

LIVRET D'ACCUEIL du résident

EHPAD Lemarchand
à Envermeu



Résidence du Château
à Dieppe



EHPAD du Grand Large à Saint-Valery-en-Caux



EHPAD Jean Ferrat au Tréport



Foyer de vie
du Grand Large à
Saint-Valery-en-Caux



Résidence
de la Scie à
Saint Crespin



Résidence
Albert Jean
à Luneray

EHPAD de Eu



Madame, Monsieur,

Parce que vous ne souhaitez plus vivre seul(e), parce que vous avez besoin d'être aidé(e), vous envisagez de faire le choix de vous installer dans l'un de nos établissements. Nous vous en sommes reconnaissants et vous remercions de votre confiance.

Chaque personne accueillie est unique et nous travaillerons à construire, avec vous et vos proches, un projet d'accompagnement personnalisé qui respecte vos choix et vos désirs.

Chacun des membres du personnel de notre établissement a pour mission de mettre ses compétences professionnelles et ses qualités humaines à votre service.

Chacun veillera à vous aider avec bienveillance dans les actes essentiels de la vie quotidienne, à faciliter vos relations sociales et à vous apporter les soins qui seront nécessaires à votre état de santé.

Ce livret est destiné à vous permettre de découvrir l'établissement et à vous donner les informations dont vous avez besoin pour vous sentir bien au sein de votre nouveau domicile.

Nous vous souhaitons la bienvenue et un agréable séjour au sein de notre établissement.

NOS VALEURS

BIENTRAITANCE

BIEN-ÊTRE

ÉTHIQUE

AUTONOMIE

PRÉVENTION

PRENDRE SOIN

QUALITÉ

RESPECT

CITOYENNETÉ

ÉCOUTE

Les établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Caux Maritime ont vocation en première intention, à être des lieux de vie pour les personnes accueillies, garantissant à chacun un espace privatif se voulant être un « chez soi ».

Nous souhaitons favoriser le lien social, le maintien de l'autonomie et de la citoyenneté, l'ouverture sur l'extérieur permettant à tous de participer à des activités sociales, culturelles ou sportives.

Ce sont aussi des lieux de soins garantissant le respect de vos droits et de vos souhaits. Nous nous attachons à garantir la rigueur dans la gestion des risques et le respect des règles de bonnes pratiques par l'ensemble des professionnels de santé qui y interviennent.

La bientraitance et la réflexion éthique sont au cœur de nos préoccupations.

SOMMAIRE

01	L'accompagnement au quotidien	Page 4
02	Prestations et vie pratique	Page 5
03	L'équipe médico-sociale	Page 7
04	Vos droits	Page 9
05	Vos devoirs	Page 11
06	Charte de la personne âgée	Page 12
07	Charte de la personne accueillie	Page 13
08	Charte de la bientraitance	Page 14
09	Notes personnelles	Page 15



Dès votre arrivée, les professionnels de l'établissement vont définir avec vous l'accompagnement personnalisé qui vous sera proposé.

Il pourra être ajusté tout au long de votre séjour en fonction de l'évolution de vos souhaits, de votre état de santé ou de votre autonomie.

Vous pouvez bénéficier d'une aide à la réalisation des soins et des activités quotidiennes : l'aide aux repas, aux déplacements, à la réalisation des soins d'hygiène, à l'habillage.

Cette aide est organisée en fonction de votre autonomie.

Des activités d'animation et des activités socio-culturelles, en groupe ou en individuel, sont proposées en tenant compte des besoins et des envies de chacun.

Des sorties accompagnées peuvent être planifiées.

La participation de vos proches et leur venue au sein de l'établissement seront toujours favorisées et encouragées.

Les soins nécessaires sont dispensés par les professionnels qualifiés (médecin, Infirmier, aide-soignant).

La prise en charge des traitements médicamenteux est assurée de manière organisée et sécurisée.

La douleur est une préoccupation essentielle et quotidienne pour tout soignant. Des protocoles de prise en charge sont définis et appliqués par les équipes soignantes.

De même, des actions de dépistage et de prévention sont menées par les équipes.

Elles pourront vous être proposées sur différents thèmes, tels que la dénutrition, les chutes, l'hygiène bucco dentaire, la vaccination...





Le courrier

Il est distribué chaque jour.

Pour l'envoi, le courrier est à déposer à l'accueil de l'établissement (les professionnels de l'établissement sont disponibles pour vous aider).

Les sorties

Informez le personnel de votre absence afin qu'il ne s'inquiète pas et anticipe vos besoins (repas à décommander, traitement à vous donner, dégrèvement sur la facturation au-delà de 72H).



Le téléphone

Vous pouvez disposer d'un poste téléphonique dans votre chambre.

La mise à disposition du service fait l'objet d'une facturation. Les agents d'accueil vous guideront dans les démarches.

Le transport

En dehors des transports en ambulance prescrits par le médecin traitant, les transports divers sont à votre charge. Le résident a le libre choix du prestataire.



Informatique / internet

Le wifi est disponible pour vos appareils personnels.

Si vous ne disposez pas de matériel, l'équipe d'animation pourra vous faciliter l'accès à un poste informatique ou une tablette.

Les visites

Vous pouvez recevoir dans votre chambre ou dans un salon aux heures qui vous conviennent dans le respect du règlement intérieur.

Le logement

Cet espace est le vôtre.

Vous y trouverez un mobilier adapté (lit médicalisé, chevet, fauteuil, chaise...).



Vous pouvez le personnaliser en l'aménageant à votre convenance avec votre propre mobilier, décorations et effets personnels qui vous tiennent à cœur, dans le respect des normes de sécurité, du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement en vigueur.



Les repas

L'établissement assure tous les jours le petit-déjeuner, le déjeuner, le goûter et le dîner.

Tous les repas sont servis en salle à manger. Ils peuvent être servis dans votre chambre en fonction de votre plan d'accompagnement personnalisé ou pour raison médicale.

Il est possible de prendre des repas avec votre famille ou vos proches. Nous vous remercions de nous prévenir quelques jours à l'avance pour anticiper leur organisation (le tarif est affiché à l'accueil).

L'entretien des locaux

Le ménage est effectué régulièrement par le personnel d'entretien, en respectant votre intimité et les protocoles d'hygiène établis.



Le linge

L'entretien du linge est assuré par l'établissement.

C'est pourquoi il est important que celui-ci soit bien marqué à vos nom et prénom, mais votre famille peut, si elle le souhaite, assurer l'entretien de votre linge personnel. Cela ne donne pas droit à une diminution du tarif hébergement.

Les animaux

Pour garantir leur bien-être à long terme, seuls les animaux qui appartiennent à l'établissement peuvent être présents. Ils bénéficient alors des soins du personnel.

Des visiteurs peuvent ponctuellement venir avec des animaux dans le respect du règlement de fonctionnement.

L'accompagnement au quotidien

Un projet d'accompagnement personnalisé est défini avec vous dans les premières semaines suivant votre arrivée. Il tient compte de vos souhaits personnels et de vos capacités.

Il peut évoluer au cours de votre séjour et est actualisé régulièrement par l'équipe qui met tout en œuvre pour en assurer le suivi. Il fait partie de votre dossier.

Le projet de soins est établi entre l'équipe soignante pluridisciplinaire (médecin coordonnateur, cadre de santé, Infirmier, aide-soignant...) vous-même, votre médecin traitant et votre famille.





Au cours de votre séjour, vous rencontrerez principalement :

Le médecin coordonnateur

Il est garant de votre suivi médical et coordonne les liens avec votre médecin traitant ou référent, le pharmacien et tous les professionnels paramédicaux.

Le cadre de santé ou l'infirmier(ère) coordinateur(trice)

Responsable de la gestion des unités et de l'organisation des équipes.

Sur demande, il apporte des réponses adaptées à vos besoins.

Il est un interlocuteur privilégié pour vous et vos proches.

L'infirmier(ère)

L'infirmier(ère) accomplit des soins personnalisés. Il(elle) évalue, surveille votre état de santé et alerte le médecin. Il(elle) met en œuvre votre traitement. L'infirmier(ère) a un rôle d'éducation en matière de santé.

L'aide-soignant(e)

L'aide-soignant(e), à l'écoute de tous vos besoins, dispense des soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier(ère).

Il(elle) vous accompagne dans tous les gestes de la vie quotidienne et veille au maintien de votre autonomie.

Il(elle) est responsable de l'entretien de votre environnement proche.

L'agent des services hospitaliers

L'agent des services hospitaliers assure l'entretien des locaux, du mobilier collectif selon des protocoles rigoureux.

Il(elle) a une fonction hôtelière en collaboration avec l'aide-soignant(e) et participe à votre confort et votre bien-être.

Les rééducateurs(trices) (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, professeurs d'activité physique adaptée)

Ils(elles) veillent à maintenir et développer vos capacités motrices par des exercices individuels ou de groupes.

Ils(elles) travaillent à la prévention des chutes.

L'éducateur(trice) spécialisé(e)

L'éducateur(trice) spécialisé(e) est un professionnel qui veille au quotidien au maintien de l'autonomie des personnes en situation de handicap.

Il(elle) participe à la définition du projet d'accompagnement personnalisé en veillant à sa dimension sociale.

L'animateur(trice)

Il(elle) organise et propose des activités ludiques, musicales, culturelles distrayantes pour apporter du plaisir à chacun tout en développant les liens sociaux.

Il(elle) travaille en étroite collaboration avec tous les professionnels.

Les agents administratifs, techniques et logistiques

Les agents des services administratifs, de cuisine, de lingerie, de maintenance participent tous à votre confort et votre bien-être.

Ils(elles) participent à la vie de l'établissement.

D'autres professionnels de l'établissement peuvent intervenir ponctuellement dans le cadre des prestations d'accompagnement (psychologue, diététicien(ne), assistant(e) social(e), etc).

Les modalités de leurs interventions sont définies par l'équipe dans le cadre du projet personnalisé construit avec vous.



L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne prise en charge par un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et un Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur. La charte des droits et libertés de la personne accueillie constitue le fondement des droits garantis.

Droits et libertés fondamentaux

Sont assurés le respect de la dignité du résident, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité, de sa sécurité et de son droit à aller et venir librement.

Droit à l'information

Le droit à la communication de toute information, ou document relatif à la prise en charge, est garanti au résident.

Le résident est informé de ses droits fondamentaux, et des protections particulières légales et contractuelles, dont il bénéficie, ainsi que des voies de recours à sa disposition.

Droit à la confidentialité

La confidentialité des informations concernant la personne accueillie est garantie ainsi que le respect du secret médical.

Les informations médicales sont communiquées par le médecin.

Droit d'accès au dossier médical

Tout résident, éventuellement accompagné de la personne de son choix, et le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée par écrit, à son dossier médical.

Respect du consentement éclairé

L'équipe recherche systématiquement le consentement du résident pour l'accompagnement individualisé proposé.

Personne de confiance

Le résident peut désigner, à tout moment, par écrit, une personne de confiance de son choix.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où le résident ne pourrait exprimer sa volonté et recevra toute information nécessaire.

Elle peut également accompagner le résident si celui-ci le souhaite.

La personne de confiance peut aussi être celle à prévenir en cas de nécessité.

La désignation est révisable et révocable à tout moment.

Directives anticipées

Les directives anticipées sont des instructions écrites, datées et signées, que le résident peut communiquer à l'avance, s'il devenait incapable d'exprimer sa volonté.

Ces directives anticipées, si elles existent, seront respectées par la structure.

Personnes qualifiées

Elles ont pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'utilisateur ou de son représentant légal. L'esprit de la loi est que l'utilisateur dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif.

Ainsi, la personne qualifiée ne s'entend pas comme un médiateur mais comme un défenseur de l'utilisateur.

Mandataire judiciaire à la protection des majeurs

C'est un professionnel chargé d'assurer des missions de protection (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle) auprès de personnes en incapacité de pourvoir seules à leurs intérêts.

Agissant sur demande du juge des contentieux de la protection, il peut aider une personne temporairement fragilisée en la conseillant et en effectuant un contrôle de ses dépenses.

Satisfaction

Durant son séjour, le résident est sollicité pour participer à des enquêtes de satisfaction visant à améliorer la qualité des prestations.

En dehors de ces enquêtes, le résident peut formuler des remarques sur son accompagnement auprès du cadre ou de l'infirmier coordonnateur ou par écrit au directeur.

Les représentants du Conseil de la Vie Sociale peuvent également être sollicités.

Conseil de la Vie Sociale

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

Il est composé de représentants élus au scrutin secret, désignés pour trois ans :

- Des résidents ;
- Des familles et proches ;
- Des personnels de l'établissement ;
- De l'organisme gestionnaire ;
- Des bénévoles ;
- Du médecin coordonnateur.

Leurs noms et coordonnées sont portés à la connaissance des résidents par voie d'affichage

dans chaque unité et à l'accueil de l'établissement.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au minimum trois fois par an.

Loi informatique et libertés

Règlement Général sur la Protection des Données

Les informations médicales et administratives, qualifiées de données personnelles, concernant le résident, font l'objet d'un traitement informatisé dans le respect des dispositions du Règlement Général sur la Protection de Données (RGPD) encadrées, en France, par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Ainsi, les données personnelles sont hébergées dans le serveur informatique de la structure et ne sont, en aucun cas, utilisées à des fins commerciales.

Les données personnelles du résident ne sont pas communiquées à l'extérieur. Elles ne sont communiquées que dans le cadre des obligations légales auprès des autorités.

Les modalités et la durée de conservation de ces données sont conformes à la réglementation.

Il est possible d'accéder à tout moment à vos données personnelles, en recevoir communication, les faire rectifier, demander leur effacement, vous opposer ou limiter leur traitement pour motif légitime.

Droit à l'image

L'image du résident bénéficie d'une protection légale. C'est pourquoi, à son arrivée, la formalisation d'une autorisation de prises de vues et d'exploitations est nécessaire pour que l'établissement soit autorisé à le photographier/filmer et à utiliser l'image.

Responsabilité

Etre résident d'un EHPAD ne dispense pas de ses devoirs de citoyen ; vous êtes responsable de vos faits et gestes envers autrui.

Respect mutuel

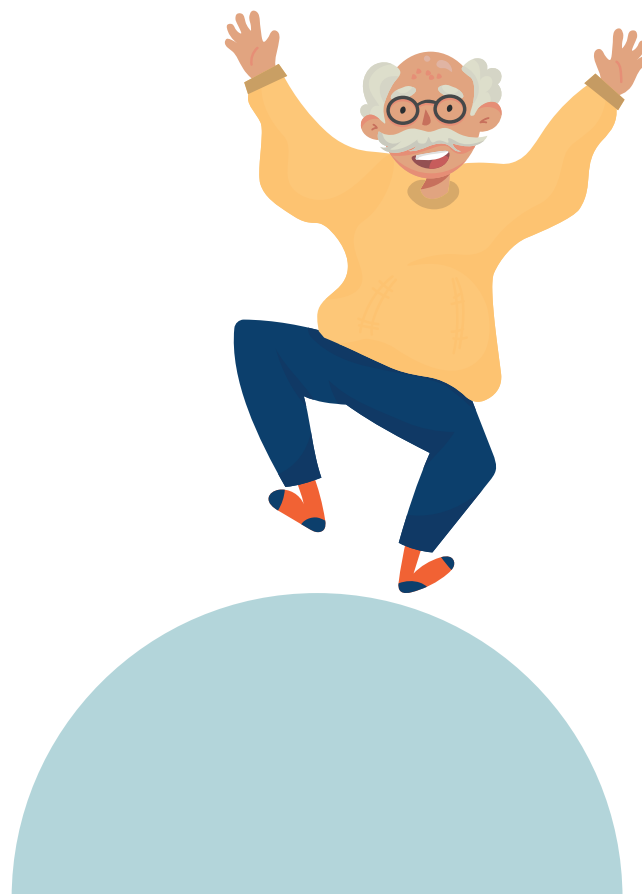
Les relations entre les résidents, leurs proches et les personnels doivent être empreintes de courtoisie, de considération et de respect.

Respecter le matériel

Utilisez le matériel mis à votre disposition sans causer de dégâts, respectez également les appareils médicaux.

Respecter le règlement intérieur et les consignes de sécurité

La vie en collectivité est régie par des règles, certaines limites peuvent vous être opposées pour la sécurité et le bien de tous.





CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE



PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 **Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 **Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 **Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 **Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 **Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- 6 **Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 **Liberté de conscience et de pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 **Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 **Droit aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 **Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombres suffisants.
- 11 **Respect de la fin de vie**
Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.
- 13 **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Fondation Nationale de Gérontologie 1997

« La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement. La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie.(...) »

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.»

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 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.
- 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.
- 3 Droit à l'information**
 La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.
- 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**
 Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

 - 1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
 - 2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;
 - 3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.
- 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 capacité, 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.
- 6 Droit aux 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.
- 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.
- 8 Préserver 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 12 Respect de la dignité de la personne et de son intimité**
 Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Arrêté du 08 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale des familles.



CHARTRE DE BIENTRAITANCE



DÉFINITION DE LA BIENTRAITANCE

La Bientraitance est une démarche volontariste, institutionnelle, collective et individuelle d'amélioration continue des pratiques professionnelles visant à promouvoir :

- Le respect de la liberté et des droits de l'utilisateur et de ses proches
 - Le respect de sa dignité et de sa singularité
 - Le respect de la prise en compte de ses besoins et de ses attentes spécifiques
- Tout en maintenant la vigilance sur les risques de maltraitance et leurs signalements.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

- 1 Adopter** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.
- 2 Donner** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.
- 3 Garantir** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.
- 4 Mettre** tout en œuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.
- 5 S'imposer** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.
- 6 Agir** contre la douleur aiguë et / ou chronique physique et/ou morale.
- 7 Accompagner** la personne et ses proches dans la fin de vie.
- 8 Rechercher** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports...
- 9 Garantir** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.
- 10 Evaluer** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

La Charte doit être intégrée dans la réflexion éthique des établissements de santé, médico-sociaux et sociaux.

sources : Document Qual'Va

VOS NOTES PERSONNELLES



A series of horizontal lines for taking notes, starting from the top of the page and extending to the bottom.

Nous espérons que les informations contenues dans ce livret d'accueil vous ont été utiles.

Chacun de nos établissements met à votre disposition une fiche d'**information sur votre lieu de vie** en complément de ce livret.

N'hésitez pas à solliciter l'équipe qui vous accueille pour récupérer les informations disponibles dont vous pourriez avoir besoin.



Vous pouvez également retrouver toutes nos informations et nos actualités sur les différents réseaux sociaux du GHT Caux Maritime

