LIVRET D'ACCUEIL

RÉSIDENCE ARNOUL

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

Résidence ARNOUL
65 rue Montluc – 62610 ARDRES
☏ 03.21.35.42.33
💻 administration@ehpad-residencearnoul.fr
Site internet : https://ehpad-residencearnoul.fr/
Compte Facebook : https://www.facebook.com/EHPAD-R%C3%A9sidence-Arnoul-909140406093744/

SOMMAIRE

Préambule **2**

I. Présentation de l'établissement **3**

II. Modalités de fonctionnement **5**

III. La vie à la Résidence Arnoul – les prestations **8**

a) La chambre *8*

b) Le linge *8*

c) La surveillance médicale *8*

d) L'Unité de Vie Alzheimer (UVA) *9*

e) Les animations *9*

f) La restauration *11*

g) Les intervenants extérieurs *11*

h) Les sorties *12*

i) Les visites *12*

j) Le culte *13*

k) Les animaux *13*

l) La télévision et le téléphone *13*

m) Accès internet *13*

n) Le courrier *13*

o) La sécurité des biens et des personnes *13*

p) Responsabilité civile *14*

IV. Encadrement professionnel **14**

V. Réglementations diverses applicables **15**

a) Communication du dossier médical *15*

b) Personne de confiance *15*

c) Recours aux personnes qualifiées *15*

d) Service de médiation de la consommation *15*

e) Prévention et lutte contre la maltraitance *16*

VI. Les instances de participation **17**

TABLE DES ANNEXES

Annexe n°1 : Organigramme de l'établissement 0

Annexe n°2 : Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance 0

Annexe n°3 : Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées 5

Annexe n°4 : Notice d'information du service de médiation de la consommation 9

Annexe n°5 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie 10

Annexe n°6 : Charte de la bientraitance 11

PRÉAMBULE

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaite la bienvenue.
Toutes nos équipes professionnelles sont à votre disposition pour contribuer à votre bien-être et a une vie collective harmonieuse dans le cadre d'un projet d'accompagnement personnalisé.
La direction et les équipes sont fortement impliquées dans la démarche qualité afin d'apporter aux ainés : « de la vie aux jours et non des jours à la vie ».

La Direction.

I. PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'EHPAD « Résidence Arnoul » est un établissement public autonome d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

- ***Historique et situation géographique de l'EHPAD « Résidence Arnoul »***

Ancien Hospice civil d'Ardres, l'établissement a été transformé en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et reconstruit rue Montluc à Ardres, en 1993. En 2014, des travaux d'extension ont été réalisés, la capacité d'accueil a été augmentée de 54 à 72 places, et une Unité de Vie Alzheimer de 12 places a été créée, afin d'accueillir des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer et/ou de troubles apparentés.

La localisation de l'établissement est un véritable point fort, en effet il se trouve plein cœur du centre-ville et bénéficie ainsi de tous les commerces et services publics à proximité (hôtel de ville, la poste, transports en commun, le marché, les lacs, l'Église etc.)

- ***Public accueilli***

L'EHPAD accueille des personnes âgées dépendantes âgées de 60 ans et plus, et est habilité à l'aide sociale. En dessous de l'âge requis, il est possible d'intégrer l'établissement mais sur dérogation, délivrée par le Département du Pas-de-Calais.

- ***Capacité d'accueil***

L'extension architecturale récente permet désormais à la Résidence Arnoul de disposer d'une capacité d'accueil totale de **70 lits en hébergement permanent** et exclusivement en chambres individuelles.

⇨ Nous disposons donc de 58 chambres individuelles dont 2x2 communicantes et **12 places sécurisées en Unité de Vie Alzheimer.**

L'établissement dispose également de **2 lits d'hébergement temporaire** afin de permettre aux personnes âgées dépendantes qui le souhaitent de réaliser des courts séjours, en prévision d'une éventuelle entrée définitive ou dans le cadre du droit au répit des proches aidants.

L'établissement est organisé en plusieurs lieux de vie dont :

- Les Marronniers : L'unité de vie Alzheimer située au rez-de-jardin
- Les Tilleuls au rez-de-chaussée,
- Le Grand Lac au rez-de-chaussée,
- Les Bastions au rez-de-chaussée,
- Les Carmes à l'étage,
- La Poterne à l'étage.

Un patio, une pergola, des bancs, des fauteuils vous attendent dès les premiers beaux jours jusqu'aux belles journées d'automne. Dans l'enceinte, nous disposons d'un parking visiteurs et personnel (places réservées). Le parking visiteurs est accessible depuis la rue Blaise de Saint-Just.

II. MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

L'admission : l'accueil administratif est ouvert du **lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.** Un dossier de demande d'admission (partie administrative et médicale) disponible sur place ou sur le site internet de l'EHPAD devra être complété et remis à l'établissement.

La direction encourage les familles et les bénéficiaires à visiter la structure avant la demande d'admission. À l'issue de la visite de pré admission et après avis du médecin coordonnateur, l'admission est prononcée par le directeur, en fonction des places disponibles. Un contrat de séjour est alors établi.

Le dossier de demande d'aide sociale et la liste des pièces à fournir sont à retirer au CCAS de la mairie du lieu de résidence.

Les frais de séjour d'hébergement permanent :
Ils se décomposent de la manière suivante :

- **Le tarif hébergement journalier**

En date du Conseil d'Administration du 26 juin 2025, il a été acté le passage en tarif hébergement différencié à compter du 1er juillet 2025 pour les résidents payants. Lors de l'étude du dossier d'admission, si les ressources du résident ne sont pas de nature à enclencher un dossier d'aide sociale, alors le tarif hébergement libre lui sera appliqué.

Pour les résidents payants, le tarif hébergement est fixé chaque année par délibération du Conseil d'Administration.

Pour les résidents bénéficiant de l'aide sociale, le tarif hébergement est fixé annuellement par le Président du Conseil Départemental du Pas-de-Calais sous forme d'arrêté.

- **La participation journalière forfaitaire aux dépenses d'entretien de l'autonomie**

Pour l'ensemble des résidents, la participation journalière forfaitaire aux dépenses d'entretien de l'autonomie est fixée par arrêté du ministre du travail, de la santé, des solidarités et des familles.

Tarifs en vigueur :

Au 01/07/2025, le tarif hébergement journalier des résidents payants est fixé à : 69 euros.

Au 01/04/2025, le tarif hébergement journalier des résidents à l'aide sociale est fixé à : 67,65 euros.

Au 01/04/2025, le tarif hébergement journalier des résidents de moins de 60 ans est fixé à : 86,36 euros.

Au 01/07/2025, la participation journalière forfaitaire aux dépenses d'entretien de l'autonomie est fixée à : 6,10 euros.

Les frais de séjour sont facturés à terme échu pour les bénéficiaires de l'aide sociale et pour les résidents « payants ».

Vous pouvez bénéficier, sur votre demande, de plusieurs aides :

- L'ALS (Allocation Logement Sociale) uniquement pour l'hébergement permanent
- L'Aide Sociale est versée par le Conseil Départemental du Pas-de-Calais pour financer le séjour moyennant 90% des ressources

Toutes ces aides sont soumises aux conditions de ressources. Notre équipe reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire concernant l'obtention de ces aides et allocations.

Les frais de séjour d'hébergement temporaire :

Ils se décomposent de la manière suivante :

- Le tarif d'hébergement,
- Le tarif dépendance.

Les tarifs sont fixés annuellement par le Président du Conseil Général du Pas-de-Calais sous forme d'arrêté. Les frais de séjour sont facturés à terme échu pour les bénéficiaires de l'aide sociale et d'avances (le premier de chaque mois) par les bénéficiaires « payants »

Au 01/04/2025, le tarif journalier d'hébergement est de **67.65 €.**
Au 01/04/2025, le tarif journalier d'hébergement des résidents de moins de 60 ans est fixé à : 86,36 euros.

Concernant le tarif dépendance :
Pour les personnes évaluées en GIR 1/2 : **22.06 €**
Pour les personnes évaluées en GIR 3/4 : **14.00 €**
Pour les personnes évaluées en GIR 5/6 : **5.94 €**

Les aides existantes :
Vous pouvez bénéficier, sur votre demande, de plusieurs aides :

- L'APA (Allocation Personnalisé d'Autonomie, dépendance)
- L'Aide Sociale est versée par le Conseil Général du Pas-de-Calais pour financer le séjour moyennant 90% des ressources.

Toutes ces aides sont soumises aux conditions de ressources. Notre équipe reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire concernant l'obtention de ces aides et allocations.

Les modalités financières, ainsi que les conditions de révisions et de facturation, sont définies dans le contrat de séjour. Les tarifs journaliers en vigueur sont annexés au même contrat de séjour.

L'organisation des services :

Pour assurer la qualité de votre accompagnement, la Résidence Arnoul met à votre disposition des professionnels qualifiés.

Pour repérer les professionnels au sein de la Résidence, chaque service possède une tenue avec une couleur propre à son statut.

L'équipe médicale et paramédicale est composée de :

- **Un médecin coordonnateur**, qui assure la continuité des soins
- **Un cadre de santé**, qui coordonne les services de soins

Infirmières Diplômées d'Etat (tenue blanche), qui assurent les soins techniques, la distribution et la prise des médicaments, le suivi de la douleur…

Aides-soignants /Aides Médico Psychologique (tenue blanche pour les hommes, tenue blanche avec un liseré rose pour les femmes)**,** qui en collaboration avec les infirmiers(es) apporte une aide partielle ou complète pour les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, prise des repas).

- **Auxiliaires de soins en gérontologie** (ASG), qui sont spécialisés dans la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.

Agents de Service Hospitalier Qualifiés (tenue blanche avec liseré bleu)**,** qui assurent l'entretien des parties communes et des chambres (sol, sanitaires…)

- **Un psychologue,** qui intervient pour permettre au résident de s'adapter à son nouvel environnement lors de son entrée et tout au long de son séjour pour repérer et soulager les angoisses.

La Résidence est également composée des services suivants :

L'équipe d'animation (tenue beige) accompagne et propose, chaque jour, un ensemble d'activités variées.

Le service blanchisserie (tenue mauve) st chargé de la collecte, du traitement, de la distribution du linge ainsi que du marquage des vêtements des résidents.

Le service restauration (blouse blanche et pantalon gris à carreaux pour les cuisiniers) prépare des repas adaptés aux régimes alimentaires des résidents.

Les agents d'hôtellerie servent les repas et sont, comme les cuisiniers, régulièrement à votre écoute afin de mieux adapter les repas à vos goûts et besoins.

Le service entretien technique assure l'entretien des jardins ainsi que les petites réparations.

Le service administration assiste le directeur dans la gestion des ressources humaines, la gestion budgétaire, logistique et matérielle et assure la coordination de la qualité et de la gestion des risques.

L'organigramme de l'EHPAD est présenté en annexe de ce livret d'accueil.

III. LA VIE À LA RÉSIDENCE ARNOUL – LES PRESTATIONS

a) La chambre

La résidence met à la disposition de ses résidents des chambres individuelles bénéficiant toutes de :

- Salle de bain adaptée avec douche, lavabo et w.-c.,
- Mobilier (lit médicalisé, armoire, chevet et fauteuil),
- Prise de téléphone
- Prise de télévision + Télévision
- Système d'appel-malade pour renforcer la sécurité.
- Accès internet via le WIFI

La chambre peut être personnalisée par le résident, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Les couples peuvent être accueillis dans deux chambres individuelles communicantes au sein de la structure. Deux petits salons confortables sont répartis dans l'unité pour l'accueil des visiteurs.

b) Le linge

Le linge hôtelier est fourni par l'établissement. La liste du trousseau est remise à l'admission. Les vêtements du résident seront marqués (nom/prénom) par l'établissement lors de l'admission. **Tout linge apporté au cours du séjour sera obligatoirement transmis aux professionnels afin d'être marqué.**
Ils seront ensuite entretenus par le service lingerie, à l'exception du linge délicat (exemple : les types Damart) qui sera entretenu par la famille ou un prestataire extérieur. Dans ce dernier cas, les frais restent à la charge du résident.
Nous rappelons qu'il est interdit de laver du linge dans le lavabo de la chambre et de l'y faire sécher.

c) La surveillance médicale

L'établissement est doté d'un personnel soignant qualifié mis à votre service. Leur accompagnement s'inscrit dans le respect de la Charte des droits de la personne accueillie et dans la promotion de la bientraitance.

L'équipe médicale et paramédicale effectue le suivi des prescriptions du médecin référent que vous avez choisi, sachant que les médecins autorisés à exercer dans la résidence se sont engagés à respecter nos protocoles de soins.

Chaque chambre est dotée d'un système d'appel-malades, permettant à tout résident de joindre, de jour comme de nuit, les professionnels de l'établissement.

d) L'Unité de Vie Alzheimer (UVA)

La Résidence possède une Unité de Vie Alzheimer (UVA) permettant d'accueillir 12 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou « maladies apparentées ».

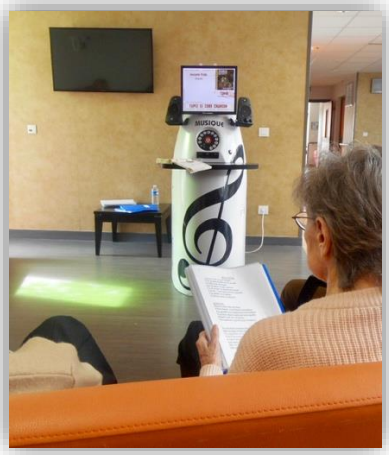
Ce lieu de vie adapté et sécurisé permet la déambulation des résidents.

L'UVA dispose d'une salle dédiée à la méthode Snoezelen (stimulation multi sensorielle) permettant de minorer les troubles du comportement des résidents.

e) Les animations

La Résidence propose, chaque jour, avec l'aide d'un personnel dédié à l'animation, diverses activités telles que : **gymnastique douce, ateliers mémoire, pâtisserie, peinture, chants, jeux de société, lecture du journal, films et documentaires, etc**.

Ces activités se déroulent dans une salle conviviale. Une borne musicale et ludique est également en place. Depuis 2018, l'établissement est également équipé d'un parcours de santé, pour encourager et promouvoir la motricité des résidents.



L'unité UVA propose, dans un espace de détente et de relaxation, des activités à visée thérapeutique de type **Snoezelen**, en stimulant et exploitant les 5 sens.

Les résidents de l'UVA bénéficient de certaines activités communes à la partie d'hébergement classique, notamment **la sortie au marché d'Ardres**.

Des échanges avec les écoles de la ville, les autres EHPAD de la région, les équipes de bénévoles, les animateurs extérieurs, maintiennent le résident dans un environnement social et ludique. **Les anniversaires sont fêtés chaque mois** avec l'ensemble des résidents de l'établissement.

Les sorties collectives, pour lesquelles une contribution financière peut parfois être demandée, sont encadrées par un personnel compétant et dynamique. La résidence Arnoul dispose de véhicules de transport pour les sorties se déroulant sur la région. Les véhicules permettent le transport des personnes à mobilité réduite.

L'établissement s'attache à garantir un accompagnement personnalisé et individualisé. A cet effet, il propose aux résidents des animations « personnalisées », axées sur le bien-être telles que : **le bain thérapeutique, les soins esthétiques**.

f) La restauration

La plus grande attention est apportée aux repas dans l'établissement. Préparés sur place par une équipe compétente, ils sont à la fois servis dans la salle à manger de l'EHPAD et dans celle de l'UVA. Il est également possible pour les résidents de prendre les repas en chambre, sur leur demande ou pour des raisons de santé.

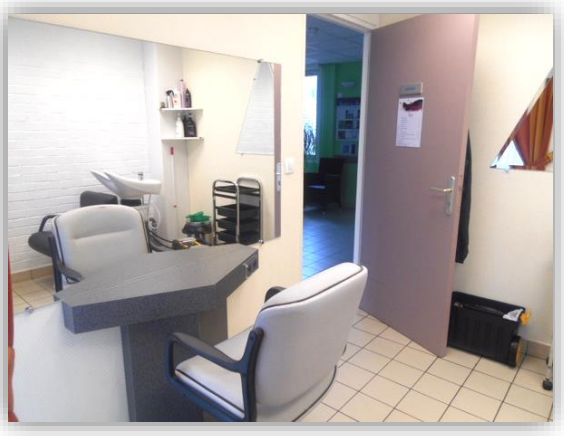
Les résidents donnent leur avis quant aux menus par l'intermédiaire de la Commission des menus. Les régimes prescrits et les aversions alimentaires sont respectés. La restauration intègre également les usages confessionnels par des menus de substitution.
Des repas à thèmes sont proposés chaque mois.

Engagée dans une démarche de développement durable, la Résidence s'efforce de proposer aux résidents des produits locaux, de saisons, ou issus de labels respectueux de l'environnement.

Famille ou amis peuvent déjeuner avec le résident sous certaines conditions. Une table d'hôte est prévue dans une salle dédiée afin de préserver l'intimité des résidents et de leurs proches.
Le tarif des repas « invités » sont disponibles sur le tableau d'affichage à l'entrée de l'EHPAD.

Pour des raisons d'organisation, en cas de déjeuner à l'extérieur, nous remercions les résidents de bien vouloir en informer le secrétariat.

g) Les intervenants extérieurs



Un salon de coiffure est à disposition des coiffeurs professionnels extérieurs intervenant au sein de l'EHPAD.
L'établissement propose à raison d'une fois par semaine, l'intervention d'une coiffeuse : le mardi après-midi de 13h30 à 17h.
Les résidents de l'UVA peuvent se faire coiffer et recevoir des soins esthétiques par des professionnels, au sein de leur unité, dans la salle « bien-être ».
L'établissement garanti aux résidents le libre choix des professionnels extérieurs intervenant pour leur bien-être. Aussi, les résidents peuvent également faire appel à leur coiffeur habituel.

La charge financière des prestations doit être assumée par le résident, directement auprès de l'intervenant sans pouvoir engager la responsabilité de la résidence.

Des esthéticiennes peuvent également opérer au sein du salon de coiffure de l'EHPAD.

D'autres intervenants extérieurs peuvent intervenir auprès des résidents, tels que des esthéticiennes, des kinésithérapeutes libéraux, ou des pédicures-podologues.

En ce sens, l'EHPAD possède une convention avec un pédicure-podologue du secteur d'Ardres. Cependant, la possibilité est laissée au résident d'avoir recours à un autre pédicure.

h) Les sorties

En EHPAD : le résident est libre d'aller et venir dans la résidence.

En cas de sortie hors de l'établissement, il est nécessaire d'informer le personnel de votre destination afin de pouvoir vous aider le cas échéant et d'éviter toute inquiétude inutile.

Dans le cas de désorientation, certaines restrictions seront apportées par l'équipe soignante et la direction pour assurer l'intégrité physique et la sécurité du résident tout en soutenant sa liberté d'aller et venir.
Ces mesures individuelles font l'objet d'une annexe au contrat de séjour.

En UVA : Les sorties du résident sont obligatoirement accompagnées par un membre du personnel, la famille ou la personne de confiance.

i) Les visites

Les visites sont libres, toutefois, elles sont recommandées à partir de 11h et jusque 18h.

Pour les visites des résidents en hébergement classique, l'entrée se fait via la porte d'accès principale, rue Montluc. L'ouverture de la porte se fait par le biais d'un bouton poussoir.

Pour l'UVA, les visiteurs utiliseront l'interphone de la porte située rue Blaise de Saint-Just pour accéder à la structure sécurisée.

La sortie de l'UVA comme de l'EHPAD, se fait de manière sécurisée. Pour sortir par la porte principale, un code est inscrit en chiffres romains et est à retranscrire sur le boitier pour déverrouiller la porte. La sortie de l'UVA, se fait par demande auprès des professionnels soignants.

Afin d'assurer la sécurité des résidents, nous demandons aux visiteurs d'être vigilants lors de leur sortie de l'EHPAD et de vérifier la bonne fermeture des portes afin d'éviter toute sortie inopinée.

j) Le culte

La pratique des différents cultes est possible. La visite d'un représentant de votre culte est possible sur demande auprès des membres de notre équipe.

Une célébration ou une messe est proposée une fois par mois selon les disponibilités du prêtre, les dates sont affichées à l'entrée de l'EHPAD. La messe est célébrée dans la salle d'animation au rez-de-chaussée.

k) Les animaux

Conformément à la réglementation, le Conseil de Vie Sociale s'est exprimé, en sa séance du 03/04/2025, contre l'accueil des animaux de compagnie des résidents au sein de la Résidence.

Les animaux ne sont ainsi admis qu'en visite. Toutefois, les animaux ne sont pas autorisés dans la salle à manger et sur les lits.

Ils ne doivent présenter aucun danger pour les résidents. Dans le cas contraire, la direction se verra leur interdire l'accès.

l) La télévision et le téléphone

Chaque chambre dispose d'une prise téléphone. Le résident peut solliciter le branchement téléphonique avec ligne directe auprès du secrétariat de l'EHPAD.

Les appels téléphoniques sortants sont à votre charge. Le tarif, calculé selon les coûts de fonctionnement, est fixé par délibération du Conseil d'Administration et fait l'objet d'un affichage au sein de l'établissement.

La chambre est également équipée d'une prise télévision et d'une télévision.

m) Accès internet

Un accès internet est disponible dans l'ensemble de l'établissement y compris dans les chambres. Cette prestation est comprise dans le tarif hébergement et n'occasionne aucun frais supplémentaire.

Lors de votre admission au sein de l'EHPAD, un code vous est transmis pour vous connecter au réseau wifi. Lors de la première connexion au réseau wifi de l'établissement le résident doit signer la charte informatique.

n) Le courrier

Le courrier des résidents est distribué chaque jour. Le courrier à expédier (préalablement affranchi selon les tarifs en vigueur de La Poste) est à remettre au secrétariat qui se charge de l'envoi.

o) La sécurité des biens et des personnes

- **Biens :**

L'établissement, ouvert à tous, ne peut garantir vos valeurs et espèces.

Vos prothèses sont également sous votre contrôle.
En cas de vol, perte ou casse, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée qu'en cas d'implication avérée.
Aussi, l'établissement recommande aux résidents d'obtenir un coffre-fort afin de conserver leurs objets de valeur et espèces.

- **Personnes :**

En cas de forte chaleur, la résidence dispose de deux salles climatisées au sein de l'EHPAD, et deux en UVA. En outre, le plan bleu, peut, à tout moment, mobiliser l'ensemble des acteurs quotidiens dans la gestion de crise sanitaire, épidémique ou autre. Pour assurer la sécurité, des contrôles d'identité peuvent être effectués par le personnel.
Les portes de la Résidence sont fermées de 21h à 7h ; une équipe de soignants assure la surveillance de nuit.
Des dispositifs de sécurité sont également installés dans la résidence : bips appel malade, détecteurs incendie, extincteurs, portes coupe-feu, ascenseurs asservis. Lisez les consignes affichées et suivez, en cas de sinistre les consignes du personnel qui a été formé pour faire face à ces circonstances.

Il est strictement interdit de fumer au sein de la structure. Le jardin est à la disposition des fumeurs. Il est également prohibé d'amener au résident de l'alcool et des médicaments extérieurs à la dernière prescription médicale, tout problème constaté engagerait la responsabilité de son auteur.

p) Responsabilité civile

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités.

Chaque résident doit avoir une assurance responsabilité civile et remettre chaque année son attestation d'assurance au secrétariat.

IV. ENCADREMENT PROFESSIONNEL

Les personnels sont soumis à un ensemble de règles parmi lesquelles :

- Le secret des informations personnelles et médicales
- L'interdiction de recevoir, de la part de résident (article 209 du Code civil), tout pourboire ou don d'objet.
- Le respect de l'intégrité du résident, la Résidence rappelle notamment que tout fait de malveillance ou de maltraitance commis à autrui est passible de sanctions disciplinaires et/ou judiciaires.

L'ensemble de ces règles est repris dans le règlement intérieur des personnels de l'établissement.

Inscrite dans une démarche pédagogique, la Résidence accueille des stagiaires au sein de ces différents services. Les stagiaires sont sous la responsabilité de leur tuteur professionnel et sont soumis aux mêmes règles, précitées, que les professionnels.

V. RÉGLEMENTATIONS DIVERSES APPLICABLES

a) Communication du dossier médical

Le résident peut avoir communication de son dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin. Il peut également en avoir copie, le coût de reproduction étant à sa charge. Lors de votre demande d'admission diverses informations sont enregistrées et traitées par voie informatique dans Via Trajectoire. Ces informations sont consultables.

b) Personne de confiance

La désignation d'une personne de confiance est aussi un droit que nous vous demandons de formaliser, en acceptation ou en refus, lors de votre admission. Cette personne pourra vous accompagner dans la prise de connaissance et la compréhension de vos droits. Elle pourra notamment vous aider à prendre une décision liée à un traitement ou à un acte chirurgical.

Cette personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Vous avez la possibilité de changer de personne de confiance à tout moment.

La notice d'explication sur le rôle et les missions de la personne de confiance est disponible en annexe. Le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous sera remis par l'infirmière lors de votre admission.

c) Recours aux personnes qualifiées

En cas de litige entre le résident et l'établissement, vous pouvez obtenir la médiation d'une personne qualifiée, qui vous aidera à faire valoir vos droits. La saisine d'une personne qualifiée est gratuite pour le résident.

Les coordonnées permettant de contacter les personnes qualifiées sur le territoire du Calaisis sont disponibles en annexe de ce livret d'accueil.

d) Service de médiation de la consommation

De plus, le Code de la consommation prévoit que tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel.

La Résidence met à disposition des résidents un service de médiation de la consommation. Les résidents ont ainsi la possibilité de solliciter gratuitement ce médiateur.

Cette saisine peut être effectuée, qu'à condition d'avoir préalablement fait une réclamation écrite (courrier ou courriel) auprès de l'établissement pour tenter de résoudre le litige.

En cas de litige, nous vous invitons donc à compléter dans un premier temps une fiche de communication, disponible à l'accueil. Nous vous apporterons une réponse dans les meilleurs délais.

La notice d'explication ainsi que les coordonnées de ce service de médiation sont disponibles en annexe du livret d'accueil. Les coordonnées sont également affichées au sein de la Résidence.

e) Prévention et lutte contre la maltraitance

La Résidence est engagée dans une démarche de prévention et de lutte contre la maltraitance et de promotion de la bientraitance. Pour cela, des actions sont menées par l'établissement auprès des professionnels et résidents.

Promotion de la bientraitance :

- Formation « Bientraitance » inscrite régulièrement au plan de formation annuel
- Groupe de parole et d'échange de pratiques professionnelles sur la thématique de la Bientraitance à destination des professionnels, animé par la psychologue de l'EHPAD
- Charte de Bientraitance réalisée par les professionnels, validée par le CVS, affichée dans les locaux et signée par les prestataires intervenant dans l'établissement
- Réalisation d'une autoévaluation des pratiques professionnelles portant sur la bientraitance
- Groupes de travail réguliers autour de la bientraitance entre professionnels et résidents : analyses de pratiques professionnels par le biais de mises en situation, réalisation d'une charte des droits et libertés des résidents, analyse des résultats de l'autoévaluation des pratiques professionnelles
- Diffusion des bonnes pratiques professionnels par le biais d'un protocole de prévention de la maltraitance et de promotion de la bientraitance
- Identification d'un référent bientraitance parmi les professionnels et de deux référents éthique

Prévention et lutte contre la maltraitance :

- Cartographie des risques de maltraitance réalisée en groupe de travail par des professionnels et résidents puis définition et suivi d'un plan d'action concernant les risques prioritaires
- Réalisation et diffusion d'un plan de prévention et de gestion des risques de maltraitance
- Affichage du numéro ALMA au sein de l'établissement
- Encadrement quotidien par les responsables de service et réalisation d'entretiens individuels annuels pour les professionnels, permettant d'identifier les difficultés et de prévenir les situations à risques
- Existence d'un circuit de recueil et de traitement des réclamations à disposition des résidents et des familles
- Existence d'un circuit de recueil et de traitement des événements indésirables à disposition des professionnels

Divers services sont à votre disposition en cas de besoin, leurs coordonnées sont disponibles ci-dessous.

Coordonnées des autorités administratives :

- **Conseil Départemental du Pas-de-Calais**
  Hôtel du Département
  Rue Ferdinand-Buisson
  62018 ARRAS CEDEX 9
  03.21.21.62.62

- **Agence régionale de santé (ARS) - Hauts-de-France**
  556 avenue Willy Brandt
  CS 39993
  59031 LILLE CEDEX
  08.09.40.20.32

Numéros d'écoute spécifiques :

- 3977 numéro national dédié à la lutte contre les maltraitances envers les personnes âgées et les majeurs en situation de handicap. Numéro gratuit accessible 7j/7 de 9h à 19h.
- Numéro ALMA Nord-Pas-de-Calais : 09.70.72.70.72, centre d'écoute et à la prise en charge des situations de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes adultes en situation de handicap

VI. LES INSTANCES DE PARTICIPATION

Au sein de la Résidence, plusieurs instances existent.

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Il est composé de représentants des résidents, de représentants des familles et représentants légaux, de membres du personnel, du médecin coordonnateur, d'un représentant de l'équipe médico-soignante et de l'organisme gestionnaire de la structure.

Il se réunit trois fois par an. Sa compétence, consultative, s'exerce sur tous les domaines relatifs au quotidien (repas, animations, sorties…) ainsi qu'à certains aspects exceptionnels tels que le règlement de fonctionnement, tarifs, travaux…

Le règlement intérieur ainsi que les comptes rendus des réunions du CVS sont disponibles sur le tableau d'affichage à l'accueil de la Résidence.

Le Conseil d'Administration

Il délibère notamment sur le projet d'établissement, le budget, les travaux, le règlement intérieur et les investissements de l'EHPAD.

Il est présidé par le maire de la commune et comprend plusieurs membres dont un résident de l'établissement, membre du CVS.

La responsable de l'EHPAD assure l'exécution des décisions prises par le conseil d'Administration.

La Commission d'animation

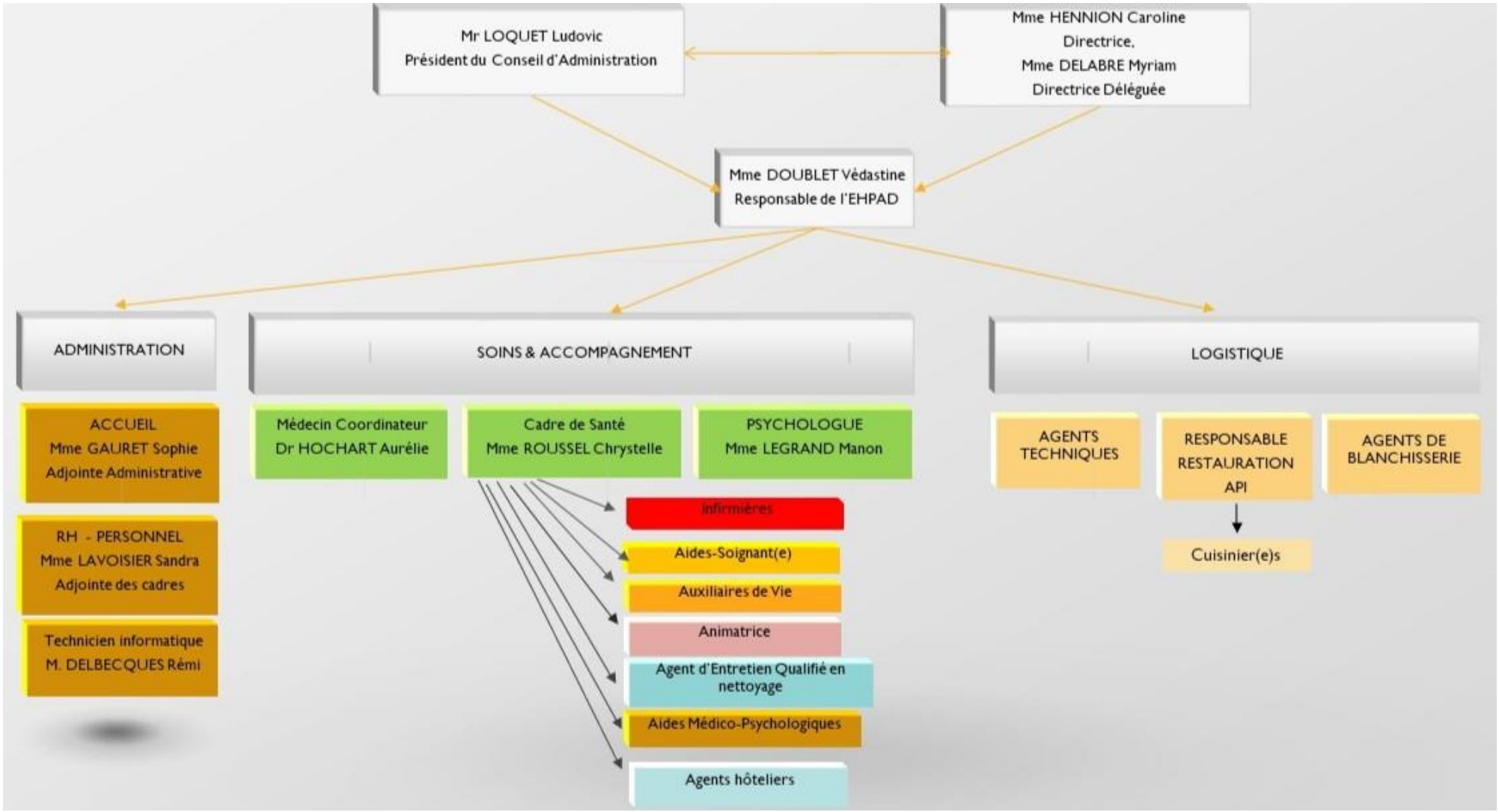
Elle est dirigée par l'animatrice et composée de résidents, de familles et de la direction.

La commission animation se réunit deux fois par an et permet d'échanger sur les animations passées et de réaliser de nouvelles propositions d'animations.

La Commission des menus

La commission des menus permet de réunir les professionnels du service cuisine, les représentants des résidents, les professionnels soignants, la direction, l'animatrice, la diététicienne et le chef de cuisine afin de faire un bilan sur les repas passés, de partager des idées de repas à thème et d'exprimer les souhaits des résidents concernant les menus à venir.

Annexe n°1 : Organigramme de l'établissement



Annexe n°2 : Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

La notice d'information comprend :

- Des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles ;
- Deux parties :
  - **Partie 1** : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique ;
  - **Partie 2** : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance, à retourner complété au secrétariat lors de l'admission.

Le formulaire de désignation de la personne de confiance vous sera transmis par l'infirmière lors de votre admission.

Un formulaire de révocation de la personne de confiance peut également vous être transmis sur demande.
De même, si le résident est dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) le formulaire de désignation de la personne de confiance, deux témoins peuvent attester par le biais d'un formulaire que la désignation de la personne de confiance est bien l'expression de la volonté du résident. Ce formulaire peut vous être communiqué sur demande.

Partie 1 : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social[1] de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- **Accompagnement et présence :**

  La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Etre présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes).

  Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.

- Vous accompagnez dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

- **Aide pour la compréhension de vos droits :**

[1] Etablissement *ou service social ou médico-social mentionné au* I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles*, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.*

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à

l'article L. 1111-6 du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie …), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe.

Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1. La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez. Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance. Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé[2], notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit

[2] *En application de l'*article L. 1111-6 du code de la santé publique

également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommée pour une autre durée plus limitée.

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L.1111-6 du code de la santé publique

Dans le cadre d'une prise en charge par le système de santé (par exemple, en cas d'hospitalisation), la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique peut exercer les missions suivantes.

- Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;

- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer.

- Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale :

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche serait consulté.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches …).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

Nota : Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

Partie 2 : Modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance

Je soussigné(e)

Nom et prénom :

Fonctions dans l'établissement :

Atteste avoir délivré l'information prévue à l'article 311-0-3 du code de l'action sociale et des familles relative au droit à désigner une personne de confiance et avoir remis la notice d'information mentionnée à cet article à :

Nom et prénom :

Né(e) le : à :

Attestation signée à : le :

Signature du directeur ou de son représentant :

Co-signature de la personne accueillie :

Annexe n°3 : Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées

PRÉFET
DU PAS-DE-CALAIS
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Hauts-de-France

Pas-de-Calais
Le Département

LE PREFET DU PAS-DE-CALAIS	LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE DES HAUTS-DE-FRANCE	LE PRESIDENT DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DU PAS-DE-CALAIS

Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées pour le respect des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social dans le département du PAS-DE-CALAIS

Vu le code général des collectivités territoriales ;

Vu le code de l'action sociale et des familles, et notamment ses articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;

Vu la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

Vu la loi n° 2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement ;

Vu la loi n° 2024-317 du 8 avril 2024 portant mesures pour bâtir la société du bien vieillir et de l'autonomie ;

Vu le décret n° 2010-336 du 31 mars 2010 portant création des agences régionales de santé ;

Vu le décret n° 2020-1545 du 9 décembre 2020 portant création des directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités ;

Vu la délibération cadre du Conseil départemental du Pas-de-Calais « Près de chez vous, proche de tous » du 25 janvier 2016, et ses conséquences stipulées en séance des 26 et 27 septembre 2016, en matière de découpage du département en sept territoires contre neuf précédemment, soit le regroupement de Lens-Liévin et d'Hénin-Carvin en un « Lens-Hénin », ainsi que celui du Montreuillois et du Ternois en un « Montreuillois-Ternois »,

Vu la fin de mandat anticipée de Monsieur René FENET, de Monsieur Alain PERARD, de Monsieur Christian MACHEN, de Monsieur Jean-Charles PETIT, de Monsieur Michel LEPLAT, de Madame Catherine BERTHELEMY et de Monsieur Jean JOLY ;

Vu les candidatures reçues ;

SUR PROPOSITION de la directrice départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, du directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, et de la directrice générale des services du Département ;

Arrêtent

Article 1 : L'arrêté modificatif du 29 juin 2021, relatif à la nomination des personnes qualifiées pour le respect des droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux du secteur de l'enfance, du handicap, des personnes âgées et des personnes confrontées à des difficultés spécifiques dans le département du Pas-de-Calais, est abrogé.

Article 2 : La liste des personnes qualifiées prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles est arrêtée pour le département du Pas-de-Calais. Elle est jointe en annexe au présent arrêté.

Article 3 : Toute personne accueillie dans un établissement ou chez un accueillant familial ou accompagnée par un service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2.
Ces droits concernent plus particulièrement :

- le respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité de l'usager
- le libre choix entre les prestations
- les modalités d'accompagnement devant respecter son individualité et recueillir son consentement éclairé
- la confidentialité des données le concernant
- l'accès à l'information notamment sur les droits fondamentaux et voies de recours
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil.

Article 4 : Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L.311-5 et R.311-1 du code de l'action sociale et des familles. Les missions des personnes qualifiées sont exercées à titre gratuit.

Article 5 : La personne qualifiée présente des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance. Elle œuvre ou a œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou présente des compétences en matière de connaissance des droits sociaux. Elle ne peut détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers de quelque nature que ce soit, ou être salariée ou avoir exercé dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil concernés par la demande. La personne qualifiée est tenue à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elle rend compte.

Article 6 : En temps utile, et en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer et des démarches entreprises. Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de la structure d'accueil et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire ou l'accueillant familial.

Article 7 : La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelables à compter de la date de publication du présent arrêté. Il peut être mis fin au mandat de manière anticipée, soit à la demande de la personne qualifiée moyennant un préavis de deux mois, soit par décision conjointe du préfet du Pas-de-Calais, du directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France et du président du Conseil départemental du Pas-de-Calais moyennant un préavis d'un mois, notamment en cas de manquement à l'obligation de discrétion.

Article 8 : Les frais de déplacement engagés par les personnes qualifiées pour l'exercice de leurs missions sont pris en charge par l'autorité ayant délivré l'autorisation de fonctionnement de la structure.

Article 9 : Le présent arrêté sera notifié aux personnes identifiées en annexe, conformément à l'article 2 du présent arrêté (par lettre recommandée avec demande d'accusé réception), aux

établissements et services sociaux et médico-sociaux, ainsi qu'aux accueillants familiaux qui devront en informer les personnes accueillies dans ces structures.

Article 10 : Le présent arrêté sera annexé au livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles ou au contrat d'accueil entre l'accueillant familial et la personne accueillie, prévu à l'article L.442-1 du même code. Il sera également affiché dans les lieux autorisés à accueillir les usagers fréquentant les établissements et services sociaux ou médico-sociaux.

Article 11 : Le présent arrêté sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture du Pas-de-Calais ainsi qu'au recueil des actes administratifs du Département du Pas-de-Calais.

Article 12 : Le présent arrêté est susceptible de faire l'objet d'un recours gracieux auprès du préfet du Pas-de-Calais, du directeur général de l'ARS des Hauts-de-France, et du président du Conseil départemental, ou d'un recours hiérarchique auprès du ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dans un délai de 2 mois à compter de sa publication ou de sa notification.

Il peut également faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif de Lille dans le même délai.

Article 13 : La directrice départementale de l'emploi, du travail et des solidarités, le directeur général de l'agence régionale de santé des Hauts-de-France, et la directrice générale des services du Département sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Arras, le - 8 OCT. 2024

Le Préfet
du Pas-de-Calais

Jacques BILLANT

Le Président
du Conseil départemental
du Pas-de-Calais

Jean-Claude LEROY

Le Directeur général

Hugo GILARDI

3

ANNEXE - 1ère mise à jour – Version 2 du 09/07/2025

Sont nommés en qualité de personnes qualifiées au titre de l'article L. 311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, dans le département du Pas-de-Calais :

Pour les territoires de l'Arrageois et du Ternois :

Monsieur Gérard ABRAHAM
06 50 45 13 07
gerard.abraham95@gmail.com

Monsieur Hervé COQUEMPOT
06 82 35 55 53
herve.coquempot@orange.fr

Pour les territoires de l'Artois et de Lens - Hénin :

Madame Micheline DAUTRICHE
06 16 23 87 48
micheline.dautriche@sfr.fr

Madame Marie-Andrée PAU
06 79 22 94 80
marie-andree.pau@laposte.net

Monsieur Richard CZAJKOWSKI
07 88 21 15 63
richard.czajkowski@wanadoo.fr

Pour les territoires de l'Audomarois et du Calaisis :

Madame Florelle OBOEUF
06 01 18 22 91
oboeufflorelle@gmail.com

Monsieur Philippe FOURNIER
06 87 15 31 64
philippefournier62@gmail.com

Monsieur Serge BLANQUART
06 07 86 61 65
serge.reinemarie@wanadoo.fr

Pour les territoires du Boulonnais et du Montreuillois :

Monsieur Jean HENICHART
06 52 89 07 56
jhenichart@sfr.fr

Monsieur Bruno FOURNIER
06 09 40 78 16
bruno.fournier1@orange.fr

Monsieur Bertrand GOVART
06 77 42 19 31
bertrandgovart@hotmail.fr

Annexe n°4 : Notice d'information du service de médiation de la consommation

Le règlement des litiges liés à la consommation par le biais de la médiation est un principe énoncé par l'ordonnance du 20 août 2015 qui a transposé la directive européenne du 21 mai 2013 dans le Code de la consommation (articles L.611-1, L.612-1 à L.612-5, L.616-1 à L.616-3 et R.612-1 à R.612-5).

La Résidence Arnoul a passé une convention avec l'Association des Médiateurs Européens (AME), permettant aux résidents de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige l'opposant à un professionnel.

Définition de la médiation :

La médiation est un mode de résolution de litige à l'amiable, mis en œuvre à la demande de l'usager.

Litiges concernés par la médiation de la consommation pour les résidents :

La médiation de la consommation s'applique à tout litiges concernant les prestations prévues au contrat de séjour, liées à l'hébergement et au séjour dans l'établissement (facturation, prestations d'hôtellerie …).

En revanche, les litiges portant sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des résidents, sont exclus du champ du médiateur de la consommation (article L.611-4 du Code de la consommation).

Modalités de saisine du médiateur :

Le consommateur (ici le résident) ne peut saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une réclamation écrite (courrier ou courriel) auprès de l'établissement pour tenter de résoudre le litige.

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com
- Soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS

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

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

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

Article 1 - Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 - Droit à l'information

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

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Charte des droits et libertés du résident

1. PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous avez le droit d'être accompagné et pris en charge peu importe votre origine, apparence physique, orientation sexuelle, handicap, âge, opinions religieuses et politiques …

2. DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement adapté et personnalisé à vos besoins et répondant à notre charte de bientraitance.

3. DROIT À L'INFORMATION

Qu'est-ce que cela veut dire ? Votre compréhension des informations vous concernant est favorisée, tout est mis en œuvre pour que vous puissiez prendre des décisions libres et éclairées. Vous pouvez également désigner une personne de confiance pour vous aider dans les prises de décisions d'ordre médicales.

4. PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous êtes acteur de votre accompagnement personnalisé ; votre consentement éclairé est recherché en vous apportant les informations adaptées.

5. DROIT A LA RENONCIATION

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous pouvez refuser les soins, demander des changements ou renoncer à la prise en charge qui vous est proposée.

6. DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vos liens familiaux sont préservés. La liberté d'aller et venir vous permet de recevoir vos proches et de les accompagner en sortie.

7. DROIT À LA PROTECTION

Qu'est-ce que cela veut dire ? La confidentialité des informations qui vous concernent est respectée. Vous avez droit à la sécurité. Vous pouvez refuser d'être pris en photo ou que celles-ci soient diffusées.

8. DROIT À L'AUTONOMIE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous pouvez conserver vos effets personnels et disposer de votre patrimoine et vos revenus. Vous avez la possibilité de circuler librement au sein et en dehors de l'établissement, sauf en cas de limites définies dans votre projet d'accompagnement.

9. PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN

Qu'est-ce que cela veut dire ? Votre vécu émotionnel est pris en considération, plus particulièrement dans une situation de fin de vie.

10. DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous conservez vos droits civiques et avez donc le droit de voter avec un accompagnement par l'établissement si nécessaire. Votre opinion est respectée.

11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vos croyances et votre liberté de culte sont respectées dans la mesure où elles ne troublent pas le fonctionnement de l'établissement. Des représentants de votre confession peuvent vous rendre visite au sein de l'EHPAD.

12. RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE

Qu'est-ce que cela veut dire ? Votre chambre est votre lieu de vie privée, votre intimité est respectée. Vous bénéficiez d'un accompagnement respectant votre dignité et votre intégrité.

13. DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE DANS LE RESPECT DE VOS VOLONTES

Qu'est-ce que cela veut dire ? Vous pouvez rédiger vos directives anticipées et vous faire aider par une personne de confiance pour exprimer vos volontés quant aux mesures à prendre lors de votre fin de vie. Vous serez alors accompagné selon les souhaits que vous aurez exprimés.

CHARTE DE BIENTRAITANCE - EHPAD RÉSIDENCE ARNOUL

Document réalisé par les professionnels en Mars 2023
Validé en CVS le 1er juin 2023