



La Clairière des Weppes

Prendre soins de nos aînés avec « Humanitude »

Sommaire

Préambule	p 3		
Présentation	p 3		
• Situation géographique			
• Capacité d'accueil et personnes accueillies			
• La structure			
Votre lieu de vie	p 6		
• La chambre			
• Les équipements			
• Les repas			
• Les extérieurs			
Vie pratique	p 9		
• Les visites			
• Vos absences			
• Votre linge			
• Vos dépôts d'argent et objets			
• Assurance			
• Votre téléphone			
• Le WIFI			
• La télévision			
• Votre courrier			
• Le salon de coiffure			
• Le culte			
• Vos devoirs			
• La maintenance			
L'animation et les loisirs	p 14		
• Les sorties			
• Les activités			
• Les manifestations			
Votre santé		p 17	
• Les soins			
• L'équipe			
• Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance			
Votre admission		p 25	
• Formalités administratives			
• RAPPEL des Pièces			
La direction, l'équipe médicale et l'encadrement soignant		p 26	
• La direction administrative			
• L'organisation médicale			
• La direction des soins			
Les instances		p 27	
• Le Conseil de la Vie Sociale			
• Le Conseil de Surveillance			
La démarche qualité		p 28	
• Satisfaction des résidents			
• En cas d'insatisfaction			
• Personnes qualifiées			
Sommaire des annexes		p 30	
Notes		p 31	

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble des professionnels de la Clairière des Weppes sont heureux de vous accueillir **et vous souhaitent la bienvenue.**

Par avance, nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous informer sur les conditions d'accueil et de séjour. Il contient une série de renseignements qui peuvent vous être utiles pour préparer votre arrivée au sein de l'EHPAD, ce qui vous permettra également de découvrir notre établissement

Les équipes, tant médicale que soignante, administrative, logistique et technique sont à votre écoute et s'efforceront de tout mettre en œuvre pour vous garantir les meilleures conditions de vie et d'accompagnement personnalisé.

L'EHPAD « La Clairière des Weppes » est rattaché au Centre Hospitalier de La Bassée, lui-même membre du groupement appelé « Hôpitaux Publics de l'Artois », composé également des Centres Hospitaliers de Lens, Béthune Beuvry et Hénin-Beaumont.



Ce rattachement aux Hôpitaux Publics de l'Artois facilite les parcours de prises en soins en cas de besoins (urgences, consultations, ...).

Présentation

Situation géographique

Cette nouvelle structure chaleureuse se situe à l'entrée de la Ville de La Bassée au milieu de jardins, dans un espace clôturé et dispose de terrasses sécurisées.

L'adresse est la suivante :

170 Rue de Lille, 59480 LA BASSEE.

Capacité d'accueil et personnes accueillies

Nos locaux peuvent accueillir 80 personnes âgées de plus de 60 ans ou plus jeunes sur dérogation en cas de besoin d'accompagnement.

L'établissement est habilité à l'aide sociale sur la totalité des hébergements.

Sur les 80 places, l'établissement propose deux Unités de Vie sécurisées de 12 et 13 places situées au 1^{er} étage de la structure et accueillant des résidents désorientés dans le temps et/ou l'espace qui déambulent.

En dehors des deux Unités de Vie Sécurisées, les résidents disposent d'une totale liberté d'aller et venir. Pour des raisons organisationnelles, en cas de sortie, nous vous demandons de prévenir l'équipe de l'EHPAD.

La structure

Les locaux respectent l'ensemble des normes et réglementations de construction en vigueur, notamment les normes d'habitabilité, d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite et de sécurité des établissements recevant du public (ERP).



La conception des espaces constitue la traduction de la spécificité d'un établissement accueillant des personnes âgées dépendantes, en maintenant un juste équilibre entre ses quatre principales composantes :

- **Être d'abord un lieu de vie**, préservant à la fois une réelle intimité pour le résident et son entourage, et la convivialité nécessaire au maintien du lien social tant entre les résidents qu'entre ces derniers et leurs proches ;
- **Être un lieu favorisant le bien-être et la capacité à développer une vie sociale du résident** par le rôle essentiel de l'animation ;
- **Être un lieu adapté à la prise en charge de la dépendance, conciliant liberté et sécurité pour chacun** ;
- **Être un lieu de prévention et de soins** où sont prodiguées de façon coordonnée les prestations médicales et paramédicales nécessaires aux résidents.

Les aménagements intérieurs visent à procurer une sensation de bien-être, permettre la convivialité, et l'atmosphère y est reposante pour les personnes âgées :

- Les circulations, et les espaces de vie collectifs et privatifs des résidents bénéficient d'un éclairage naturel suffisant ;



- L'accueil de couples est possible par des habitats individuels communicants ;
- L'établissement est pourvu uniquement de logements individuels de 18 à 22 m², chacun avec sanitaires (lavabo adapté, douche à siphon de sol et WC adaptés) et système d'appel des professionnels avec géolocalisation ;
- Des locaux sont prévus pour permettre l'organisation d'ateliers d'activités à visée d'animation ou thérapeutique ;
- Les résidents peuvent bénéficier de lieux pour recevoir leurs familles et prendre des repas avec eux dans l'intimité ;
- Des espaces de déambulation sont conçus, suffisamment étendus et sans obstacle, limitant le risque de chutes.

La structure bénéficie d'un accès à des espaces extérieurs (terrasses, jardin...), garantissant un environnement de vie favorable au maintien de l'autonomie tout en préservant la sécurité des personnes.

Le nouvel EHPAD a été pensé pour s'adapter à vos besoins actuels et à venir, notamment dans le domaine des nouvelles technologies.

Votre lieu de vie

La chambre

L'EHPAD « La Clairière des Weppes » dispose de 80 logements individuels.

Plusieurs logements communiquent entre-eux pour permettre l'accueil de couples.

Chaque habitat est équipé d'un placard et d'une salle de douche.



Le logement peut être agrémenté de votre télévision, de petits meubles et de petits objets personnels (cadres, photos...) dans la limite de l'espace disponible. Les plantes et fleurs sont autorisées.

Les animaux domestiques peuvent venir en visite à la condition d'être propre et en laisse dans les lieux communs. Ils pourront rester avec vous sous certaines conditions qui vous seront présentées au besoin dans une charte d'engagement.

L'utilisation de multiprises est strictement interdite ainsi que tout objet classé non feu.

Au-delà du numéro d'appartement, un code couleur a été défini pour chaque unité de vie, permettant un repérage plus aisé pour les résidents désorientés et les visiteurs.

Une signalétique interne est mise en place rappelant l'ambiance d'un village (Place des Oliviers, Café de la camomille, ...).

Les équipements

Équipement pour les transferts

- Lève personnes
- Verticalisateurs électriques
- Rails lève personnes (9 logements équipés)



Équipement pour l'hygiène et la détente

- Douches
- Chariots douche et chaises de douche
- Baignoire de balnéothérapie

Équipement pour le confort et la prévention des chutes

- Fauteuils adaptés sur conseil de l'ergothérapeute
- Lits médicalisés avec position ultra-basse et position fauteuil intégrée
- Veilleuse en chambre

Équipement pour la communication et la relaxation

- Tablettes informatiques mises à disposition si besoin

- Les salles communes de convivialité sont équipées d'une télévision
- Réseau WIFI pour les résidents
- Salle Snoezelen : salle équipée de matériel pour la stimulation sensorielle (visuelle, auditive, olfactive, tactile). C'est un lieu de bien-être et de relaxation pour le résident.

Les espaces de convivialité

Des bénévoles de l'association V.M.E.H. (Visiteurs de Malades en Etablissements Hospitaliers)

passent selon un planning prédéfini en visite et disposent d'une bibliothèque. Ils peuvent vous apporter une lecture selon vos besoins et leurs stocks. Un bureau est dédié aux bénévoles pour faciliter l'organisation des activités.

Les repas

Si vous n'aimez pas des aliments signalez-le à l'équipe qui se chargera de le prendre en compte et d'informer le service de restauration.



Les repas sont préparés par la cuisine du Centre Hospitalier de Béthune Beuvry. Le midi et le soir, nous vous inviterons à prendre les repas principalement dans le restaurant « place des 5 sens ». Cependant si les repas collectifs ne répondent pas à vos envies, 2 tisaneries sont disponibles. Les repas en appartement sont également envisageables.

Les deux tisaneries, le café des tilleuls et le café de la camomille, sont en accès libre au sein de l'EHPAD, tout comme la place des 5 sens. Vous pouvez y trouver des boissons chaudes, des collations sucrées et des fontaines d'eau potable, plate ou gazeuse. Par ailleurs, vous trouverez au rez de chaussée des distributeurs automatiques.

Les extérieurs

Lorsque le temps le permet, vous pouvez profiter des espaces verts situés à l'arrière de l'Etablissement et des salons de jardin mis à disposition en libre accès. La salle de vie et de restauration principale, la place des 5 sens, donne accès à une grande terrasse couverte et aux jardins.

Il en est de même pour les unités sécurisées (UVS) qui disposent de terrasses.



Vie pratique

Les visites

L'EHPAD est ouvert aux visiteurs tous les jours de **8h30 à 20h30** en accès libre. En dehors de ces horaires, un professionnel de l'EHPAD ouvrira aux visiteurs.

En fonction des niveaux du plan Vigipirate, un système de code permettra l'entrée des visiteurs. Afin de protéger des sorties imprévues des personnes désorientées, un code est également nécessaire pour sortir. Il sera donné à la famille le jour de l'admission.

Des ajustements sont parfois réalisés en fonction des **événements sanitaires** ou de **votre état de santé**. Un bulletin d'information permet la transmission de toutes les modifications.

Vos absences

Vous pouvez bénéficier de jours d'absence pour convenance personnelle. Elles sont soumises à l'avis du médecin.

Au-delà d'une absence cumulée de plus de 30 jours par an, la tarification n'est plus minorée.

Votre linge

Les effets personnels seront marqués du nom du résident ; ceci constituera le « trousseau ». Une liste des quantités recommandées par type de vêtement vous a été remise en pré-admission. Les textiles fragiles sont déconseillés. Le linge sera entretenu par notre prestataire (selon les marchés en cours).

Le renouvellement ou la reprise de votre linge devra être signalé au personnel pour qu'il puisse également être marqué ou non recherché inutilement.



Le linge domestique fait partie du trousseau et doit être fourni par le résident, à l'exception du linge plat et du linge de toilette. Ainsi, les draps, serviettes et gants de toilette sont fournis et entretenus par l'établissement.

Vous pouvez aussi entretenir le linge vous-même.

Le référent linge est notre agent de convivialité en lien avec le référent professionnel qui sera nommé pour vous dans les premiers jours après votre admission.

Les produits d'hygiène restent à votre charge (ex : shampoing, gel douche...).

Vos dépôts d'argent et/ou objets de valeur

L'établissement ne dispose pas de régie et ne peut gérer votre argent. Toutefois, des coffres personnels seront disponibles à l'accueil vous permettant de déposer de petites sommes si vous ne souhaitez pas les conserver avec vous.

Si vous désirez les conserver, sachez que l'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.



Chaque résident disposera d'un trousseau de 3 clés : celle du logement, celle de la boîte aux lettres et celle de son coffre à l'accueil. Un coffret à code est disponible à l'entrée de chaque logement pour le garder si le résident n'a pas la capacité de gérer seul ce trousseau.

Le logement se ferme de l'intérieur sans clé. Attention toutefois : en cas d'urgence, notre intervention sera moins rapide.

Assurance

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur. Néanmoins, une

assurance « responsabilité civile » destinée à couvrir d'éventuels dommages causés par le résident, est conseillée lors de l'admission.

Merci le cas échéant de fournir l'attestation le plus rapidement possible ainsi que son renouvellement chaque année.

Votre téléphone

Le téléphone fait partit de l'équipement du logement. Le coût des communications n'est pas facturé.

Le wifi

Un réseau WIFI est disponible pour les résidents dans l'ensemble de la structure. Les résidents peuvent s'y connecter à tout moment et gratuitement.

La télévision

Le téléviseur sera à apporter par vos soins. Merci de veiller à ne pas gêner le voisinage avec un son trop élevé. Des casques audio existent en liaison Bluetooth si votre téléviseur le permet.



Votre courrier

Si vous souhaitez envoyer du **courrier affranchi**, vous pouvez le remettre au **personnel** ou directement à **l'accueil de l'Établissement**.

Le courrier est **distribué dans les boîtes aux lettres situées à l'entrée de l'EHPAD**. En cas de besoin, grâce à votre clé de boîte aux lettres, le personnel peut aller chercher ce courrier et vous l'apporter.

Le salon de coiffure

Vous avez la possibilité de garder votre coiffeur ou de choisir une des coiffeuses intervenant à l'EHPAD. Les frais de coiffure sont à votre charge.

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'EHPAD.

Si vous souhaitez avoir recours à une des coiffeuses proposées par l'établissement, l'agent de coordination de l'EHPAD se chargera de programmer les rendez-vous.

Merci de remettre le document de choix pour les prestations « coiffure » à notre agent de coordination.



Le culte

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses croyances et ses convictions.

Un office catholique est célébré selon un planning prédéfini, le plus souvent le mercredi après-midi.

Une équipe de bénévoles de l'aumônerie est à disposition des résidents qui le souhaitent.

Vos devoirs

Les usagers se doivent de respecter les règles instaurées dans l'Établissement :

- Respect de la propreté des locaux : lieux

communs, sanitaires...,

- Respect des consignes relatives aux visites : respect des autres résidents et des règles de sécurité...,
- Respect des procédures d'isolement prises dans l'intérêt des usagers,
- Respect des horaires de repas,
- Respect du contrat de séjour.

La maintenance

Signalez toute problématique technique à un membre de l'équipe. Une intervention rapide du Service Technique sera assurée.

L'animation et les loisirs

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie, le rôle de l'animation est de mettre en œuvre et de développer le « projet de vie sociale » de chaque résident. Dans ce but, l'équipe d'animation propose du lundi au vendredi un choix d'animations large. Chaque résident est libre de participer aux animations qui sont proposées. L'animatrice coordinatrice est soutenue dans sa mission, par des jeunes en service civique, par l'intervention de l'équipe pluridisciplinaire mais aussi par l'intervention ponctuelle de bénévoles ou de partenaires extérieurs.



Si vous souhaitez rejoindre une activité programmée, merci de vous signaler à l'équipe.

Celle-ci viendra régulièrement vous proposer les animations et vous présenter le programme d'animations.

Le programme hebdomadaire des animations est également affiché dans les ascenseurs et dans la vitrine de l'animation au rez de chaussée (accès jardin).

Les sorties

Le maintien du lien social est assuré par des sorties de proximité à caractère festif ou culturel. Sont régulièrement organisés des randonnées, des sorties au cinéma, des déjeuners au restaurant, des séances de piscine, ...

De même, des sorties ou ballades sont régulièrement prévues, notamment lors de beaux jours, autour du plan d'eau, à la mer, dans les parcs, à la ferme, ...

Vous avez un projet individuel à réaliser : n'hésitez pas à nous en faire part.



Les activités

Des activités permettant de favoriser la stimulation cognitive sont également organisées comme par exemple : des ateliers (pâtisserie, art floral, créatifs, musicothérapie, de médiation animale, de stimulation de la mémoire), des jeux de société, de la gymnastique douce, et des groupes de discussion...

Des bénévoles de l'association V.M.E.H. animent deux fois par semaine des activités comme un Quizz et un loto. Ils nous soutiennent également lors de grosses manifestations.

L'équipe de l'aumônerie et les membres de **l'association de l'EHPAD** nous aident également au quotidien.

Les écoles de la ville participent à des projets et des animations afin de maintenir le lien intergénérationnel.

Comme pour la télévision, merci de veiller à respecter le calme du voisinage (ne pas monter le son trop haut) si vous écoutez de la musique ou la radio.

Les manifestations

Des animations festives sont organisées au sein de l'EHPAD afin de marquer les événements du

calendrier (anniversaires, fête de la musique, après-midi champêtre, fête des mères et des pères, repas à thème...).

Vous pourrez nous suivre via notre site Facebook privé.

Pour les déplacements, des véhicules adaptés sont réservés à l'usage des résidents. Nous disposons également d'un triporteur pour les balades au beau temps.

Dans le cadre de votre projet de vie, vous pouvez signaler un projet personnel de sortie, vacances, envie à réaliser : nous analyserons avec vous les possibilités et vous accompagnerons dans sa réalisation.



Votre santé

Les soins

Votre projet d'accompagnement est bâti avec vous, et votre famille si vous le souhaitez, et sera notre référence au quotidien, les soins en font partie.

Les soins dispensés permettent de préserver, maintenir ou rétablir l'autonomie du résident, en l'accompagnant dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie et en recherchant sa participation chaque fois que possible. Les soins dispensés concourent également à garantir les soins d'hygiène et de confort.

L'établissement dispose d'une pharmacie à usage intérieur et prend en charge les médicaments prescrits sur ordonnance.

Si vous avez besoin de chaussures spécifiques pour la prévention des chutes, le médecin coordinateur réalisera une prescription. L'achat est fait par nos soins : en aucun cas il ne faut vous les procurer par la pharmacie de ville.

Le résident conserve lors de son séjour le libre choix de son médecin traitant et des établissements d'hospitalisation et de consultations. Toutefois, l'EHPAD étant membre



des Hôpitaux Publics de l'Artois, il vous sera proposé en première intention un suivi au sein des établissements membres du groupement, notamment les Centres Hospitaliers de Lens et de Béthune Beuvry.

Des soins de pédicurie sont également dispensés et à la charge du résident. Au même titre que le coiffeur : un document de choix a été donné, n'oubliez pas de nous le remettre.

Lors de la programmation de consultations ou rendez-vous médical, votre personne de confiance ou un membre de votre famille peut vous accompagner.

Un document de désignation de la personne de confiance vous a été remis. Cette personne peut être un membre de votre famille ou une personne en qui vous avez confiance et qui connaît vos souhaits en termes de santé. Il est important de le désigner pour qu'il puisse vous accompagner. Vous pouvez à tout moment désigner une nouvelle personne de confiance. Il faudra dans ce cas en informer un membre de l'équipe.

Par ailleurs, dans le mois suivant votre admission, nous aborderons la question des directives anticipées, ce qui nous permettra de connaître vos souhaits en cas de besoin. Ces directives anticipées sont prises en considération pour

toute décision concernant un résident hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. Les directives anticipées ont une durée illimitée. Elles doivent être discutées avec votre médecin traitant ou avec le médecin coordonnateur de l'EHPAD.

Un référent familial peut également être désigné par la famille. Il peut être la personne de confiance ou une autre personne. Le référent prend des informations sur votre bien-être, fait le lien avec votre famille.



Afin de mieux vous connaître et répondre plus précisément à vos besoins, un référent professionnel sera désigné dans les premiers jours après votre admission. Il sera chargé de faire part de vos envies et assistera à l'élaboration de votre projet d'accompagnement personnalisé et à tous ses ajustements.

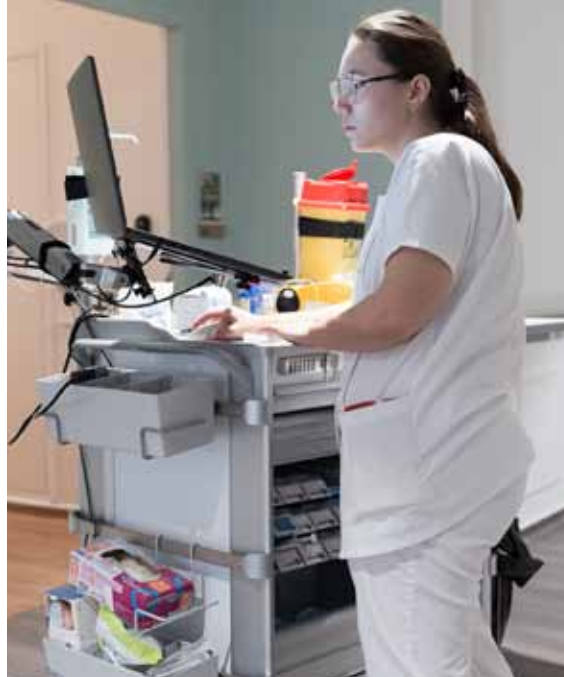
L'agent de coordination et votre référent professionnel veillent ainsi à ce que votre accompagnement quotidien respecte vos souhaits.

L'équipe

L'équipe soignante est particulièrement sensibilisée au respect, à la dignité et aux droits des personnes âgées dépendantes.

Les soins sont assurés en continu par les infirmières, les aides-soignantes et les auxiliaires de vie. Une équipe pluridisciplinaire compétente et spécialisée est à votre écoute. Nos professionnels sont identifiables via leur badge.

Le médecin coordonnateur participe pour chaque résident à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet de soins. Il assure le lien entre l'équipe médicale, les prestataires de santé externe et le médecin traitant choisi par chaque



résident. Il donne son avis sur l'admission des personnes âgées et assure l'évaluation des soins.

Les Aides Médico-Psychologiques réalisent des soins au même titre que les aides-soignantes. Elles/ils stimulent les résidents dans des animations adaptées à la fois sur un plan cognitif mais aussi moteur en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire. Elles/ils travaillent essentiellement dans l'unité de vie sécurisée.

L'agent de coordination, coordonne en collaboration avec le cadre du service et met en œuvre l'ensemble des procédures en lien avec l'accueil et le séjour du résident et l'accompagnement de sa famille.

Il est une personne ressource pour les équipes, les résidents et leurs familles.

Il a également un rôle d'accueil au sein de la structure notamment vis à vis des prestataires extérieurs. Il partage des valeurs communes et a une vision complémentaire du cadre du service.

L'agent de convivialité, assure la gestion du linge à l'arrivée du résident et travaille en relation avec l'équipe soignante afin de s'assurer qu'il ne manque pas de linge pour les résidents.

Il assure également la gestion des coiffeurs et pédicures pour les résidents (planning, relation avec l'assistante sociale et des tuteurs en cas de défaut de paiement).

L'assistante sociale peut vous renseigner avant votre admission concernant les possibilités d'aides permettant le financement de votre hébergement, et vous accompagne lors de votre admission à la mise en place des éventuels dispositifs.

L'assistante sociale reste ensuite à votre disposition tout au long de votre séjour pour vous aider dans vos démarches administratives quotidiennes, votre gestion financière mais surtout répondre au mieux à votre projet de vie, vos besoins et demandes particulières.

Notre EHPAD bénéficie des services d'un **psychologue** présent selon un planning



prédéfini. L'une des missions du psychologue est de rédiger la synthèse du Projet d'Accompagnement Personnalisé élaboré en équipe avant qu'il ne vous soit proposé puis de suivre l'échéance des révisions pour chaque résident. Pour cela, il intervient auprès des soignants, développant ainsi la pluridisciplinarité de l'équipe. Sa présence à l'EHPAD permet de proposer rapidement des entretiens individuels aux personnes accueillies ainsi qu'aux familles. Des suivis plus réguliers sont également mis en place pour certains résidents. Enfin, le psychologue anime chaque semaine des ateliers de stimulation cognitive auprès des résidents et des temps collectifs avec les familles.

La diététicienne, intervient à l'EHPAD selon un planning prédéfini, pour préserver le plaisir alimentaire et surveiller l'état nutritionnel des résidents, en collaboration avec l'équipe pluridisciplinaire.

Elle réalise régulièrement des ateliers de cuisine thérapeutique (petit déjeuner, repas comme à la maison, goûter amélioré, soupe...). Les résidents participent de la réalisation jusqu'à la dégustation des préparations entièrement faites maison. Ce sont de réels moments de partages, de plaisir gustatif et de stimulations.



Ces actions visent à prévenir la dénutrition, principale pathologie touchant nos résidents et à préserver leur autonomie.

L'Activité Physique Adaptée (APA) est en totale cohérence avec les besoins de notre EHPAD. **L'enseignant en APA** propose des ateliers collectifs et des prises en charges individuelles visant à conserver l'autonomie et au maintien de l'équilibre. Elle conseille l'équipe soignante pour conserver ou maintenir les acquis des résidents. Elle permet si besoin en complément de l'équipe pluridisciplinaire les relais d'informations auprès de l'équipe de rééducation et les kinésithérapeutes.

L'ergothérapeute en EHPAD accompagne le résident dans la préservation de son autonomie à la fois physique mais aussi de choix. L'objectif recherché est de stimuler les capacités motrices, cognitives et sensorielles de nos aînés, mais à condition que ce soit ludique et sans générer de sentiment d'échec. Pour cela, il est important d'être à leur écoute et de faire preuve d'une très grande bienveillance. L'important est de leur proposer une solution comme de nouvelles habitudes de vie, adaptation des activités afin de maintenir ou de récupérer la meilleure autonomie possible dans les actes de la vie

quotidienne.

L'ergothérapeute en EHPAD détermine également les aides techniques adaptées et dispense des conseils aux équipes.

Nos partenaires de soins

- HAD (Hospitalisation à Domicile)
- L'équipe soins palliatifs
- L'équipe mobile de géro-psycho-geriatrie
- Le Comité éthique
- Les spécialistes des Hôpitaux Publics de l'Artois



Lutte contre la maltraitance et promotion de la bientraitance

L'établissement s'inscrit dans la lutte contre la maltraitance et le développement de la culture bientraitance. La maltraitance peut être physique mais aussi psychologique, verbale ou financière. La négligence et le défaut de prise en charge d'une personne dépendante constituent également des formes de maltraitance. Le signalement d'un acte de maltraitance doit se faire immédiatement à un membre du personnel de la structure.

Pour rappel, différents panneaux d'informations sont mis à votre disposition ; il existe un numéro d'appel national en cas de maltraitance : **3977 du lundi au vendredi de 9h à 19h.**

Par ailleurs, vous pouvez signaler toute situation aux autorités administratives compétentes :

**Agence Régionale de Santé Hauts de France,
Point Focal Régional**

Tel : 03 62 72 77 77

Courriel : ars-hdf-signal@ars.sante.fr

Conseil Départemental du Nord

Tel : 03 59 73 59 73

Courriel : info-signalement-autonomie59@lenord.fr



« Être bien traitant, c'est manifester un ensemble de comportements, d'attitudes, qui prennent en compte et respectent le résident dans sa dignité, en s'adaptant à ses besoins, à ses choix, avec pour objectif de lui permettre un développement et une vie harmonieuse »

C'est pourquoi nos objectifs sont de :

1. respecter la vie privée de chaque résident,
2. respecter ses habitudes de vie actuelles et à venir
3. respecter ses envies, volontés et besoins au quotidien dans un accompagnement personnalisé et ajusté
4. de maintenir, développer l'autonomie et la joie de vivre ensemble

5. de les soigner, les protéger, et communiquer, de façon efficace.

La charte de bientraitance implique la réciprocité de chacun. Elle est jointe à ce livret.

Afin de renforcer notre souhait de bien traiter, l'EHPAD est inscrit dans une formation de prise en soins en Humanitude.



Votre admission

Démarches administratives

Un formulaire de demande d'admission a été ou doit être préalablement renseigné par vos soins ou votre représentant légal et complété par votre médecin traitant pour la partie le concernant.

L'admission a été prononcée par le Directeur, après avis du médecin de la structure à l'issue de la visite de préadmission. Cette rencontre a permis ou permettra de formaliser la demande d'admission, de vérifier la bonne adéquation entre vos besoins et les services proposés par la structure et de visiter les locaux.

Un contrat de séjour définissant les droits et obligations de la structure et du résident a été signé au plus tard le jour de l'admission, accompagné du règlement de fonctionnement de l'unité.

Pour rappel, les pièces que vous avez fournies pour votre admission sont listées en annexe du règlement de fonctionnement.



Au-delà de ces pièces administratives, nous vous avons remis :

- Un document de désignation de la personne de confiance,
- Une feuille trousseau du résident,
- Une information pour le choix coiffeur / podologue
- L'autorisation d'utilisation d'image

Merci de les compléter et nous les remettre au plus vite.

Merci également de bien vouloir rédiger dès que possible :

- vos directives anticipées sous pli confidentiel cacheté adressé au médecin coordonnateur.

La direction, l'équipe médicale et l'encadrement soignant

La direction

Directeur Général des Hôpitaux Publics de l'Artois

M. Bruno DONIUS

Directeur délégué de site du Centre Hospitalier de La Bassée

M. Nicolas LEFEBVRE : 03.20.29.53.02 (Secrétariat)

Secrétariat de direction

direction@ch-labasse.fr - 03.20.29.53.02

Démarches administratives et bureau d'admission

03.28.13.02.50 ou 03.20.29.53.00

L'organisation médicale

Cheffe du Pôle Rééducation et Gériatrie

Mme le Dr Valérie WIEL : 03.21.64.41.70

Coordinatrice Médicale

Mme le Dr WROBEL : 03.28.13.02.56

Secrétariat médical / Agent de coordination

Mme Emilie DUPONT : 03.28.13.02.52 -

agent.coordination@ch-labasse.fr

La direction des soins

Directeur des Soins

M. Nicolas LEFEBVRE : 03.20.29.53.02 (Secrétariat)

Cadre du Pôle Rééducation et Gériatrie

Mme Sandrine WOJCIECHOWSKI : 06.29.14.75.96



Cadre de santé de l'EHPAD

Mme Doriane GUILLAIN : 03.28.13.02.63

Agent de convivialité

Mme Emilie DUPONT : 03.28.13.02.52

Assistante sociale

Mme Jeanne SIX : 03.28.13.02.58 ou 03.20.29.53.75

Bureau des infirmières : 03.28.13.02.53

Les instances

Le Conseil de Vie Sociale

Le Conseil de Vie Sociale est une instance qui se réunit au minimum 3 fois par an, afin de donner son avis et de faire des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement. A ce titre, il devient organe consultatif concernant l'organisation, l'animation, les activités, ainsi que le projet d'établissement et le règlement intérieur.

Si vous souhaitez participer à cette instance, vous pouvez vous rapprocher d'un membre de l'équipe. Vous trouverez les comptes rendus des derniers CVS dans le classeur d'informations destiné aux familles au rez-de-chaussée.

Par ailleurs, depuis 2022, il a été mis en place une commission mixte « CDU-CVS » réunissant les membres de la Commission Des Usagers du



Centre Hospitalier de La Bassée et les membres du CVS.

La commission des menus

Elle se réunit 2 à 3 fois par an et est chargée de faire le point sur les textures, les menus et la prestation alimentaire en général.

Vous trouverez les comptes rendus des dernières commissions dans le classeur d'informations destiné aux familles au rez-de-chaussée.

Les menus sont affichés aux entrées du restaurant et à côté du planning des animations.

La commission de coordination gériatrique

La commission de coordination gériatrique est réunie au minimum deux fois par an. Les professionnels de santé libéraux signataires du contrat mentionné à l'article R. 313-30-1 du code de l'action sociale et des familles doivent participer à au moins une réunion dans l'année.

Le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de La Bassée

Le Conseil de Surveillance définit la stratégie de l'établissement et exerce le contrôle de sa gestion. Il délibère sur des points tels que le projet d'établissement et émet un avis sur le présent règlement de fonctionnement. Ses délibérations sont communiquées au Directeur de l'Agence Régionale de Santé ainsi qu'au Président du Conseil Général du Pas de Calais lorsqu'elles intéressent le fonctionnement de l'EHPAD.

La démarche qualité

Les différents résultats de suivi qualité sont consultables dans le classeur d'informations destiné aux familles au rez-de-chaussée.

Satisfaction des résidents

L'EHPAD est engagée dans une démarche qualité, dans le cadre de l'amélioration continue de ses prestations et services.

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est effectué au moins une fois par an, grâce à un questionnaire de satisfaction et fait l'objet d'une présentation en commission mixte CDU-CVS.

La structure réalise des auto-évaluations de la qualité de ses prestations, afin de mettre en place des actions d'amélioration.

Les résultats sont disponibles dans le classeur



des informations mis à disposition au rez de chaussée.

Un cahier de points à améliorer ou satisfactions est également disponible au rez de chaussée.

En cas d'insatisfaction

Pour tout problème rencontré au cours de votre séjour, n'hésitez pas à vous rapprocher du cadre de santé de l'EHPAD.

Vous pouvez également contacter le responsable des usagers, soit par téléphone, courrier ou sur rendez-vous au cours duquel vous pouvez être accompagné(e) de la personne de votre choix.

Un registre des plaintes et réclamations est également à votre disposition à l'accueil.

Les plaintes et réclamations qui parviennent à la Direction du Centre Hospitalier de La Bassée sont examinées par la Commission des Usagers et en CVS. (relationusagers@ch-labassee.fr)

Personnes qualifiées

Conformément à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles : « *Toute personne prise en charge par un établissement ou 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 sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental. »

La personne qualifiée assure une médiation et peut vous accompagner afin de vous permettre de faire valoir vos droits.

Les informations relatives aux personnes qualifiées sont disponibles en complément de l'annexe jointe sur le tableau d'affichage au rez-de-chaussée de l'EHPAD.

Protection des données

Lors de votre admission (ou préadmission), un recueil de données détaillé sera réalisé par les professionnels de l'EHPAD, afin de mieux vous connaître, de permettre une adaptation de votre prise en soins et d'assurer la sécurité et la qualité des soins. Ces informations (administratives, sociales et médicales) seront également utiles pour faire le lien avec vos proches.

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé et/ou papier par l'hôpital, en sa qualité de responsable de traitement.

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès à vos données personnelles, de rectification si certaines informations sont inexactes, de limitation, d'opposition (lorsque applicable) ainsi que d'un droit à l'effacement et à la portabilité de vos données personnelles.



Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique nominatif, réservé à l'usage exclusif des établissements du GHT de l'Artois et des réseaux partenaires. Vos données sont protégées par le secret médical. Elles peuvent être utilisées pour la recherche clinique, l'analyse d'activité ou des études dans le domaine de la Santé, par l'équipe de soins ou par d'autres professionnels dûment habilités sous la responsabilité d'un médecin responsable de l'information médicale. A l'intérieur des Centres Hospitaliers du GHT de l'Artois, votre dossier est informatisé.

Les Hôpitaux Publics de l'Artois mettent en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et au Code de la santé publique.

Pour toute question relative à la protection des données à caractère personnel, vous pouvez contacter le DPO (Data Protection Officer) du GHT : dpo@ght-artois.fr

Annexes

1. Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
2. Charte de la bientraitance
3. Arrêté conjoint portant désignation des personnes qualifiées
4. Tarifs de l'année en cours

Construction de l'EHPAD

Cet équipement a bénéficié d'une participation de l'Union Européenne, de France Relance, de la Caisse nationale de solidarité par l'autonomie, de l'ARS Hauts-de-France, de la Région Hauts-de-France, du Département du Nord et de l'ADEME.

**Toute l'équipe est à votre disposition
pour répondre à vos besoins
et satisfaire au mieux vos demandes.**




*La Clairière
des Weppes*

« La Clairière des Weppes »

170 Rue de Lille

59480 La Bassée

 Accueil : 03.28.13.02.50

 Fax : 03.28.54.01.16

 : direction@ch-labasse.fr