

---

R É S I D E N C E   K E R A M P I R

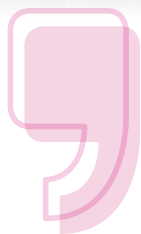
---



*Chez vous*

**LIVRET D'ACCUEIL**  
**DE L'HABITANT**





*L'ensemble du personnel de la résidence de Kerampir vous souhaite la bienvenue.*

*Ce livret est conçu pour faciliter votre séjour.*

*Il vous permet de mieux appréhender le fonctionnement de nos services, de prendre connaissance des prestations mises à votre disposition.*

*L'établissement veille à votre bien-être. Pour être au plus près de vos attentes, nous accordons une place importante à votre projet de vie et de soins. Les animations sont adaptées à chaque habitant.*

*Pour mieux vous servir, la Direction, les équipes médicales et soignantes et l'ensemble du personnel, s'inscrivent dans une démarche institutionnelle d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.*

*Nous nous engageons à respecter votre dignité, votre citoyenneté, votre intimité, vos croyances et votre liberté.*

*L'EHPAD de Kerampir vous accompagne dans votre projet de vie et votre projet de soins. Dès votre entrée, vous définissez de manière concertée avec vos proches et l'équipe pluridisciplinaire votre projet personnalisé. Les compétences de tous les professionnels de l'EHPAD s'articulent ainsi autour de votre parcours au sein de l'établissement. Nous vous souhaitons un agréable séjour.*



**Le directeur d'établissement**

Marc Bermond Gonnat

# Bienvenue



## Présentation de l'établissement

*Établissement privé à but non lucratif géré par l'UGECAM Bretagne Pays de la Loire (Union pour la Gestion des Établissements des Caisses d'Assurance Maladie), le centre Kerampir remplit deux missions :*

### L'hébergement de personnes âgées dépendantes



La résidence dispose de 80 chambres individuelles réparties sur 3 niveaux.  
La résidence accueille des personnes de plus de 60 ans (ou de moins de 60 ans avec dérogation).

### Les soins médicaux et de réadaptation



Le centre accueille et accompagne des patients en hospitalisation à temps complet (50 lits) pour leur permettre de recouvrer une autonomie.

Située à quelques kilomètres du centre-ville de Brest, la résidence « *Kerampir* » bénéficie d'une très grande facilité d'accès. Au cœur de la ville de Bohars, elle offre aux habitants la proximité de commerces et de services. Elle est très bien desservie par les transports en commun de l'agglomération brestoise.

Lors de la belle saison, le parc arboré de 7 ha invite à la balade et aux temps de pause dans ses allées.

## Sommaire

Mot d'accueil .....	p 2	Mieux connaître mes droits ..	p 12	Charte des droits et libertés de la	personne accueillie .....	p 20/21
Présentation de l'établissement .....	p 3	J'ai la parole.....	p 13	L'UGECAM,	un groupe engagé .....	p 22
Mon entrée.....	p 4	La lutte contre la douleur .....	p 14	L'UGECAM Bretagne	Pays de la Loire.....	p 23
Frais d'hébergement.....	p 5	L'établissement est vigilant ..	p 15			
Mes interlocuteurs.....	p 6/7	Me repérer dans la résidence .....	p 16			
Les prestations hôtelières .....	p 8	Charte des droits et libertés de la	personne âgée.....			
Vie pratique.....	p 9/10	Charte de la bienveillance .....	p 19			
Animation et vie sociale.....	p 11					





## Mon entrée



Lors de votre arrivée, vous serez accueilli par l'équipe pluridisciplinaire.

La secrétaire de l'EHPAD vous proposera de fixer un rendez-vous, dans les jours suivant votre admission, afin de finaliser le dossier administratif.

Lors de votre arrivée, différents documents vous seront remis, notamment le contrat de séjour, ainsi que le règlement de fonctionnement de l'EHPAD. **Ces documents doivent être lus attentivement, datés et signés.**

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi et vous accueille sur rendez-vous

### Pièces à fournir

- Photocopie du livret de famille
- Copie du jugement si mesure de protection
- Un chèque de dépôt de garantie
- Justificatifs des caisses de retraite
- Notification d'APA si vous bénéficiez de l'APA à domicile
- Un relevé d'identité bancaire
- Carte d'identité
- Notification de l'organisme versant l'Allocation Logement (AL) ou l'Aide Personnalisée au Logement (APL)
- Dernier avis d'imposition
- Carte mutuelle
- Justificatif de l'organisme versant l'Allocation Logement (AL) ou l'Aide Personnalisée au Logement (APL)
- Attestation d'assurance responsabilité civile (à fournir chaque année)
- Carte vitale
- Deux photos d'identité récentes

### La commission d'admissibilité

La commission d'admissibilité étudie toutes les demandes d'entrée en EHPAD. Les informations médicales composant le dossier doivent être actualisées régulièrement, et ceci également après le dépôt du dossier.



Un service public pour gérer sa santé

L'établissement alimente automatiquement le dossier médical partagé intégré à « *Mon espace santé* » (compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu de consultation, tous documents utiles à votre prise en soins...).

Ce service, si vous ne vous êtes pas opposé à son ouverture, vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité.

+ d'infos : <https://www.monespacesante.fr/>



Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2021, chaque usager dispose d'une identité sanitaire officielle appelée identité nationale de santé (INS). Cette identité unique est utilisée par tous les professionnels de santé pour prévenir et éviter les erreurs liées à l'identification des personnes soignées et accompagnées.



## Frais d'hébergement

*L'EHPAD est habilité à l'aide sociale et fait l'objet d'une triple tarification : Soins, dépendance et hébergement, arrêtée par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental.*

Les décisions tarifaires et budgétaires annuelles des autorités de tarification s'imposent à l'établissement comme à chacun des habitants qu'il héberge. Elles sont portées à leur connaissance individuellement et collectivement à travers leur représentation au sein du conseil de la vie sociale.

### Les frais de séjour sont calculés selon :

- Le **tarif hébergement** correspondant aux prestations hôtelières. Il est financé par les habitants, ou en partie par le Conseil Départemental pour les bénéficiaires de l'ASH (Aide Sociale à l'Hébergement)
- Le **tarif « dépendance »** qui se décline selon le niveau du GIR (groupe iso-ressources) financé :
  - en partie par le Conseil Départemental, au titre de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
  - en partie par l'habitant, au titre du ticket modérateur.
- Les **tarifs soins** sont pris en charge partiellement par les organismes d'assurance maladie, pour les assurés sociaux, et par les éventuelles complémentaires « *santé* ».

En fonction de vos ressources, il peut vous être accordé :

- l'allocation pour le logement (ALS)
- l'aide sociale.

### Facturation

La facturation est mensuelle à terme échu, le règlement est effectué vers le 15 de chaque mois.

Le prélèvement automatique est obligatoire.



## Mes interlocuteurs



### Les étudiants et stagiaires

L'établissement est agréé pour la formation de stagiaires paramédicaux. Ces étudiants sont susceptibles de participer à votre prise en charge, vous avez le droit de vous y opposer.

### La confidentialité

L'ensemble du personnel est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve.

### Comment reconnaître les professionnels ?

Chaque agent intervenant au sein de l'établissement est identifié par une tunique ou par un badge avec ses nom, prénom, et fonction



**Médecin/coordonnateur :**  
 Tunique blanche

**Aide-soignant-es et agents de service hospitalier soins :**  
 Tunique bleu turquoise

**Agents de service hospitalier et restauration :**  Tunique bleu marine

**Infirmier-ières :**  Tunique parme

*Les professionnels présentés ci-dessous, participent à votre projet personnalisé. Ils vous accompagnent pour répondre à l'ensemble de vos besoins tout au long de votre séjour.*

### L'équipe médicale, paramédicale, soignante et d'animation

Le médecin coordonnateur élabore et évalue avec le concours de l'équipe soignante le projet de soins. Il organise la coordination des professionnels de santé salariés et libéraux.

Le cadre de santé est responsable de l'organisation et de la qualité des soins. Il fait la liaison entre le médecin, vous et l'équipe pluridisciplinaire.

L'équipe soignante (infirmier-ières, aides-soignant-es, agents de services hospitaliers) assurent vos soins et votre bien-être. Une psychologue intervient au sein de l'établissement et s'implique auprès des habitants et des familles dans le cadre du projet de vie.

La diététicienne est présente deux après-midi par mois.

L'animatrice propose des animations tout au long de la semaine.

### L'équipe administrative

Elle est composée du directeur, de la directrice adjointe, de la responsable des ressources humaines, de l'ordonnateur (comptabilité), des secrétaires de l'accueil.

### Les équipes restauration, entretien et technique

L'équipe de cuisine prépare les repas sur place. L'équipe restauration assure le service en salle de restauration le midi, et le soir dans les salons des différents étages ou les chambres. Les menus sont suivis par la diététicienne de l'établissement et sont affichés au restaurant ou dans les salons d'étage. Des repas à thème sont proposés tout au long de l'année.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien de votre logement et celui des parties communes.

L'équipe technique assure la maintenance préventive et curative, ainsi que la logistique. En cas de problème technique dans votre logement signalez-le auprès du personnel





## Mes interlocuteurs

### Les médecins

Vous avez le choix de votre médecin traitant qui viendra vous examiner au sein de la résidence. Le cas échéant ce dernier sera invité à signer une convention avec l'établissement. Le médecin coordonnateur veille aux bonnes pratiques gériatriques et favorise la coordination des différents intervenants. En dehors des horaires de présence des médecins traitants et du médecin coordonnateur, l'organisation régionale de la permanence des soins oriente vers le centre 15.

### Kinésithérapie

Sur prescription médicale de votre médecin, un kinésithérapeute extérieur à l'établissement peut intervenir au sein de la structure.

### Transports et rendez-vous extérieurs

Les transports sanitaires prescrits par votre médecin traitant sont organisés par la secrétaire (ou par l'équipe soignante en cas d'urgence). Ils sont pris en charge en partie par l'Assurance Maladie. Selon votre situation, un solde peut rester à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Le secrétariat doit être informé de tout rendez-vous extérieur afin de tenir compte de vos absences aux repas, activités ou soins prévus. Les professionnels de la résidence n'assurent pas l'accompagnement en rendez-vous extérieur.



### Esthétique, coiffure et pédicure

Pour disposer des prestations esthétique, coiffure et pédicure, vous devez prendre rendez-vous à l'accueil. Vous trouverez les tarifs de ces prestations en annexe du contrat de séjour.

### Carpe Diem, une approche positive auprès de personnes en perte d'autonomie cognitive



Par sa philosophie et ses méthodes d'accompagnement, Carpe Diem - Centre de ressources Alzheimer accompagne les équipes de l'EHPAD depuis 2012.

Les objectifs de cette approche sont :

- modifier le regard posé sur les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer,
- lutter contre les préjugés entourant la maladie et, en bout de ligne, soutenir un changement positif dans les pratiques auprès des personnes en perte d'autonomie cognitive,
- orienter les accompagnements sur les ressources et les capacités des personnes au lieu de les orienter sur les déficits,
- s'efforcer de mieux comprendre les comportements.



## Les prestations hôtelières



### Équipement spécifique

L'ensemble des chambres est équipé d'un système de transfert sur un rail plafonnier alliant sécurité et confort pour les habitants.

### Mobilier personnel

Vous pouvez apporter du mobilier personnel à condition que celui-ci n'entrave pas les mobilisations.

### L'hébergement

L'établissement propose des logements individuels entièrement meublés et équipés de mobilier adapté, avec salle de bains et douche privative. Chaque chambre dispose d'un appel malade pour la sécurité des habitants.

Vous avez la possibilité d'apporter votre poste de télévision et votre poste téléphonique. Pour appeler, demandez l'ouverture de la ligne au secrétariat. L'ouverture de la ligne est gratuite, le coût de la communication est à votre charge.

Nous vous invitons à respecter la liste des matériels électriques proscrits qui vous sera remise à l'entrée.

### Absence pour convenance personnelle

Pour l'organisation du service, il vous est demandé de prévenir le cadre de santé, ou le secrétariat, au moins 48 h à l'avance, si vous souhaitez partir en vacances ou en cas de sortie afin d'assurer la continuité des soins. De la même manière, en cas de retour plus tardif que prévu, il vous est demandé de bien vouloir prévenir l'établissement.

### La restauration

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 7h30 mais l'horaire est adapté à vos habitudes personnelles dans la mesure du possible.

Le déjeuner a lieu au restaurant ou dans les salles à manger d'étage à 12h30.

Le goûter est servi dans le service à partir de 15h30 ou en animation vers 15h45.

Le dîner est servi dans les services ou en chambre à 18h00.

Une commission menus vous invite à partager vos retours et envies. Celle-ci se réunit plusieurs fois par an, n'hésitez pas à y participer.





## Vie pratique

### Les visites

Vos proches sont les bienvenus au sein de la résidence, ainsi que vos animaux domestiques si néanmoins, ceux-ci sont tenus en laisse et présentent un comportement adapté (absence d'agressivité, d'aboiement intempestif et d'excréments dans les locaux). La présence des animaux est interdites dans les lieux de restauration.

Les visites dans les chambres sont à horaires libres. Toutefois, il est souhaitable d'éviter le début de matinée afin de faciliter les soins.

Vous êtes invité à veiller au respect des règles usuelles de savoir-vivre. Il est possible d'inviter, à votre charge, parents ou amis à déjeuner au sein de la structure en prenant soin de prévenir l'accueil 48h à l'avance.

### Le courrier

Le courrier est distribué dans les chambres. Pour expédier du courrier, vous pouvez déposer vos enveloppes timbrées dans une boîte aux lettres située dans le hall d'accueil.

### Les journaux

Vous pouvez souscrire à un abonnement Ouest France ou Le Télégramme par la poste ou par porteur.

### Le linge personnel

L'entretien de l'ensemble du linge personnel de l'habitant est obligatoirement effectué par le prestataire de l'établissement. A défaut l'établissement dégage toute responsabilité en cas de dégradation ou de perte.

### Le culte

Le respect de la liberté de conscience des usagers constitue une règle fondamentale.

La libre pratique du culte est garantie<sup>(2)</sup> tant que l'expression des convictions religieuses ne porte pas atteinte à :

- la qualité des soins et aux règles d'hygiène,
- la tranquillité des autres hospitalisés,
- au fonctionnement du service,
- la planification des équipes de personnels.

L'établissement respecte la liberté de culte et met à votre disposition un lieu de prière au niveau 1.



Église catholique  
(LAMBEZELLEC)

Tél. : 02 98 03 20 57



Église protestante réformée  
(BREST)

Tél. : 02 98 44 28 08



Église évangélique  
(BREST)

Tél. : 02 56 31 50 57



Culte musulman  
(BREST)

Tél. : 02 98 43 60 37



Consistoire israélite  
(NANTES)

Tél. : 02 40 73 48 92

<sup>(1)</sup>Circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relatif à la laïcité dans les établissements de santé.



## Vie pratique



### Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans la résidence, y compris dans les chambres. L'usage du tabac est autorisé dans les lieux extérieurs identifiés (ceci concerne également les cigarettes électroniques). Adressez-vous à l'équipe soignante pour connaître ces lieux.



L'utilisation de la cigarette électronique est également interdite dans tous les lieux non-fumeurs.

### Vos droits et devoirs

Le règlement intérieur et le contrat de séjour garantissent l'exercice de vos droits et rappellent vos devoirs. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents qui vous seront remis pour signature à votre entrée.

### La bientraitance

«La bientraitance est une posture, une manière d'être, d'agir et de dire, soucieuse de l'autre, réactive à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus.»

L'établissement est engagé dans cette démarche qui s'adresse aux personnes accueillies et aux professionnels dans un esprit de réciprocité.

### Le respect des consignes de sécurité

L'établissement est équipé d'un dispositif de sécurité incendie. Afin de garantir la sécurité de tous, respectez les consignes de sécurité : n'utilisez pas d'appareils de chauffage ou de cuisson dans votre chambre, n'introduisez aucun appareil électrique dans la résidence sans l'aval de la direction. En cas d'évacuation, respectez les consignes données par nos équipes.

### Objets de valeurs

L'établissement vous accueille dans une chambre fermant à clé. Cependant, il vous est particulièrement recommandé de ne pas conserver dans votre chambre de l'argent ou des objets de valeur. En cas de perte ou de vol, la résidence ne pourrait être tenue pour responsable. En cas de besoin, vous pouvez demander au secrétariat, leur dépôt, dans le coffre prévu à cet effet.





## Animation et vie sociale

Plus qu'une succession d'activités de loisirs que l'on propose à la personne accueillie, l'animation compose aujourd'hui une valeur fondamentale du projet global de la résidence de Kérampir. Elle est généralisée dans le projet personnalisé de chaque habitant. Le projet d'animation évolue plus précisément vers un projet d'animation et d'accompagnement de vie sociale.

### 5 pôles d'activités

L'animation est partie intégrante de la prise en charge globale des habitants et se construit avec l'ensemble des acteurs évoluant autour de la personne accueillie (équipes pluridisciplinaires, familles, habitants, bénévoles).

Une animatrice coordinatrice de la vie sociale est présente du lundi au vendredi. Dans ce cadre, elle développe les pôles d'activités suivants :

#### Pôle « Bien-être/ sensoriel »

Gymnastique douce avec un éducateur d'activités physiques adaptées, bain détente, balade, chant avec psychophoniste, massage des mains...

#### Pôle « relationnel, vie sociale & communication »

Rencontres intergénérationnelles, spectacle de danse, musicale et ou humoristique, repas à thème, petite causerie, sorties extérieurs...

Gazette Famileo (partage de photos, de messages des proches imprimés sous forme de gazette).

Discussions vidéo.

Blog : un lien vers le blog privé de l'établissement est proposé à l'entrée aux habitants et à leurs proches.

#### Pôle « vie quotidienne »

Activités inspirées de la vie quotidienne pour maintenir les capacités et le sentiment d'être utile, présent.

#### Pôle « cognitif et culturel »

Ateliers pour stimuler plaisamment la mémoire et la capacité de réflexion... (conférences, jeux culturavie, ateliers cognitifs...).

#### Pôle « médiation animale... »

Avec la mise en place de visite et/ou d'activités spécifiques, la présence du chien au sein de l'établissement, permet d'apporter des instants de mieux être physique, psychologique et social (notamment par la distribution du courrier, balade dans le parc, temps relationnel...).



### Nos valeurs

- Favoriser l'intégration de l'habitant au sein de la structure.
- Favoriser le lien social, les rencontres, rompre l'isolement.
- Maintenir une activité intellectuelle et motrice en vue de conserver l'autonomie des habitants.
- Renforcer le sentiment d'utilité en valorisant les capacités de chacun.
- Susciter l'envie de participer en étant à l'écoute des habitudes et souhaits de vie (développement du projet d'accompagnement personnalisé).
- Proposer sans imposer.

Les activités sont avant tout créées par et pour les habitants et peuvent évoluer en fonction des souhaits exprimés lors des commissions animations. Une équipe de bénévoles intervient également sur la structure grâce à l'association Soleil d'Automne.



# Mieux connaître mes droits



## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles peuvent être à tout moment modifiées ou annulées. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux professionnels.

*(cf. article L.1111-11 du code de la santé publique et loi Leonetti n°2005-870 du 22 avril 2005)*

*Les dispositions concernant vos droits et l'accès aux informations de santé figurent dans la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, modifiée par la loi n° 2016-87 du 2 février 2016, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.*

## La personne de confiance

Dès votre entrée à la résidence, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage, en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens médicaux liés à votre accompagnement par l'établissement.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « *personne de confiance* », sera consultée dans le cas où vous rencontrez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits. La désignation que vous effectuerez doit être cosignée par la personne visée. Elle pourra, en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, parlez-en aux professionnels. *(cf article L.1111-6 du code de la santé publique)*

## Votre droit d'accès au dossier médical

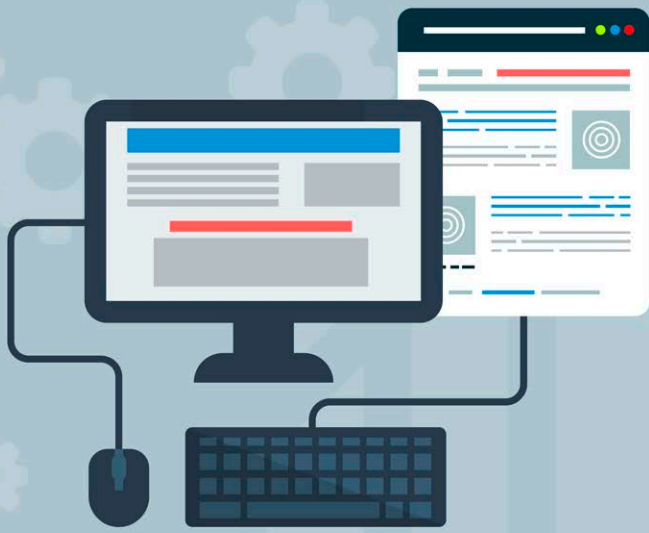
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement sur demande écrite adressée à la direction. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, parlez-en aux professionnels.

*(cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)*





## J'ai la parole

### Informatique et liberté\*

Afin d'assurer votre prise en soins, l'établissement enregistre des informations administratives et médicales qui vous concernent sur des supports informatiques.

Certaines de ces informations une fois anonymisées peuvent être réutilisées à des fins de recherche, d'études ou d'évaluation dans les conditions mentionnées à l'article L. 1461-3 du code de la santé publique.

Le Délégué à la Protection des Données de l'établissement veille en toute indépendance à ce que les traitements de données à caractère personnel vous concernant respectent la loi « *Informatique et Libertés* ».

Conformément à cette loi, vous disposez des droits suivants :

- Droit à l'information sur la finalité des fichiers constitués
- Droit d'accès aux informations vous concernant
- Droit de rectification de ces informations
- Droit d'opposition pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi.

Vous pouvez exercer ces droits sur demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

### L'établissement, les médias et le droit à l'image

L'établissement peut être sollicité comme lieu de tournages ou de reportages. La réalisation de reportages ou tournages est soumise à autorisation préalable de la direction de l'établissement et la direction générale de l'Ugecam. Cette autorisation ne décharge pas le demandeur de l'obligation pour lui de vous demander votre autorisation individuelle expresse et écrite de photographe, filmer ou interviewer. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

Au sein de cette Ugecam et de cet établissement, il arrive aussi que nous souhaitions vous filmer, photographier, enregistrer ou interviewer par nous-même ou par un intermédiaire, à des fins institutionnelles et non commerciales. Dans tous les cas, votre autorisation écrite et signée sera demandée. Vous avez le droit d'accepter ou de refuser.

### Personnes qualifiées

La liste des personnes qualifiées est à votre disposition au sein de l'établissement et en annexe du contrat de séjour.

### Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de Vie Sociale ou CVS de la résidence permet de vous associer au fonctionnement de l'établissement. Il donne son avis et peut faire des propositions sur :

- l'organisation intérieure,
- la vie quotidienne,
- les activités,
- projets de travaux et d'équipements,
- le tarif des services rendus,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge...

Le CVS est une instance élue par les habitants et les familles de la résidence. Il est composé de représentants des habitants, des familles et du personnel de l'établissement.

La liste des représentants est à votre disposition au sein de l'établissement.

### L'expression des réclamations et des plaintes

Tous les habitants sont invités à exprimer oralement leurs insatisfactions aux professionnels du service ou au cadre de santé qui informeront l'encadrement et la direction via une fiche de signalement des événements indésirables.

Les habitants peuvent également transmettre aux membres du CVS leurs suggestions.

Si les explications reçues ne donnent pas satisfaction, les habitants ont la possibilité d'adresser par courrier ou courriel une plainte ou réclamation écrite à la Direction de l'établissement.

*(Source : article R. 1112-91 du Code de la santé publique)*

*\*Une information détaillée et complète est disponible sur demande auprès de l'accueil .*



# La lutte contre la douleur



Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

*Article L.11110-5 du code de la santé publique « ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... »*

## Le CLUD

Notre établissement est fortement engagé dans la prise en charge de la douleur, notamment par le biais du Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), ainsi que par la formation continue des équipes soignantes.

## Partenariat HAD

Alternative au séjour hospitalier, des professionnels de l'hospitalisation à domicile (HAD) peuvent intervenir au sein de l'EHPAD pour réaliser des soins ou des prises en charge spécifiques, sur demande du médecin traitant ou du médecin coordonnateur.

*La forte prévalence de la douleur chez la personne âgée et ses répercussions psychologiques ou répercussions sur l'autonomie impose la recherche systématique de l'existence d'un syndrome douloureux.*

## Prévenir

La prise en charge de la douleur nécessite une attention de tous les instants et de l'ensemble des professionnels. Elle commence par la préoccupation constante du confort et se poursuit dans le repérage, le diagnostic, l'évaluation et le traitement de la douleur. Les professionnels formés à la prise en charge de la douleur sont vigilants dans les situations ou soins pouvant induire une douleur (soins quotidiens, transport...) mais aussi autour des douleurs chroniques liées à certaines pathologies.

## Traiter et soulager

Différentes mesures de lutte contre la douleur sont possibles ; elles peuvent être médicamenteuses ou non médicamenteuses et associer une prise en charge spécifique par un kinésithérapeute, la psychologue... Afin de soulager la douleur, les professionnels utilisent également des packs chauds ou froids pour détendre et décontracter les muscles, soulager les articulations...

Des aides techniques au positionnement, à la mobilisation et au transfert viennent renforcer la prévention de la douleur :

- aides au positionnement (coussins, cale de positionnement...),
- aides pour la mobilisation et les transferts (draps de transfert, lève-malade sur rail plafonnier...),
- fauteuils adaptés (accoudoirs, repose-pieds, appui-tête...),
- lits médicalisés...

## Votre douleur, parlons-en pour vous aider à ne plus avoir mal ou avoir moins mal

La douleur est une sensation subjective et personnelle difficile à qualifier et à quantifier.

Les professionnels ont à leur disposition différentes échelles qui leur permettent de mesurer son intensité et d'adapter la prise en soins.





## L'établissement est vigilant

### La prévention des infections associées aux soins

Il existe au sein de l'établissement un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) composé de différents professionnels de santé dont une infirmière hygiéniste. Ce comité établit annuellement un programme de surveillance, de prévention et de dépistage des infections nosocomiales. Il veille également à la formation du personnel dans ce domaine et évalue ses actions. Votre collaboration et celle de vos visiteurs sont indispensables au succès des actions du CLIN dans l'intérêt de tous.

Certaines situations nécessitent des mesures d'hygiène complémentaires que les habitants concernés et leurs proches doivent impérativement respecter.

### La prévention des escarres

Pour prévenir au maximum le risque d'escarres, les personnels médicaux et soignants mènent ensemble des actions de prévention (formation des personnels, surveillance du risque et évaluation continue des actions menées).

### Le repas : un moment de plaisir équilibré

La diététicienne, l'équipe de restauration et les soignants veillent à vous apporter une alimentation alliant plaisir et équilibre.

### L'accompagnement de fin vie

Ces soins spécifiques visent à soulager la personne de ses douleurs physiques mais aussi à prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. L'hospitalisation à domicile peut être sollicitée dans certaines situations (HAD).

### Les vigilances sanitaires

Tout incident ou risque d'incident pouvant survenir au cours de la prise en charge (prise de médicament, utilisation d'un matériel médical...) fait l'objet d'une attention rigoureuse dans le cadre de la gestion de la qualité et de la prévention des risques et des vigilances.

### Amélioration continue des activités et de la qualité des prestations

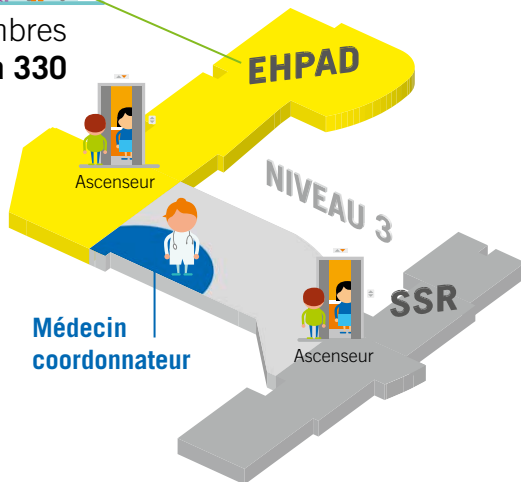
L'établissement est engagé dans une démarche continue d'évaluation et d'amélioration portant sur les activités et la qualité des prestations notamment sur la pertinence, l'impact et la cohérence des actions déployées pour répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies.



# Me repérer dans la résidence



Chambres  
301 à 330



NIVEAU 3  
**Kerheol**  
« La maison du soleil »  
30 chambres



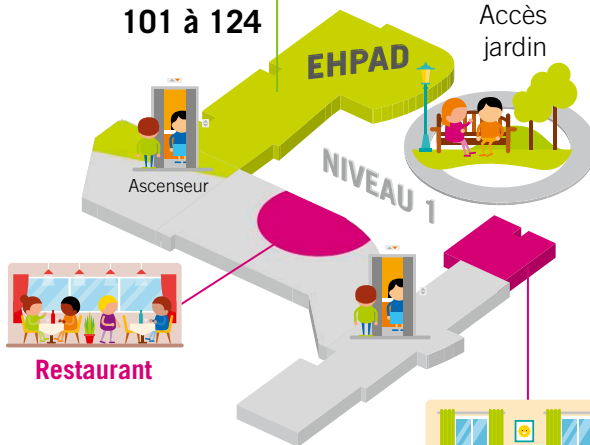
Chambres  
201 à 226



NIVEAU 2  
**Kermor**  
« La maison de la mer »  
26 chambres



Chambres  
101 à 124



NIVEAU 1  
**Kergoat**  
« La maison du bois »  
24 chambres



LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

 GROUPE  
**UGECAM**  
Soigner, rééduquer, réinsérer : la santé sans préjugés

ÉGALITÉ

SOLIDARITÉ

PROXIMITÉ





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

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

## 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

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

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

## 14. L'information

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

**fng**

**Fondation Nationale de Gérontologie**  
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 – [www.fng.fr](http://www.fng.fr)



# Charte de la bientraitance

## « Une démarche individuelle et collective : tous acteurs »

La charte de promotion de la bientraitance s'inscrit dans les valeurs et la qualité de service portées par la résidence de Kerampir. Elle définit les engagements des professionnels à l'égard des personnes accueillies.

- 1.** Je préserve la **dignité de l'utilisateur**.  
Je n'utilise pas le tutoiement sauf autorisation de l'utilisateur
- 2.** Je **n'appelle pas l'utilisateur par son prénom**, exception faite pour des cas convenus avec lui.
- 3.** **J'individualise l'accompagnement** en répondant aux besoins et attentes de l'utilisateur.
- 4.** En cas d'empêchement ou de difficulté à répondre à la demande de l'utilisateur, **j'en explique les raisons** de manière claire et compréhensible.
- 5.** Je **préserve l'intimité** de l'utilisateur.
- 6.** Je **veille à la confidentialité** des informations concernant l'utilisateur.
- 7.** Je **respecte les biens** personnels de l'utilisateur et en prends soin.
- 8.** J'ai l'obligation de **signaler tout acte de maltraitance**. La loi me protège.
- 9.** **J'adopte une attitude d'écoute** et adapte ma communication aux capacités de mon interlocuteur.
- 10.** **J'éclaire l'utilisateur** sur les modalités de séjour et d'accompagnement.
- 11.** En toutes circonstances, **j'adopte un comportement aimable**. Je ne montre pas d'agacement ou de mauvaise humeur dans ma relation à l'utilisateur.
- 12.** Je **recherche le consentement** libre et éclairé de l'utilisateur aux prestations le concernant.
- 13.** Je **n'émet pas de jugement** de valeur sur l'utilisateur ou sur son entourage.
- 14.** **J'agis pour et avec les utilisateurs avec une égale conscience professionnelle**, sans distinction d'origine, de religion, d'opinion et quel que soit leur handicap

**Écoute**

**Confidentialité**



**Respect mutuel**

**Éthique : humanité et dignité**

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## 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 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.

## 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.

# L'UGECAM, un groupe engagé



**1<sup>er</sup>** Opérateur privé  
à but non lucratif

**13** UGECAM en région

**82** structures sanitaires

**161** structures  
médico-sociales

**150** sites géographiques

**13 500** professionnels

**14 500** lits et places

## Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le Groupe UGECAM rassemble 161 structures médico-sociales et 82 structures sanitaires de l'Assurance Maladie, réparties sur 150 sites géographiques.

Avec 13 UGECAM en région, le GROUPE UGECAM bénéficie d'une implantation territoriale lui permettant d'assurer **l'accès aux soins à toute personne** (enfants, adolescents, adultes et personnes âgées), fragilisée médicalement et socialement par la maladie ou le handicap.

### Une mission de service public

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM assure une mission de service public bâtie sur les valeurs de l'Assurance Maladie : égalité, solidarité, accessibilité.

### Un accès aux soins ouvert à tous, sans discrimination

Le GROUPE UGECAM prend en charge les patients, sans discrimination sociale, familiale, financière ou religieuse et veille à maintenir l'égalité d'accès à tous.

### Des soins conventionnés

Les soins sont pratiqués sans dépassement d'honoraires.

### Une proximité valorisée

Dans un souci d'efficacité et de qualité, le GROUPE UGECAM se positionne au plus près des populations pour garantir, suivre et anticiper leurs besoins.

### Une prise en charge personnalisée

Le GROUPE UGECAM axe son développement sur la prise en charge de la personne dans son intégralité. Grâce à la mise en commun des compétences des professionnels de santé et de l'action sociale, tous les aspects qui participent à la réinsertion sont pris en compte : médicaux, familiaux, financiers, professionnels...



# L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

## L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire déploie ses activités sur deux régions. Elle gère 12 établissements sanitaires et médico-sociaux (voir carte au dos du livret d'accueil).

L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire s'inscrit comme un partenaire de confiance :

- promoteur de projets sur l'offre sanitaire et médico-sociale
- acteur de référence par les professionnels du secteur sanitaire et médico-social
- attentif et réactif pour répondre aux besoins spécifiques dans les territoires de santé
- porteur de valeurs qui conjuguent l'humanisme et la recherche d'excellence
- ambitieux, capable d'audace et d'initiatives novatrices

**12** établissements sanitaires  
et médico-sociaux

**1540** lits et places

**1200** salariés

**100** métiers différents

*\*Chiffres 2022*

Président du Conseil :  
M. Budog Marzin  
UGECAM Bretagne Pays de la Loire  
2 Chemin du Breil - BP 60075  
44814 Saint Herblain cedex

## Démarche qualité et sécurité des soins

Tous les établissements sont engagés dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Les établissements sanitaires sont certifiés par la Haute Autorité de Santé (les rapports sont consultables sur le site Internet [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, ils ont pour obligation de mettre à disposition des patients les résultats des indicateurs IQSS. Ils sont affichés dans nos établissements.

Les établissements médico-sociaux sont eux aussi soumis à l'évaluation de la Haute Autorité de Santé, mais ne sont concernés ni par la certification, ni par les rapports IQSS.

*\*IQSS : Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins*

## Eco Responsable :

**L'UGECAM est engagé  
dans une démarche de  
développement durable.**



