

---

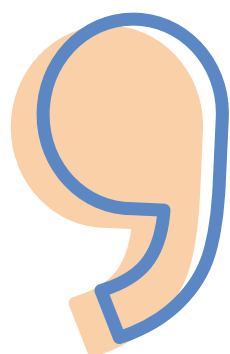
R É S I D E N C E   L E S   C H Ê N E S

---

BIEN  
VENUE

*Chez vous*

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



*Madame, Monsieur,*

*La Direction, l'équipe médicale et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue au sein de la résidence « Les Chênes » du Pôle Gériatrique Rennais.*

*Établissement de référence reconnu au niveau régional en matière de soins et d'accompagnements gériatriques, le Pôle Gériatrique Rennais vous propose une prise en charge globale, reposant sur des solutions adaptées à vos besoins.*

*Notre priorité est votre bien-être. Soyez assuré-e que tous les professionnels de l'établissement seront mobilisés pour vous apporter les meilleurs soins et l'accompagnement dont vous aurez besoin tout au long de votre séjour.*

*Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention et celle de vos proches pour faciliter vos démarches et votre adaptation.*

*Notre établissement souhaite vous accompagner dans votre projet de vie et votre projet de soins. Dès votre entrée, vous définirez de manière concertée avec vos proches et l'équipe pluridisciplinaire votre projet personnalisé. Les compétences de tous les professionnels de la résidence s'articulent ainsi autour de votre parcours au sein de l'établissement. Nous vous souhaitons un agréable séjour.*

Julie Bia

**Responsable du Pôle Médico-Social**

# 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), la résidence *Les Chênes* remplit trois missions :



### Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)

La résidence dispose de 164 logements d'EHPAD. Elle accueille des personnes de plus de 60 ans (ou de moins de 60 ans avec dérogation).



### Unité de soins de longue durée (USLD)

La résidence accueille et accompagne des habitants en unité de soins de longue durée (60 logements).



### Unité d'hébergement renforcé (UHR) et unité de vie protégée (UVP)

La résidence accompagne les habitants dans trois unités dédiées aux troubles cognitifs, soit 38 logements au total. Elle dispose à ce titre d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

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

La résidence « *les Chênes* » est formée de deux résidences « *Les Chênes Roux* » et « *Les Chênes Blancs* », adossée à un établissement de santé avec des services spécialisés.

## Sommaire

Mot d'accueil .....	p 2
Présentation de l'établissement .....	p 3
Mon entrée .....	p 4
Frais d'hébergement .....	p 5
Mes interlocuteurs .....	p 6/7
Prestations hôtelières .....	p 8
Vie pratique .....	p 9/10
Animation et vie sociale .....	p 11

Mieux connaître mes droits .....	p 12/13
J'ai la parole .....	p 14/15
La lutte contre la douleur .....	p 16
L'établissement est vigilant ..	p 17
Me repérer dans la résidence .....	p 18/19
Charte des droits et libertés de la personne âgée .....	p 20

Charte de la bientraitance .....	p 21
Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	p 22/23
Charte de la personne hospitalisée .....	p 24
L'UGECAM, un groupe engagé .....	p 26
L'UGECAM Bretagne Pays de la Loire .....	p 27



## 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.

Vous sont délivrés en même temps que le présent livret d'accueil :

- Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement qui devront nous être retournés signés à l'accueil. A tout moment, vous avez la possibilité de résilier votre contrat (préavis d'un mois).
- La notice d'information sur la désignation de la personne de confiance.
- La composition et les coordonnées du Conseil de la Vie Sociale (CVS).

### Horaires du secrétariat

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi et vous accueille sur rendez-vous de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

### La commission d'admission

La commission d'admission étudie toutes les demandes d'hébergement en établissement. Les informations médicales composant le dossier doivent être actualisées régulièrement. Elles permettent à l'établissement de vérifier la capacité à accompagner l'habitant conformément à ses besoins et son projet.

### Pièces à fournir

- Livret de famille
- Carte d'identité
- Carte vitale
- Carte mutuelle
- Justificatifs des caisses de retraite
- Attestation d'assurance responsabilité civile (à fournir chaque année)
- Dernier avis d'imposition
- Copie du jugement si mesure de protection
- Un relevé d'identité bancaire
- Un chèque de dépôt de garantie
- Carte Nationale d'Identité Cautionnaire
- RIB Cautionnaire



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 de séjour

*La résidence est habilitée 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 annuellement portées à leur connaissance individuellement et collectivement à travers leurs représentants au sein du Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Les tarifs vous ont été remis avec le présent livret d'accueil et vous seront remis annuellement.

### Les frais de séjour sont calculés selon :

- Le **tarif hébergement** correspondant aux prestations hôtelières délivrées par l'établissement. Il est financé par les habitants, ou en partie par le Conseil Départemental pour les bénéficiaires de l'aide sociale.
- Le **tarif « dépendance »** qui se décline selon le niveau de dépendance, évalué par le 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 ». Il ne figure pas sur votre facture mensuelle.

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

- la couverture maladie universelle,
- l'allocation pour le logement (ALS),
- l'aide sociale à l'hébergement,
- l'APA (Aide Personnalisée d'Autonomie), cette aide est versée à l'établissement pour les habitants d'Ille et vilaine.

Pour plus de renseignements, prenez contact avec le service social de votre commune de votre lieu de résidence.

### Facturation

La facturation est mensuelle à terme échu, le règlement est effectué vers le 20 de chaque mois.

Le prélèvement automatique est recommandé.

### Accompagnement social

En cas de difficulté financière, n'hésitez pas à vous rapprocher du service social de votre domicile. Il peut vous accompagner dans vos démarches.





## Mes interlocuteurs



### Les étudiants et stagiaires

L'établissement contribue à la formation des étudiants. Lors de leur stage, ils sont susceptibles de participer à votre accompagnement. Vous avez le droit de vous y opposer.

### La confidentialité

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

### Comment reconnaître les professionnels ?

Les professionnels sont identifiés par un badge et/ou portent une tenue mentionnant leur nom et fonction.



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

### L'équipe administrative

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

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

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

Le responsable de service est en charge de l'organisation de votre séjour. Il travaille en collaboration étroite avec le médecin pour assurer la qualité des soins et fait la liaison entre vous, le médecin et l'équipe pluridisciplinaire.

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

La diététicienne intervient à la demande de l'équipe médicale.

L'équipe d'animation propose des activités tout au long de l'année.

### Les équipes restauration, entretien et technique

L'équipe de cuisine prépare les repas sur place. L'équipe de restauration assure le service en salle de restaurant le midi et le soir dans les salons des différents étages ou dans les logements. 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.

Un prestataire extérieur assure l'entretien de votre logement et celui des parties communes.

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



## Mes interlocuteurs

### Les médecins

Trois médecins interviennent au sein de la résidence. Ils veillent aux bonnes pratiques gériatriques et favorisent la coordination des différents intervenants. En dehors des horaires de présence l'organisation régionale de la permanence des soins oriente vers le centre 15. Les médecins d'astreinte sur le Pôle Hospitalier sont sollicités pour intervenir lors des situations d'urgence.

### Médicaments

L'établissement assure une prise en charge complète de la gestion de vos médicaments. Pour assurer la sécurité du circuit du médicament au sein de l'établissement, la pharmacie du Pôle Gériatrique Rennais prend en charge la commande et la préparation des traitements sous condition de prescription réalisée par un médecin traitant ou spécialiste. Des piluliers nominatifs sont réalisés chaque jour par la pharmacie. La distribution et l'aide à la prise est ensuite assurée par les équipes du service. Les médicaments doivent être pris au moment de leur distribution.

### Kinésithérapie - Ergothérapie

Sur prescription médicale du médecin, un kinésithérapeute et un ergothérapeute salariés de l'établissement peuvent intervenir dans vos accompagnements.

### Psychologue - Psychomotricienne

Des psychologues et une psychomotricienne, salariés de l'établissement, sont présents dans la Résidence. Elles accompagnent les habitants et leurs proches tout au long du séjour.

### Transports et rendez-vous extérieurs

Les transports sanitaires prescrits par votre médecin sont organisés par l'équipe soignante. 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. L'équipe soignante doit être informée de tout rendez-vous extérieur afin de tenir compte de vos absences aux repas, aux activités, pour les soins prévus. Les professionnels de la résidence n'assurent pas l'accompagnement aux rendez-vous extérieurs.

### Partenaires extérieurs

Pour vous assurer une qualité des soins, l'établissement a signé des conventions avec des partenaires extérieurs :

- Centre bucco-dentaire de Janzé
- Société d'ophtalmologie
- Pédicure...

### Coiffure et socio-esthétique

Pour votre confort, vous pouvez disposer des prestations coiffure et socio-esthétiques. Vous pourrez vous renseigner auprès de l'accueil sur les tarifs et les prises de rendez-vous. Une annexe du contrat de séjour vous présente également ces prestations.



## Les prestations hôtelières



### Mobilier personnel

Vous pouvez apporter du petit mobilier personnel à condition que celui-ci n'entrave pas les mobilisations en accord avec le responsable de service.

### Équipement spécifique

La majorité des logements est équipée d'un système de transfert sur un rail plafonnier alliant sécurité et confort pour les habitants.

### L'hébergement

L'établissement propose des logements individuels équipés de mobilier adapté, avec une salle de douche privative. Chaque logement dispose d'un système d'appel d'urgence pour la sécurité des habitants.

Vous avez la possibilité d'apporter votre poste de télévision et votre poste téléphonique, dans la mesure où ils répondent aux normes en vigueur. Pour appeler, demandez l'ouverture de la ligne au secrétariat. L'ouverture de la ligne est gratuite, le coût des communications est à votre charge.

### Absence pour convenance personnelle

Pour l'organisation du service, il vous est demandé de prévenir le responsable de service, ou l'agent d'accueil, 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. Une réservation de logement vous sera appliquée.

Si votre état de santé nécessite une surveillance médicale, l'avis du médecin sera nécessaire avant votre sortie.

### La restauration

Le petit déjeuner est servi dans votre logement à partir de 7h30 mais l'horaire est adapté à vos habitudes dans la mesure de nos possibilités. Le déjeuner a lieu au restaurant ou dans les salles à manger à 12h00. Une collation d'après-midi est servie dans le service à partir de 15h30 ou en animation vers 15h45. Le dîner est servi dans les services ou dans votre logement à partir de 18h00.

Une collation de nuit peut être servie sur demande auprès du personnel soignant.

Les menus sont affichés toutes les semaines devant le restaurant et sur les panneaux d'affichage.

Vous pouvez intégrer la commission restauration en lien avec le CVS. Une enquête de satisfaction vous invitera à partager vos retours et envies, votre participation est la bienvenue !





## Vie pratique

### Les visites

En dehors de toute situation exceptionnelle, les visites dans les parties privatives des habitants sont recommandées entre 11h00 et 20h00, afin de préserver la tranquillité des autres habitants. Vos proches sont les bienvenus au sein de l'établissement, ainsi que les animaux domestiques si ceux-ci sont maintenus en laisse et présentent un comportement adapté (absence d'agressivité, d'aboiement intempestif et d'excréments au sein de la résidence, sous la responsabilité de leur propriétaire). Vous êtes invités 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. De la même manière, vos proches peuvent être hébergés sur l'établissement, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'accueil.

### Le courrier

Le courrier est distribué par le service d'accueil directement dans le service ou dans les boîtes aux lettres à votre nom ou à l'entourage désigné (auprès du service d'accueil). Il est nécessaire de faire votre changement d'adresse auprès de votre bureau de poste, pour que votre courrier soit correctement acheminé. Vous pouvez également déposer vos enveloppes timbrées auprès du service d'accueil.

### Les journaux

Vous pouvez souscrire à un abonnement Ouest France. Votre quotidien sera acheminé par la Poste ou par porteur. Il sera ensuite distribué dans votre logement.

### Le linge personnel

Le linge personnel des habitants de l'EHPAD est pris en charge par notre prestataire. Cette prestation est intégrée au prix de journée des habitants de l'EHPAD. L'entretien du linge peut rester à votre charge, la buanderie de la résidence est mise à votre disposition si vous le souhaitez.

Les habitants de l'USLD ont aussi la possibilité de souscrire ce service auprès de notre prestataire. Cette prestation vous sera facturée mensuellement en sus de votre hébergement. Quelque-soit le choix que vous opterez, il vous est conseillé d'inscrire votre nom sur votre linge.

### L'accueil

Nous vous accueillons de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Une petite boutique est à votre disposition. La liste des produits est annexée à ce livret.

En dehors des horaires d'ouverture et en cas d'urgence uniquement vous pouvez vous adresser à l'infirmière du service.

### Objets de valeurs

L'établissement vous accueille dans un logement fermant à clé. Nous vous recommandons d'éviter de laisser vos objets de valeur sans surveillance. En cas de besoin, vous pouvez demander à l'accueil de déposer votre dépôt dans le coffre prévu à cet effet.

### L'accès au wifi :

Chaque logement est équipé d'un accès au wifi gratuit. Renseignez-vous auprès de l'agent d'accueil.



## Vie pratique



### Le tabac

En application du Code de la Santé Publique, il est interdit de fumer dans les espaces communs de la résidence.

L'usage du tabac est toléré dans les lieux extérieurs identifiés. 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.

### Le culte

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

La libre pratique du culte est garantie\* 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 habitants,
- au fonctionnement du service,
- la planification des équipes de personnels.

L'établissement respecte la liberté de culte. Un service religieux catholique peut être proposé en salle d'animation.

Pour les autres religions, n'hésitez pas à vous rapprocher du service animation afin que nous vous mettions en contact avec les ministres du culte désiré.

### 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. »

La philosophie de soins Humanitude : L'établissement est engagé dans cette démarche qui s'intéresse aux liens, qui permettent aux humains de se rencontrer quelque soit leur état, leur statut.

Le maintien de ces liens s'appuie sur trois piliers relationnels, le regard, la parole, le toucher et sur un pilier identitaire, la verticalité.

Ces quatre piliers constituent les bases incontournables, vitales des relations humaines positives tout au long de notre vie. L'Humanitude permet de professionnaliser les accompagnements au travers de 150 nouvelles techniques de prendre-soin, c'est un véritable accompagnement dans la bientraitance.

### 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.

### Vie citoyenne

Si des élections ont lieu pendant votre séjour, vous pouvez vous rendre au bureau de vote ou voter par procuration en vous renseignant auprès du responsable du service.

### 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 logement, n'introduisez aucun appareil électrique dans la résidence sans l'aval du service technique. En cas d'évacuation, respectez les consignes données par nos équipes.

\*Circulaire N°DHOS/G/2005/57 du 2 février 2005 relatif à la laïcité dans les établissements de santé.





## 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 Les Chênes. 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 axes d'activités

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

Deux animatrices coordinatrices de la vie sociale sont présentes du lundi au vendredi. Dans ce cadre, elles développent les axes d'activités suivants :

#### Axe « Bien-être/ sensoriel »

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

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

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

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

Discussions vidéo.

Le journal « **La vie à la résidence** » paraît tous les trois mois. Il est envoyé par mail aux familles et distribué aux habitants.

#### Axe « vie quotidienne »

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

#### Axe « cognitif et culturel »

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

#### Axe « 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.

Des associations de bénévoles avec lesquelles nous avons passé une convention (telles que « ANIMAF », « NDA » « Les blouses roses », interviennent quotidiennement sur l'établissement.

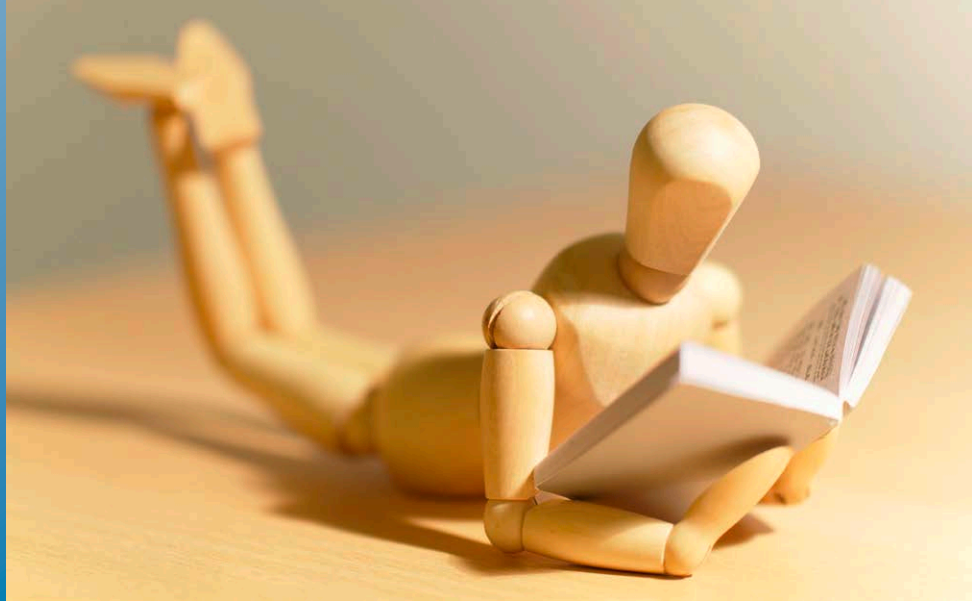
Des activités en extérieur sont organisées par l'établissement (cinéma, restaurant...).







# Mieux connaître mes droits



## Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées relatives à la prise en charge médicale de sa fin de vie, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives sont révisables et révocables à tout moment.

Pour aider à leur rédaction, un modèle est disponible à l'adresse suivante :

[www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R44952)

Elles s'imposent au médecin, qui a obligation de les respecter. La seule réserve à l'application des directives anticipées d'une personne peut être le cas d'urgence vitale ou celui d'une décision médicale portant sur le caractère inapproprié de ces directives à la situation médicale du patient.

Dans ce cas, l'information est faite à la personne de confiance et aux proches.

Si vous avez déjà rédigé vos directives anticipées faites en part au médecin ou au responsable de service qui vous a accueilli.

*(cf article L.1111-11 relatif aux directives anticipées du code de la santé publique / loi Leonetti Claeys n°2016-87 du 02 février 2016)*

” **La rédaction des directives anticipées est l'occasion de nourrir un dialogue avec le médecin et de permettre à la personne d'exprimer ses valeurs et sa conception de l'existence.**

*(HAS, oct. 2016)*



*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.*

## Référént familial

Le référent familial est désigné en concertation avec l'habitant et sa famille afin de faire le lien et veiller au bon fonctionnement administratif entre l'habitant et l'établissement.

## La personne de confiance

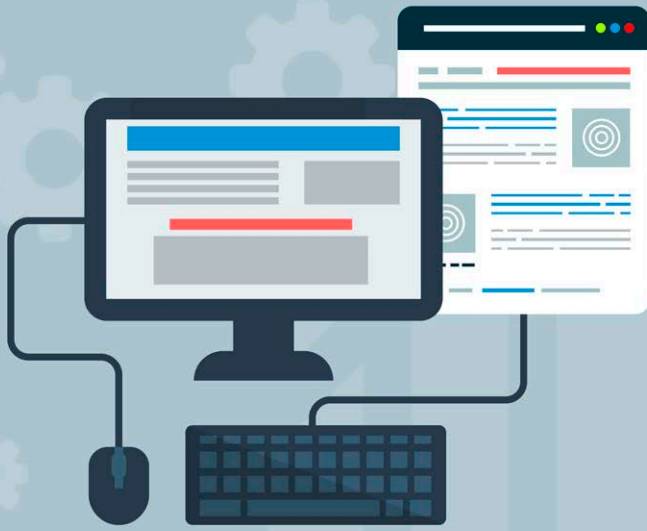
Dès votre entrée à la résidence, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage, en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner dans toutes vos démarches ou entretiens médicaux liés à votre accompagnement par l'établissement.

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





## Mieux connaître mes droits

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)

### 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 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 souhaitons 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.

### 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 recherches, d'études ou d'évaluations 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* » révisée en juin 2018.

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.

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

### Le suivi des transfusions sanguines

Une surveillance particulière conforme aux dispositions de la circulaire du 11 janvier 2006 est exercée sur les malades transfusés. Avec leur accord, ils bénéficient d'examens biologiques avant et trois semaines après la transfusion.



**J'ai la  
parole**



## **Le médiateur**

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 hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement.

Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Concernant les litiges relatifs à la consommation, art L.6126-1 du code de la consommation, il est possible de recourir gratuitement au médiateur ANM Consommation

[contact@anmconso.com](mailto:contact@anmconso.com)

01 58 64 00 05

(cf. articles R. 1112-93 du Code de la santé publique)

## **Les représentants des usagers**

### **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Le Conseil de la Vie Sociale 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,
- les projets de travaux et d'équipements,
- le tarif des services rendus,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge...

Le conseil de vie sociale 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. Le conseil de la vie sociale participe aux commissions restauration, animation et communication.

*« Votre avis nous est très utile pour améliorer la qualité de votre prise en charge. A cet effet, différents moyens sont mis à votre disposition pour faciliter votre expression et le recueil de votre expérience : vous pouvez contacter un représentant du Conseil de Vie Sociale ou de la Commission des Usagers (voir annexes jointes au livret). Le questionnaire de satisfaction vous permet aussi d'exprimer vos remarques et suggestions. Les résultats et analyses des questionnaires de satisfaction sont présentés au CVS et affichés sur les tableaux de communication destinés aux habitants. »*

### **La Commission Des Usagers (CDU)**

La Commission Des Usagers (CDU) est une instance représentative des usagers hospitalisés.

Elle peut être missionnée pour traiter les réclamations des habitants en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) de la résidence Les Chênes blancs (voir les détails ci-après).





**J'ai la parole**

*Les articles du code de la santé publique relatifs à l'expression, le traitement et le suivi des plaintes ou réclamations, ainsi que la liste à jour des représentants des usagers sont annexés en intégralité à ce livret.*

## L'expression des réclamations et des plaintes

Tous les habitants sont invités à exprimer oralement leurs insatisfactions aux responsables de leur service. Ils ont également la possibilité de rédiger ou faire rédiger une fiche d'évènement indésirable à disposition à l'accueil et dans les services. 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)*

## Leur traitement

Les réclamations et plaintes écrites adressées à l'établissement sont transmises à la Direction qui y répond dans les meilleurs délais en lien avec le Conseil de Vie Sociale. Au besoin, il peut être proposé de faire appel à une médiation (Personnes qualifiée pour les habitants d'EHPAD, représentants de la CDU pour les habitants d'USLD). Si les réclamations mettent en cause exclusivement l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, il peut être fait appel au médiateur médecin compétent. Si une plainte concerne les deux médiateurs (médical et non médical) ils peuvent être saisis simultanément.

*(Sources : articles R. 1112-92 du Code de la santé publique (USLD) et article L 311.5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (EHPAD))*

## Leur suivi

Sous huit jours après la rencontre avec le plaignant, ils transmettent un compte rendu à celui-ci ainsi qu'à la Commission des Usagers et/ou au Conseil de la Vie Sociale par l'intermédiaire de leur Président. En séance les commissions formulent des recommandations en vue d'apporter une solution au litige. Elles informent également au besoin le plaignant des voies de recours ou de conciliation dont il dispose. La situation peut également être classée sans suite. Dans les huit jours suivant la réception de ces éléments, la direction apporte une réponse au plaignant en joignant à son courrier l'avis de la commission.

*(Source : article R. 1112-94 du Code de la santé publique)*

**Les fiches d'évènements indésirables** sont analysées au sein de l'instance Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques.

**En cas de plainte, vous pouvez écrire à l'un des médiateurs de la Commission des Usagers (CDU), du Conseil de la Vie Sociale (CVS) ou au représentant légal de l'établissement :**

M. le Directeur du Pôle Gériatrique Rennais,  
100/102 avenue André Bonnin, CS 27448,  
35574 CHANTEPIE CEDEX

**Si vous êtes victime d'un Evènement Indésirable Grave lié aux Soins (EIGS),** vous avez la possibilité de le déclarer sur le portail gouvernemental suivant : <https://signalement.social-sante.gouv.fr>,

où une place est réservée pour les déclarations de particuliers.



# 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.

*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 de la qualité. Les résultats de ces évaluations sont disponibles auprès de l'accueil de la résidence et sur le site Internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr) (ce site vaut pour l'instant uniquement pour l'activité de l'Unité de Soins Longue durée).





# Me repérer dans la résidence



## Les Accès L'accueil et la signalétique

Les accès depuis l'extérieur sont possibles en 3 points :

l'accueil des Chênes Roux, l'escalier principal des Chênes Blancs ou le sas ambulance situé entre les deux bâtiments.

Quel que soit le service dans lequel vous devez vous rendre, vous avez la possibilité, une fois entré, de circuler en intérieur d'un bâtiment à l'autre, par une passerelle couverte. L'accès aux unités du rez de jardin n'est pas possible par les escaliers, il convient d'emprunter l'ascenseur principal des Chênes Blancs ou le SAS ambulances.

Les portes d'accès aux escaliers sont équipées de fermeture magnétique pour des raisons de sécurité.

Afin de les déverrouiller, vous devez appuyer en même temps sur le bouton en hauteur identifié « porte » et pousser la porte. Merci de vérifier que la porte est bien verrouillée après votre passage.

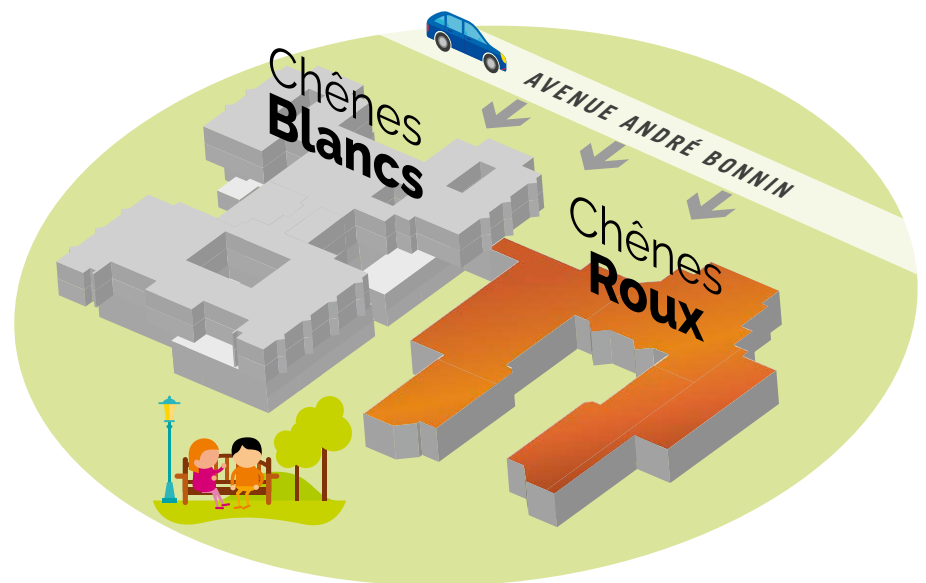
Vous pourrez constater que certaines portes sont équipées de digicodes. Ceux-ci permettent d'éviter la sortie de l'établissement de personnes présentant des troubles de l'orientation. Soyez vigilants lors de vos sorties et n'hésitez pas à accompagner vers l'intérieur les personnes qui suivraient vos pas.

L'accueil des deux résidences se situe dans la résidence « *Les Chênes Roux* ». Vous pouvez accéder à la résidence « *Les Chênes Blancs* » par l'escalier principal de l'extérieur ou par la passerelle des Chênes Roux.

Si vous avez besoin de renseignements, le personnel de l'accueil vous répondra avec plaisir du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00. En dehors de ces horaires, vous pouvez vous adresser à l'accueil du Pôle Gériatrique Rennais.

La signalétique de la résidence « *Les Chênes Blancs* » est basée sur une iconographie du nom des maisonnetes et sur un thème de couleur associé. Par exemple, la maisonnette « *Les Roses* » est représentée par une rose avec une couleur dominante rouge.

Pour les salles communes (restaurant, animation, kinésithérapie) et pour les sorties, la signalétique est basée sur la couleur noire.

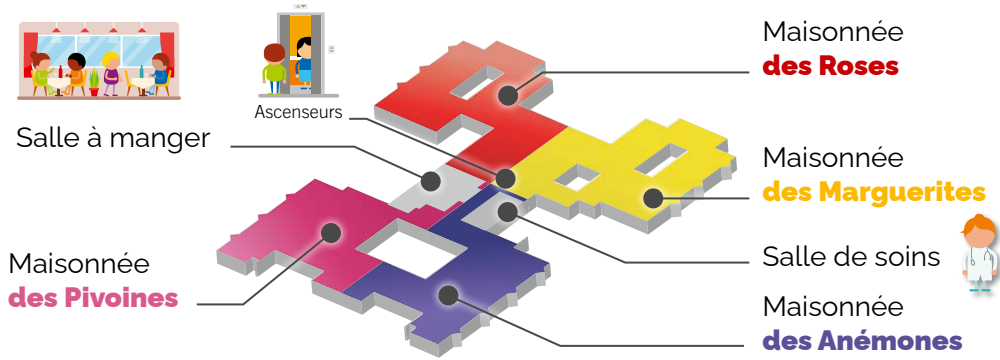




Me repérer dans la résidence

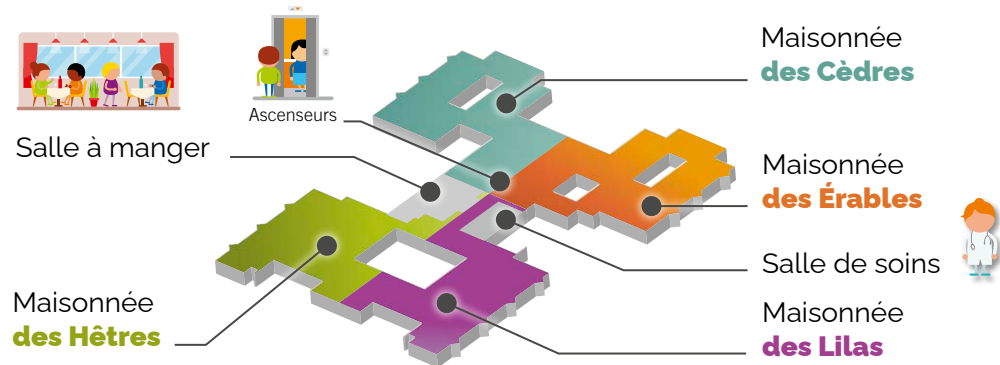
## Chênes Blancs

Niveau **2**



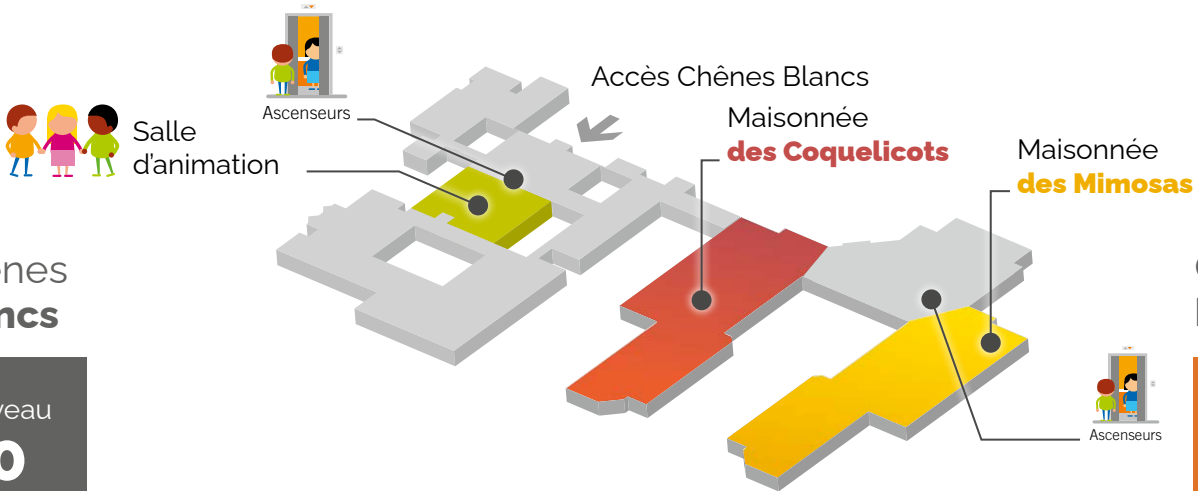
## Chênes Blancs

Niveau **1**



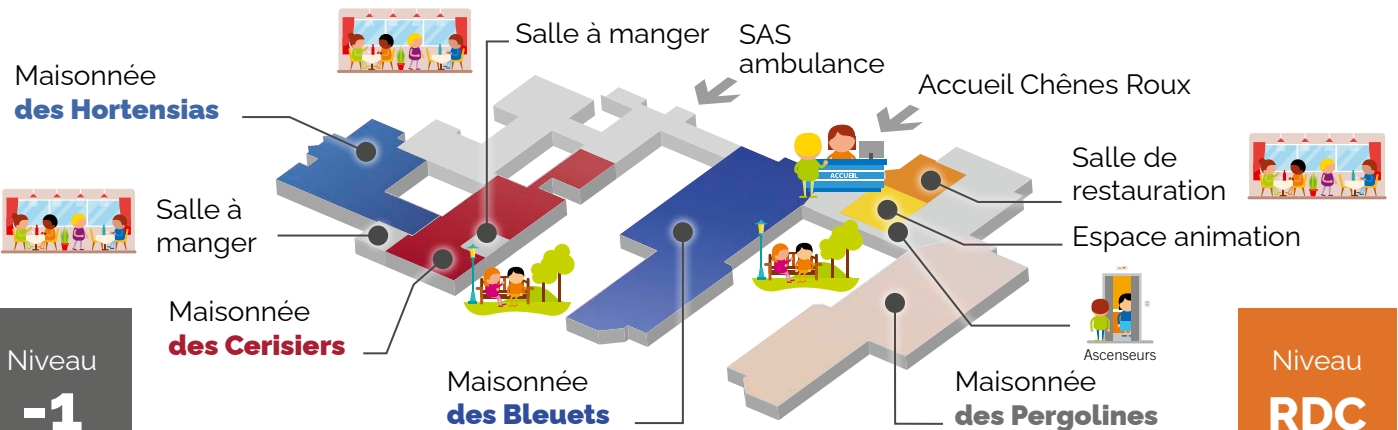
## Chênes Blancs

Niveau **0**



## Chênes Roux

Niveau **1**



Niveau **-1**

Niveau **RDC**

# 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. 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



# 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 difficulté 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 habitante 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.





# 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



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.



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.



**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.



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.



**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.



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.



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.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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](http://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.



LE SOIN POUR TOUS

SANS DISCRIMINATION

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

**ÉGALITÉ**

**SOLIDARITÉ**

**PROXIMITÉ**



# L'UGECAM, un groupe engagé



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

**13** UGECAM en région

**87** structures sanitaires

**171** structures  
médico-sociales

**150** sites géographiques

**13 500** professionnels

**14 800** lits et places

## Un groupe de l'Assurance Maladie

Organisme privé à but non lucratif, le GROUPE UGECAM rassemble 171 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 (équivalent temps plein)

**100** métiers différents

*\*Chiffres 2020*

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

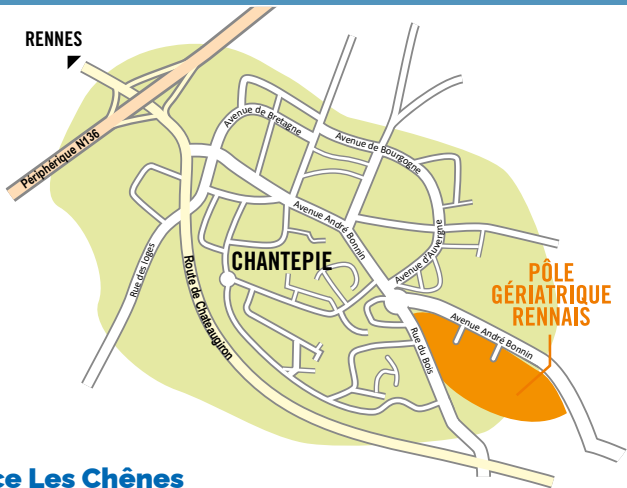
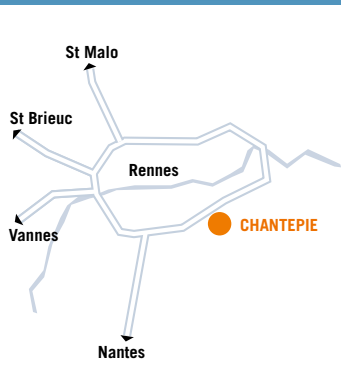
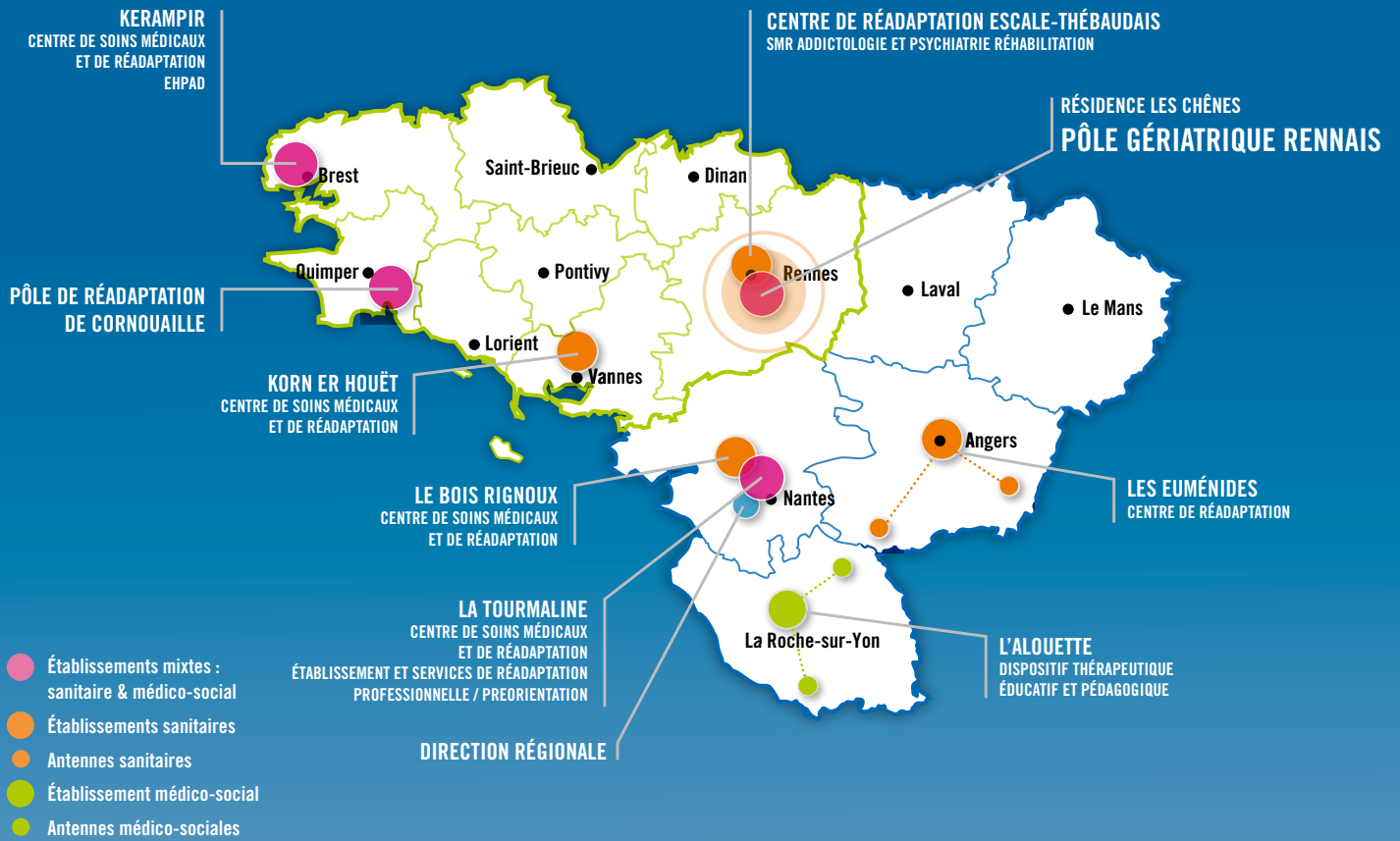
## Démarche qualité et sécurité des soins

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

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

## Eco Responsable :

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



## Résidence Les Chênes

102 AVENUE ANDRÉ BONNIN

35135 CHANTEPIE

Tél. : 02 99 26 79 00

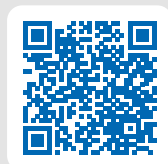
leschenes.pgr@ugecam.assurance-maladie.fr

Suivez-nous

sur  Instagram

 LinkedIn

 Site Web



[www.groupe-ugecam.fr/residence-les-chenes](http://www.groupe-ugecam.fr/residence-les-chenes)