inventaire et transféré à la blanchisserie inter hospitalière de Meaux, pour y être lavé, marqué et redistribué.

Reste le problème du linge amené par les familles ou les tuteurs après l'entrée. Celui-ci est très souvent déposé dans les chambres sans que les maîtresses de maison en soient informées. Dans ce cas, le risque est que le linge soit envoyé en blanchisserie non identifié, ce qui occasionne des pertes fréquentes. C'est aussi la raison pour laquelle un nombre important de vêtements ne peut être redistribué. Il est, par conséquent, stocké et géré par les maîtresses de maison à qui les familles peuvent s'adresser.

Afin de remédier à cette difficulté, **nous invitons les familles à contacter le service du pôle de vie sociale ou de laisser un message au 01.60.24.57.84, et ce 48 heures avant un dépôt de linge**, en indiquant le nom, numéro de téléphone, le nom du résident, la date et l'heure approximative du passage. Les maîtresses de maison pourront, de cette façon, s'organiser et être présentes pour inventorier le linge déposé, et ce en présence des familles. En cas de difficultés, elles pourront également vous joindre.



Centre Hospitalier de Jouarre
Etablissement gériatrique



NOTE AUX RESIDENTS

PERSONNE DE CONFIANCE ET DECLARATION DE DIRECTIVES ANTICIPEES

Conformément aux articles L 1111-6 et L1111-11 de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, la personne accueillie en établissement a la possibilité de désigner une personne de confiance et de déclarer ses directives anticipées.

La fiche de désignation de la personne de confiance sera remise et expliquée lors de l'admission par le cadre de santé en charge de l'accueil du résident et du patient.

La désignation de la personne de confiance ainsi que la déclaration de directives anticipées pourra se faire à n'importe quel moment du séjour auprès du médecin.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne peut désigner une personne de confiance à l'exception des personnes sous mesure de tutelle (le tuteur étant la personne de confiance).

Qui peut être désignée ?

Un parent, un proche, un médecin traitant
(la personne de confiance doit être majeure)

Comment est-elle désignée ?

La personne de confiance doit être désignée par écrit pour une durée laissée à l'appréciation du résident ou du patient qui pourra la révoquer par écrit à tout moment.

Quel est son rôle ?

La personne de confiance accompagne le résident ou le patient. Elle est présente aux entretiens médicaux. Elle a un rôle de soutien auprès du résident ou du patient en cas de diagnostic ou de pronostic grave.

Si le résident ou le patient n'est plus en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est consultée par l'équipe médicale.

18 rue Petit Huet – 77264 Jouarre Cedex
Tél : 01.60.24.48.20 – Fax : 01.60.24.48.49
Mail : marie-claire.baltide@ch-jouarre.fr

LA DECLARATION DES DIRECTIVES ANTICIPEES

Les directives anticipées indiquent les souhaits de la personne, dans la situation de fin de vie.

Durée de validité ?

Les directives anticipées peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.
En l'absence de modification, elles sont valables 3 ans.

Mode de rédaction des directives anticipées ?

Les directives anticipées sont à rédiger sur papier libre, datées et signées par leur auteur et mentionner le nom, prénom, date et lieu de naissance du rédacteur.

Si la personne ne peut écrire mais reste capable d'exprimer sa volonté libre et éclairée, les directives peuvent être dictées, en présence de 2 témoins, dont la personne de confiance.

LE RESPONSABLE CHARGE DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

La personne chargée des relations avec les usagers a pour rôle de centraliser toutes les manifestations de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers.

Le plaignant pourra être mis en relation avec ce responsable alors même que les médiateurs de la Commission des relations avec les usagers de la qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.P.C.), ne seront pas saisis.

Ainsi la majorité des différends pourront se résoudre aisément sans qu'il soit nécessaire d'instruire l'affaire devant la (C.R.U.Q.P.C.).

La personne désignée par le Directeur de l'établissement est :

Madame Marie-Claire BALTIDE
Centre Hospitalier de Jouarre
18 rue Petit Huet
77640 JOUARRE

Téléphone : 01.60.24.48.20
Fax : 01.60.24.48.49

Elle se tient également à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 heures.

LE REPRESENTANT DES USAGERS

(Articles L 1114-1 et L 114-3 du code de la santé publique).

I – Rôle du représentant des usagers

Le représentant des usagers est le porteur de la parole des usagers dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté.

II – Missions

Il exerce ses missions dans le cadre d'un mandat de représentation qui lui est confié par le ministère chargé de la santé ou une Agence Régionale de Santé (A.R.S.), en tant que membre d'une association agréée. Depuis la publication de la loi HPST (Hôpital Patients Santé Territoire) du 21 juillet 2009, les associations représentant les retraités et personnes âgées et les associations représentant les personnes handicapées peuvent siéger dans certaines instances, notamment au conseil de surveillance des établissements de santé, à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.P.C.).

Il contribue à l'amélioration de la vie quotidienne des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs.

Le représentant agit principalement pour garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé, et contribuer à l'amélioration qualitative du système de santé

III – Les représentants au sein de l'hôpital intercommunal de Jouarre :

- **Monsieur Robert VILCOT**, Association « U.F.C. que choisir ».

Et

- **Monsieur Claude COPEAUX**, Association « ORGECO ».

Vous souhaitez joindre les représentants des usagers, merci de vous adresser au secrétariat de direction de l'hôpital au 01.60.24.48.26.