

# Livret d'accueil



## EHPAD

du Centre Hospitalier de Libourne

# Sommaire

Le mot de bienvenue	3
Faisons connaissance	4
Un travail d'équipe	5
Admission, vos démarches	6
Comment est financé un séjour en EHPAD?	7
Le conseil de vie sociale	8
Votre séjour, bienvenue chez vous !	9
Animations : au programme !	12
Autres petites choses du quotidien ...	13
Vos droits ... et vos devoirs	15
Nos engagements envers vous	19
Notre politique qualité	20
Les chartes	21
Vos interlocuteurs par pavillon	26

# Bienvenue !

Les EHPAD du centre hospitalier de Libourne ont le plaisir de vous accueillir, vous et vos proches. Un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes est avant tout un lieu de vie et donc, si vous nous rejoignez, votre nouveau lieu de résidence, votre chez vous.

Rassurez-vous, tous les professionnels de nos trois établissements, Victor Schoelcher, Belle Isle et le Barail des Jais, sont là pour vous accompagner durant votre séjour.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil de nombreuses informations utiles sur les modalités d'accueil que nous vous proposons et notre fonctionnement.

Nous vous remercions de votre confiance.

**Le Directeur**

# Faisons connaissance !

Les EHPAD rattachés au Centre hospitalier de Libourne sont au nombre de trois. Ils ont fait l'objet d'un vaste programme de reconstruction dès 2006 puis en 2014 et 2017, et offrent tous des chambres individuelles avec sanitaires privés.

**Deux sont situés sur la commune de Libourne,**

- Victor Schoelcher, bâtiment inauguré en 2006 comptant deux niveaux de chacun 52 chambres, soit 104 places, est situé à proximité immédiate de l'hôpital, de la gare ferroviaire et du centre-ville

- La Belle Isle, bâtiment inauguré en 2014, comptant sur deux niveaux 112 chambres réparties en une unité de 56 places, une unité de 28 et une unité de vie protégée de 28 places, est situé dans le quartier de Garderose ;

**Et un sur la commune de Saint-Denis-De-Pile, située à 8 km de Libourne,**

- Le Barail des Jais, bâtiment inauguré en 2017, comptant sur trois niveaux 114 chambres réparties en une unité de 58 places, une unité de 28 et une unité de vie protégée de 28 places également

Le « Barail » se trouve au cœur d'une zone verte et boisée et en proximité du centre-ville de la commune.



# Un travail d'équipe !

La direction de l'EHPAD est assurée par un directeur délégué agissant sous la responsabilité du directeur général du centre hospitalier. Vous pouvez contacter la direction par l'intermédiaire du secrétariat d'accueil : Tél. 05 57 55 35 96

La prise en charge des personnes âgées est assurée par une **équipe pluridisciplinaire**, pour apporter une réponse individualisée aux besoins de chaque personne en fonction de son projet personnalisé d'accompagnement.

**Le médecin coordonnateur** est chargé d'élaborer le projet général de soins des EHPAD. **Des médecins prescripteurs** interviennent également, dans le cas où vous ne disposeriez pas de médecin traitant. Ils peuvent être contactés :

- par l'intermédiaire de l'équipe infirmière,
- ou par le biais de l'accueil : Tél. 05 57 55 35 96

Dans le cadre de la convention signée avec le centre hospitalier, des consultations de spécialistes peuvent être prescrites par les médecins de l'EHPAD si nécessaire ainsi que des soins dentaires et de pédicurie.

**Si vous souhaitez faire appel ponctuellement à des prestataires extérieurs**, il vous sera demandé d'en avertir l'équipe infirmière et d'apporter impérativement la feuille de remboursement au secrétariat d'accueil.

## Les talents qui vous accompagnent :

- un directeur délégué,
- une adjointe de Direction,
- un secrétariat d'accueil,
- trois gestionnaires administratifs,
- le médecin coordonnateur et les médecins prescripteurs,
- l'équipe d'encadrement, cadres de santé et IDEC (Infirmier de coordination),
- l'équipe de psychologues,
- un ergothérapeute, une psychomotricienne et une éducatrice en activité physique adaptée,
- l'équipe infirmière,
- l'équipe aide-soignante qui assure une présence 24H/24 pour la prise en soins,
- une équipe d'animation sur chaque site
- les équipes hôtelières.

Chacun joue un rôle essentiel dans le bon fonctionnement des EHPAD et dans la qualité de l'accompagnement proposé.



## Admissions, vos démarches

A votre demande, l'accueil administratif de l'EHPAD, **ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 9h à 12h30**, vous remettra ou vous adressera par email l'ensemble des renseignements à fournir pour établir le dossier de demande d'admission.

Le dossier médical sera présenté au médecin coordonnateur de l'EHPAD. Vous rencontrerez un professionnel qui effectuera une évaluation de votre autonomie et une visite des lieux sera organisée. Si vous êtes hospitalisé au centre hospitalier au moment de la demande, le professionnel pourra venir à votre rencontre.

Une fois le rendez-vous d'évaluation réalisé, vous êtes informé dans les 48 heures de la validation ou non de votre admission.

L'admission est alors prononcée par le directeur ou son représentant.

### Constitution du dossier administratif et médical

Le secrétariat d'accueil et l'équipe de gestion, sont à votre disposition pour vous aider dans vos démarches administratives et financières pour la constitution du dossier : aide sociale, allocation logement.

Le règlement de fonctionnement et l'organigramme de l'EHPAD vous seront remis lors de la confirmation de votre entrée dans l'établissement.

### Contrat de séjour

Un contrat de séjour personnalisé sera signé à la fois par la direction de l'EHPAD et par vous-même pour formaliser l'engagement mutuel de l'institution envers vous et vos engagements envers l'institution.

Ce contrat pourra être actualisé à votre demande ou si nécessaire.

# Comment est financé un séjour en EHPAD?

Le financement du séjour en EHPAD se décompose en trois parties :

## 1 / Les soins :

Le tarif afférent aux soins est global. Il est pris en charge par l'assurance maladie et versé directement à l'établissement pour couvrir les dépenses médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge.

## 2 / La dépendance :

Le tarif afférent à la dépendance comprend les prestations d'aide, d'accompagnement de fournitures et de surveillance, liées à la perte d'autonomie qui nécessite l'intervention de personnels complémentaires qualifiés.

La dépendance des personnes est évaluée et classée dans l'un des 3 groupes suivants :

- très dépendants : GIR 1 et 2
- dépendants : GIR 3 et 4
- peu dépendants ou valides : GIR 5 et 6

Ce tarif est partiellement couvert par l'aide personnalisée à l'autonomie (APA) lorsque le résident en bénéficie. Cependant une participation reste à la charge du résident correspondant au tarif dépendance GIR 5-6, c'est ce que l'on appelle le ticket modérateur.

## 3 / L'hébergement :

Le tarif hébergement recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, hôtellerie, restauration, entretien, animation de l'établissement qui ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Ce coût est à la charge des personnes hébergées ou des familles.

## En résumé !

Ainsi, seuls sont à la charge du résident, l'hébergement et le ticket modérateur dépendance relevant du tarif applicable au GIR 5 – 6.

Est à la charge du Conseil Général, la dépendance (APA) c'est-à-dire le différentiel des tarifs applicables aux GIR 1 à 4.

Enfin, est à la charge de l'assurance maladie, le tarif soin. Celui-ci inclut la plupart des dépenses liées aux soins des résidents (liste des prestations définies par arrêté ministériel en annexe) dont les consultations du médecin traitant, les soins paramédicaux et les examens de biologie courants. Ils donnent lieu à une feuille de soins qui doit être remise à l'EHPAD pour règlement.

Les actes non pris en charge peuvent être facturés directement auprès de la caisse de rattachement de la personne accompagnée.

# Le conseil de vie sociale ..CVS

Le conseil de la vie sociale est une instance permettant de faire participer les résidents, les familles et les personnels au fonctionnement de l'établissement.

Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD.

Notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- les projets de travaux et d'équipement, l'affectation des locaux collectifs,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'entretien des locaux,
- l'animation de la vie institutionnelle,
- les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants à la vie institutionnelle,
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

**Il se réunit trois fois par an. Le compte-rendu de chaque réunion est adressé par email aux référents familiaux.**

Vous pouvez contacter un de ses membres en lui écrivant (composition en annexe). Les coordonnées des membres sont disponibles à l'accueil de l'EHPAD.

**Une adresse mail indépendante, gérée par le Président ou la Présidente du CVS est à votre disposition :**



[cvs.ehpad.chlibourne@gmail.com](mailto:cvs.ehpad.chlibourne@gmail.com)

# Votre séjour, bienvenue chez vous !

## Linge et entretien



Le linge de maison, parure de lit, couverture, dessus de lit, linge de table et de toilette sont fournis, blanchis, entretenus par les soins de l'établissement hospitalier.

Il peut en être de même pour votre linge personnel non délicat. Dans ce cas, il sera préalablement identifié pour éviter tout risque de perte. **Le service blanchisserie assure cette prestation de marquage avant votre arrivée.**

## Le renouvellement du vestiaire au cours du séjour

Tout nouveau linge (non marqué) doit être donné immédiatement en main propre aux équipes soignantes afin que ce linge suive le circuit du «marquage».

Si cette procédure n'est pas respectée par les familles, l'établissement ne sera pas responsable des pertes et dégradations éventuelles.

Dans chaque pavillon, un lieu est à votre disposition pour effectuer de menus repassages et lavages.

## Produits d'hygiène

Les produits d'hygiène ne sont pas fournis par l'établissement. Votre trousseau comprendra une trousse de toilette avec rasoir, brosse, peigne, brosse à dents, dentifrice, savon, shampooing, etc.

**Vous devrez en assurer l'approvisionnement en continu durant votre séjour.**

**Un oubli ? Une «épicerie» est à disposition et propose des produits d'hygiène**



# A table !

Les repas sont servis en salle de restauration ou en chambre selon l'état de santé. En fonction des goûts, des plats de substitution au menu de jour peuvent être proposés. La préparation des repas en chambre n'est pas autorisée. Les régimes sur prescription médicale sont respectés.

Un travail important est réalisé par les équipes hôtelières en lien avec la cuisine centrale et le service diététique du centre hospitalier afin de vous proposer des repas variés, de qualité et appétissants. **Bien manger est essentiel pour rester en bonne santé !**

Les horaires des repas :

Petit-déjeuner  
entre 7 heures  
et 9 heures



Déjeuner 12 heures



Goûter  
à partir de 15 h 30

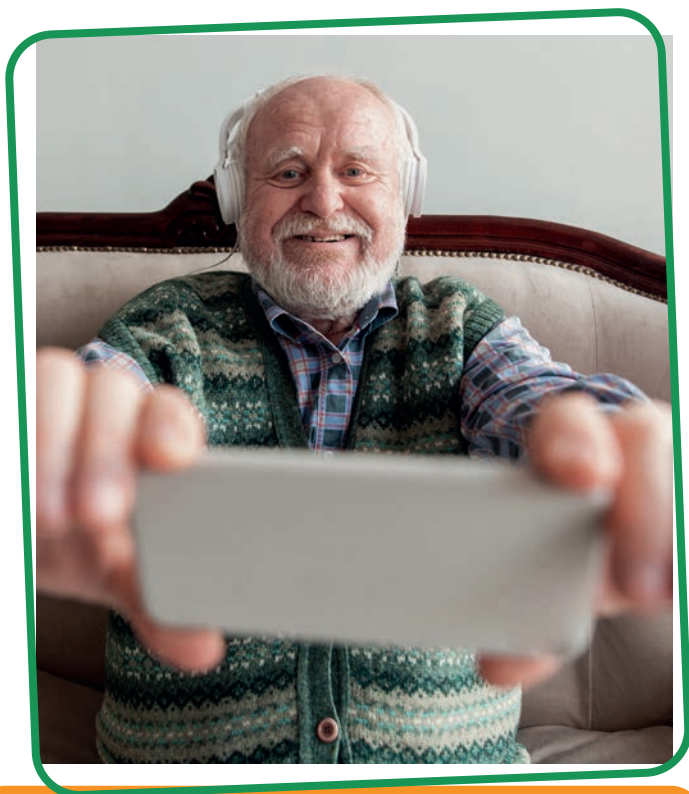


Dîner à partir de  
19 heures  
en salle à manger



## Le mobilier

Vous pouvez apporter du mobilier personnel, votre poste de télévision et des objets de décoration, si vous le souhaitez, en fonction de l'espace disponible et dans le respect des règles de sécurité.



La vie en EHPAD est  
une vie en collectivité !  
Bien vivre ensemble, c'est aussi  
être vigilant sur le niveau sonore de  
votre radio, TV, ...etc

## Assurance responsabilité civile

Etre résident ne dispense pas de ses devoirs de citoyen, vous êtes responsable de vos faits et gestes envers autrui et envers les biens appartenant à autrui.

A ce titre, il vous appartient de procurer à l'administration la copie de votre contrat d'assurance responsabilité civile à jour de cotisation.

## Téléphonie et internet

Toutes les chambres de l'EHPAD sont équipées d'une ligne privée vous permettant de brancher votre propre poste téléphonique.

**La demande d'installation** doit être faite par vous-même, votre famille ou votre représentant, et ce auprès de votre opérateur, selon les modalités qui vous seront précisées lors de votre accueil.

Pour recevoir une communication téléphonique de l'extérieur, les résidents qui ne disposent pas d'une ligne téléphonique personnelle, doivent indiquer à leur famille, le numéro d'appel du pavillon.

## Demandez le journal !

Chaque pavillon bénéficie d'un abonnement au quotidien **Sud-Ouest** financé par l'EHPAD. Il est acheminé par le vaguemestre dans tous les pavillons, tous les jours, y compris le week-end.

L'hebdomadaire **Le Résistant** est aussi disponible chaque semaine.

## Le courrier, à l'ancienne

Le courrier est distribué du lundi au samedi inclus, par le vaguemestre du centre hospitalier.

Une boîte aux lettres courrier-départ est à votre disposition dans chaque pavillon. Elle est relevée une à deux fois par jour.

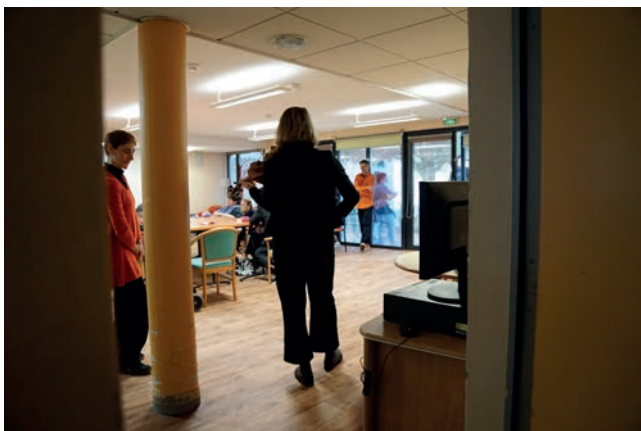
# Animations : au programme !

Des activités sont proposées régulièrement aux résidents qui le désirent.

- Activités au sein de l'établissement : ateliers ludiques ou à visée thérapeutique : ateliers bien-être, jeux de société, loto, peinture, cuisine, écoute musicale, chorale, lecture de contes, projections de films ...
- Activités extérieures : sorties culturelles, théâtre, spectacle, restaurant, cinéma, marché, centres commerciaux, rencontres intergénérationnelles ...

Dans le cadre de partenariats ou de projets subventionnés par le Conseil départemental, le Conseil Régional ou d'autres acteurs publics et privés, des intervenants extérieurs peuvent être présents : écoles de danse, musiciens, compagnies artistiques, ...

Enfin des associations de bénévoles interviennent au sein de nos EHPAD et pourront vous proposer des activités : les blouses roses, les VMEH (visites des malades en établissements hospitaliers) ou encore l'Hospitalité Bordelaise et l'aumônerie catholique du centre hospitalier.



# Autres petites choses du quotidien...

## Salon de Coiffure

Les salons de coiffure de l'EHPAD fonctionnent sur rendez-vous.

Des intervenants extérieurs peuvent les réserver pour y réaliser votre coupe ! Plusieurs coiffeurs sont conventionnés avec l'établissement et proposent des tarifs avantageux. N'hésitez pas à vous renseigner.



## Banque des résidents

Pour éviter tout risque la BANQUE DES RÉSIDENTS est donc à votre disposition dans chaque pavillon. Pour les retraits d'argent, pensez à anticiper vos besoins et notez bien les jours d'ouverture.

La banque est ouverte :

- à **Victor Schoelcher**, bureau de la gestionnaire de l'EHPAD, le mercredi de 10h à 12h et de 13h30 à 16h00
- à **Belle Isle** bureau de la gestionnaire, au rez-de-chaussée de l'EHPAD, le mardi de 10h à 12h et de 13h30 à 16h00
- **Au Barail des Jais**, bureau de la gestionnaire, au rez-de-chaussée de l'EHPAD, le jeudi de 10h à 12h et de 13h30 à 16h00

## Valeurs, bijoux, argent

Pour éviter les pertes et les vols, il vous est conseillé d'effectuer vos dépôts d'argent auprès de la banque des résidents tenue par les agents administratifs.

Vous pouvez les retirer en main propre, au fur et à mesure de vos besoins, moyennant la signature d'une quittance.

A défaut de ces précautions l'établissement ne pourra être jugé responsable, en cas de perte ou de vol.

## Liberté de culte

Sur votre demande, vous pouvez recevoir la visite du ministre du culte de votre choix, en le contactant par l'intermédiaire du responsable de votre pavillon ou directement.

Les coordonnées des aumôneries des différents cultes sont disponibles auprès de l'équipe.

## Le coin des lecteurs

Des bibliothèques sont à votre disposition. Nous pouvons également vous accompagner dans la réalisation d'une carte d'abonnement auprès de la médiathèque de la commune où se trouve votre pavillon.

### Bon à savoir :

La médiathèque de la ville de Libourne propose un service de livraison des ouvrages commandés mais nous vous encourageons si vous le pouvez à vous rendre sur place accompagné d'un proche !



## Compagnons à 4 pattes

Sous certaines conditions, il pourra être possible d'intégrer nos EHPAD avec votre animal de compagnie. Vous serez alors préférentiellement orienté vers l'EHPAD Belle Isle qui dispose d'une structure d'accueil pour animaux de compagnie.

Un contrat de séjour spécifique pour votre animal sera alors proposé. Conformément à l'arrêté du 3 Mars 2025 relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD, l'admission de votre animal est soumise au respect de certaines règles détaillées dans le Règlement Intérieur.



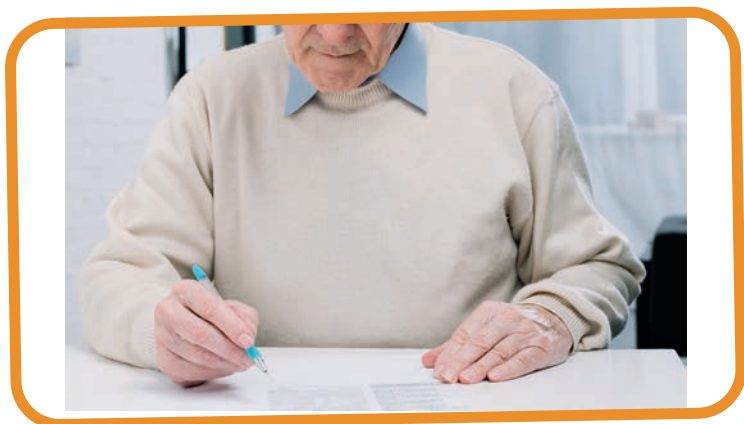
# Vos droits... et vos devoirs

## Désigner votre **personne de confiance**

Lors de votre arrivée, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance.

Cette personne de confiance pourra avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de le faire vous-même.



## Respect de votre vie privée et de votre intimité

Comme toute personne, vous avez le droit au respect de votre vie privée et de votre intimité.

Vous pouvez choisir de garder votre porte fermée ou non, d'échanger avec d'autres résidents, de recevoir des visites ...

**Tous les professionnels de l'EHPAD seront vigilants à garantir ces droits fondamentaux.**

## Rédiger des directives anticipées

**Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne, par avance, une personne consciente malade ou bien portante, pour le cas où elle serait ultérieurement dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.** Elles indiquent ses souhaits relatifs à la façon d'envisager sa fin de vie et notamment, les soins qui pourraient être prodigués. Les directives anticipées sont prises en considération pour toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement.

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées et identifier votre personne de confiance, vous pourrez le faire lors de votre entrée ou vous rapprocher du personnel soignant à tout moment.

## Clef de chambre

Votre chambre est un espace privé, votre domicile ; **vous pouvez donc légitimement disposer de la clef de porte.**

En cas de perte, la fabrication d'un nouveau jeu vous sera facturée.

En cas d'incompatibilité avec votre état de santé, la mise à disposition de cette clef pourra être discutée en équipe. Nous partagerons avec vous et votre personne de confiance les raisons de cette décision.

# La personne qualifiée

## Une aide pour faire valoir vos droits

Dans le but de promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, l'article L311-5 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que :

« 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 général.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Ces personnes qualifiées ont, donc, pour missions :

- d'aider les usagers des établissements médico-sociaux à faire valoir leurs droits
- d'assurer un rôle de médiation entre l'utilisateur et l'établissement en cas de conflit
- de signaler aux autorités compétentes des difficultés liées à la tarification, à l'organisation de l'établissement ou à une situation de maltraitance.

Vous pouvez demander la saisine d'une personne qualifiée en adressant un courrier mentionnant «**Personnes Qualifiées**» :

- au Conseil Général de Gironde : Département de la Gironde, 1 Esplanade Charles de Gaulle, CS 71223, 33074 Bordeaux Cedex
- et/ou à l'Agence Régionale de Santé : ARS Délégation départementale de la Gironde, Espace Rodesse, 103 bis, rue Belleville, CS 91704, 33063  
BORDEAUX - CEDEX



Une fois saisie, la personne qualifiée prendra contact avec vous ou votre représentant légal et organisera une rencontre. Elle devra, dans les 2 mois de sa saisine, vous informer des démarches réalisées et le cas échéant, des mesures qu'elle pourra être amenée à proposer. En parallèle, elle rendra compte à l'Agence régionale de santé et à la Direction départementale chargée des personnes âgées et des personnes handicapées du Conseil départemental.

Enfin, dans le cadre de sa mission, la personne qualifiée pourra être amenée à informer ou contacter le gestionnaire de l'établissement concerné. Toutefois, il est important de rappeler que la personne qualifiée n'a pas pour mission de vous représenter légalement, mais uniquement de vous conseiller et de vous apporter les éclairages qui vous aideront à régler votre problème.

## Liberté d'aller et venir

**Vous êtes libre d'aller et venir, si votre état de santé le permet.**

En effet, conformément à l'article 8 de la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, « *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.* »



## Visites

La loi « Bien vieillir » du 8 avril 2024 prévoit que les établissements de santé et les EHPAD garantissent aux personnes accueillies **le droit de recevoir chaque jour des visites**. Le résident n'a pas besoin d'informer au préalable l'établissement.

L'établissement peut s'opposer à une visite dans certaines conditions si elle constitue une menace pour l'ordre public ou si elle constitue un risque pour votre santé, celle des autres résidents ou des personnes qui y travaillent.

Ce droit d'avoir chaque jour des visites est garanti à la personne en fin de vie ou nécessitant des soins palliatifs.

Pour assurer la sécurité des résidents, les pavillons sont fermés de 20h00 à 7h30. Si vous êtes appelé à rentrer après la fermeture des portes, vous devez avertir le service qui transmettra au personnel de nuit.

Un interphone est à disposition à l'entrée de chaque pavillon.

## Droit de vote

**L'Établissement s'engage à favoriser, maintenir et protéger l'exercice de vos droits civiques.**

Si vous n'effectuez pas de démarche auprès de votre mairie pour signaler votre changement d'adresse, vous continuerez à pouvoir voter dans la commune où vous résidiez avant votre admission (sous réserve d'être inscrit sur les listes électorales).

L'Établissement ne peut s'engager à accompagner chaque résident sur son lieu de vote. Cependant, nous pouvons vous accompagner pour les démarches de vote par procuration.



## Droit à l'image

« Toute personne dispose de son image, partie intégrante de sa personnalité, d'un droit exclusif qui lui permet de s'opposer à sa reproduction » (Cass. Civ. 1<sup>er</sup> 27 février 2007).

Vous avez le droit d'autoriser ou de refuser la diffusion et la reproduction publique de votre image. Aussi, votre autorisation sera recueillie lors de la signature de votre contrat de séjour. Votre photo sera notamment utilisée sur les supports médicaux et les piluliers de l'établissement dans un souci d'identitovigilance.



## Informatique et libertés

En application des dispositions des articles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il est porté à votre connaissance que, sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis lors de votre admission, font l'objet d'un traitement informatisé. Ces informations sont réservées à l'usage exclusif du personnel hospitalier ou de l'EHPAD, qui est intégralement tenu au secret professionnel.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des informations vous concernant. Pour ce faire, il convient de vous adresser au directeur de l'EHPAD.

En outre, des données médicales vous concernant peuvent, sauf objection de votre part, faire l'objet d'un traitement automatisé, ceci à des fins statistiques de recherche médicale ou épidémiologique. Ce traitement s'effectue dans le respect du secret médical et de l'anonymat des malades.



# Nos engagements envers vous

## Faire de vos besoins notre priorité

Notre objectif est de nous adapter à vos besoins et à vos objectifs personnels. Aussi, lors de votre entrée, l'équipe paramédicale et soignante vous accompagnera pour bâtir votre **projet d'accompagnement personnalisé**.

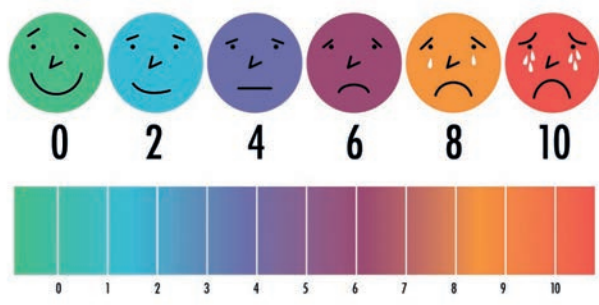
Ce document, élaboré avec vous et les différents professionnels intervenants, nous permettra de mieux vous connaître et de recueillir vos attentes, vos projets. Votre accompagnement sera alors adapté en conséquence. Ce document pourra évaluer au fil du temps et sera réévalué par les professionnels soignants avec vous et vos proches régulièrement.

## Prise en charge de la douleur

**Que ce soit à l'hôpital, en EHPAD ou à domicile, la douleur n'est pas une fatalité !**

Notre équipe soignante est là pour vous accompagner sur votre prise en soins et la prise en compte de votre douleur est importante.

Ils peuvent en outre bénéficier de l'appui et des conseils de l'Equipe Mobile de soins Palliatifs qui est également à l'écoute des familles.



## Promotion de la bien-être et prévention de la maltraitance

La promotion de la bien-être est au cœur de nos enjeux; les professionnels des EHPAD se réunissent au sein d'un groupe de travail et chaque année plusieurs d'entre eux participent à des formations thématiques. Cette question est également au cœur des échanges portés dans le cadre du comité éthique.

**Toutes les formes de maltraitance, physiques ou psychologiques sont inacceptables.** Des moyens de signalement sont à disposition des professionnels, des résidents et des proches.

Un numéro national de signalement existe également, le 39.77.

# Notre politique qualité

Comme tous les établissements de santé et médico-sociaux, les EHPAD du Centre hospitalier de Libourne mènent une politique qualité visant à améliorer l'accompagnement qu'ils proposent.

## Evaluation et politique qualité

L'évaluation est une procédure d'audit externe des établissements de santé, mise en oeuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Elle a pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Le rapport d'évaluation est consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

---

## Signalement des événements indésirables

On ne peut progresser que si l'on apprend de ses erreurs !

Les EHPAD du centre hospitalier de Libourne disposent d'un outil de signalement des événements indésirables à disposition de tous les professionnels. Ces déclarations d'incidents sont reportés à la direction et l'encadrement des EHPAD et selon leur gravité, des réunions d'analyse peuvent être programmées avec les équipes.

## Votre avis et celui de vos proches est important !

Vous pouvez au quotidien nous faire part de vos remarques et observations en vous adressant au cadre de santé, à l'infirmier de coordination ou au directeur. Vous pouvez également adresser vos éventuelles réclamations par courrier ou mail à l'attention du directeur des EHPAD.

**Il existe enfin une enquête annuelle de satisfaction à laquelle nous vous encourageons à participer.**



# Chartes

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

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

## 1. Choix de vie

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

## 2. Cadre de vie

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

## 3. Vie sociale et culturelle

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

## 4. Présence et rôle des proches

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

## 5. Patrimoine et revenus

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

## 6. Valorisation de l'activité

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

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

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

## 8. Préservation de l'autonomie

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

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

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

## 10. Qualification des intervenants

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

## 11. Respect de la fin de vie

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

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

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

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

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

## 14. L'information

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

# CHARTRE

des

## droits et libertés

de la

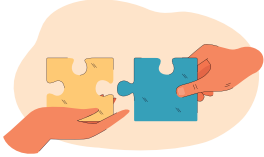
## personne accueillie

### 1 | Principe de non-discrimination



**La discrimination :**  
C'est rejeter quelqu'un qui est différent. **C'est interdit.**  
Je dois être respecté comme je suis.

### 2 | Droit à la prise en charge ou à un accompagnement adapté



L'établissement me propose un accompagnement adapté à mes besoins, mes souhaits.

### 4 | Droit de choisir



Je décide pour moi-même et on m'explique bien avant de faire mon choix.

- Je peux me faire aider par :
- mes proches
  - mon tuteur ou curateur
  - par ma personne de confiance
  - par une autre personne

### 5 | Droit au changement



Je peux demander à changer ou arrêter mon accompagnement.

### 3 | Droit à l'information



L'établissement me donne le livret d'accueil.  
Je dois être informé de mes droits.

### 6 | Droit au respect des liens familiaux

Si la justice l'autorise, je peux :

- voir ou téléphoner à ma famille
- être accompagné pour voir ma famille
- inviter ma famille dans l'établissement.



### 8 | Droit à l'autonomie



J'ai le droit :

- d'entrer et sortir de l'établissement dans le respect des règles
- de faire ce que je veux avec mes affaires et mon argent.

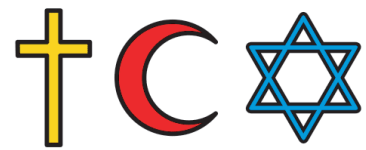
### 7 | Droit à la protection

L'établissement respecte la loi et garde le secret sur mes informations personnelles. L'établissement assure ma protection et ma sécurité.



### 11 | Droit à la pratique religieuse

Je peux choisir ma religion.  
Je peux pratiquer ma religion dans le respect des autres.  
Je dois respecter les autres religions.



### 9 | Principe de prévention et de soutien

Mon accompagnement doit me permettre de me sentir bien. Si je le souhaite, l'établissement aide ma famille ou mon représentant légal à participer à mon accompagnement.



### 10 | Droits civiques

J'ai le droit d'exercer mes droits civiques (aller voter par exemple).



### 12 | Droit à la dignité et à l'intimité

Je dois être respecté comme je suis.  
Les personnes doivent respecter :

- mon corps
- mes sentiments
- ma vie privée.



# Charte de Bientraitance

*Etre Bientraitant, c'est s'engager dans «une démarche globale dans la prise en charge du patient, de l'utilisateur et l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins tout en prévenant la maltraitance» (définition HAS et FORAP)*

C'est donc un engagement de chacun(e) à :

## **Communiquer :**

Je permets d'instaurer une relation de confiance mutuelle avec l'utilisateur et son entourage, en adoptant une attitude professionnelle d'écoute et de discernement et en donnant une information accessible et individuelle.

## **Etre dans la sollicitude :**

J'instaurer une relation équilibrée et respectueuse de l'autre.

## **Etre dans l'empathie :**

Je privilégie une qualité d'échange pour parvenir à un objectif commun et bâtir une relation de confiance et ainsi éviter les malentendus ou les conflits.

## **Etre à l'écoute :**

Je respecte les réactions, les ressentis et les habitudes de vie de la personne.

## **Etre bienveillant :**

J'accompagne et je suis attentif(ve) aux besoins de la personne en priorisant ses valeurs et ses intérêts.

## **Reconnaître :**

Je garantis à l'utilisateur d'être coauteur de son projet de soins et son projet de vie en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

## **Respecter la dignité :**

J'accepte sans jugement la personne avec son degré d'autonomie en respectant son intégrité physique, psychologique, son intimité et ses différences.

## **Respecter la confidentialité :**

Je m'impose le respect dans l'utilisation des données en m'engageant dans la protection des renseignements qui concernent l'utilisateur.

## **Evaluer :**

Je prends en compte la satisfaction des utilisateurs et de son entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

# Contacts utiles

## Vos interlocuteurs par pavillon



**Infirmière de coordination** : Mme Marie-Lili ALEXANDRE  
Tél. : 05.57.55.34.34 poste 27.97

**Les unités :**

Rez-de-chaussée - Tél. : 05.24.50.72.34:

1er étage - Tél. : 05.24.50.72.36

2é étage - Tél. : 05.24.50.72.37

**Psychologue** : Mme Florence Knap

**Animatrice** : Mme Sonia De SA

Tél. : 05.24.50.72.30

**Gestionnaire administratif** : Mme Allison Ferret

Tél. : 05.24.50.72.27 / email : allison.ferret@ch-libourne.fr



**Infirmière de coordination** : Mme Laurence NODET

Tél. : 05.24.50.45.12

**Les unités :**

Les Carrelets - Tél. : 05.24.50.45.13

L'Isle - Tél. : 05.24.50.45.14

Gabarres - Tél. : 05.24.50.45.15

Barbanne - Tél. : 05.24.50.45.16

**Psychologue**: Mme Anaïs TALLET

**Animatrice** : Mme Marie-Loup Félix

Tél. : 05.24.50.45.18

**Gestionnaire administratif** : Mme Julie Cany

Tél.: 05.24.50.45.30 / email : julie.cany@ch-libourne.fr



**Infirmière de coordination** : Mme Virginie CORFEC

Tél : 05.24.50.73.54

**Les unités :**

Rez-de-chaussée - Tél : 05.57.55.16.40

1er étage - Tél : 05.57.55.16.41

**Psychologues**: Mme Emmanuelle MONTEIL / Mme Florence KNAP

**L'animatrice** : Mme Emmanuelle Soneira

Tél : 05.57.55.34.45

**Gestionnaire administratif** : Mme Laurence Viaud

Tél.: 05.24.50.72.14 / email : laurence.viaud@ch-libourne.fr

## Vos autres contacts :

**Chef de pôle Gériatrie et Gérontologie** : Dr Karim MERROUCHE

Médecin coordonnateur : Dr Catherinbe Monnin

Médecins prescripteurs : Dr Catherine Monnin Dr Hélène Meytadier et Dr Philippe Viant

Cadre supérieur de santé : Mme Johanne JACQUELOT

Cadres de santé : Mme Johanna PLANCHARD, Mme Laetitia Barthe

**Directeur délégué** : M. Ludovic Poredos

**Adjointe au Directeur** : Mme Virginie Paux





---

**HÔPITAUX  
DU NORD-  
GIRONDE**

---



## **EHPAD du Centre Hospitalier de Libourne**

Direction - Administration

112 Rue de la Marne, BP 199

33505 LIBOURNE Cedex

**Tél. :** 05.57.55.35.96

**@ :** [ehpad.accueil@ch-libourne.fr](mailto:ehpad.accueil@ch-libourne.fr)