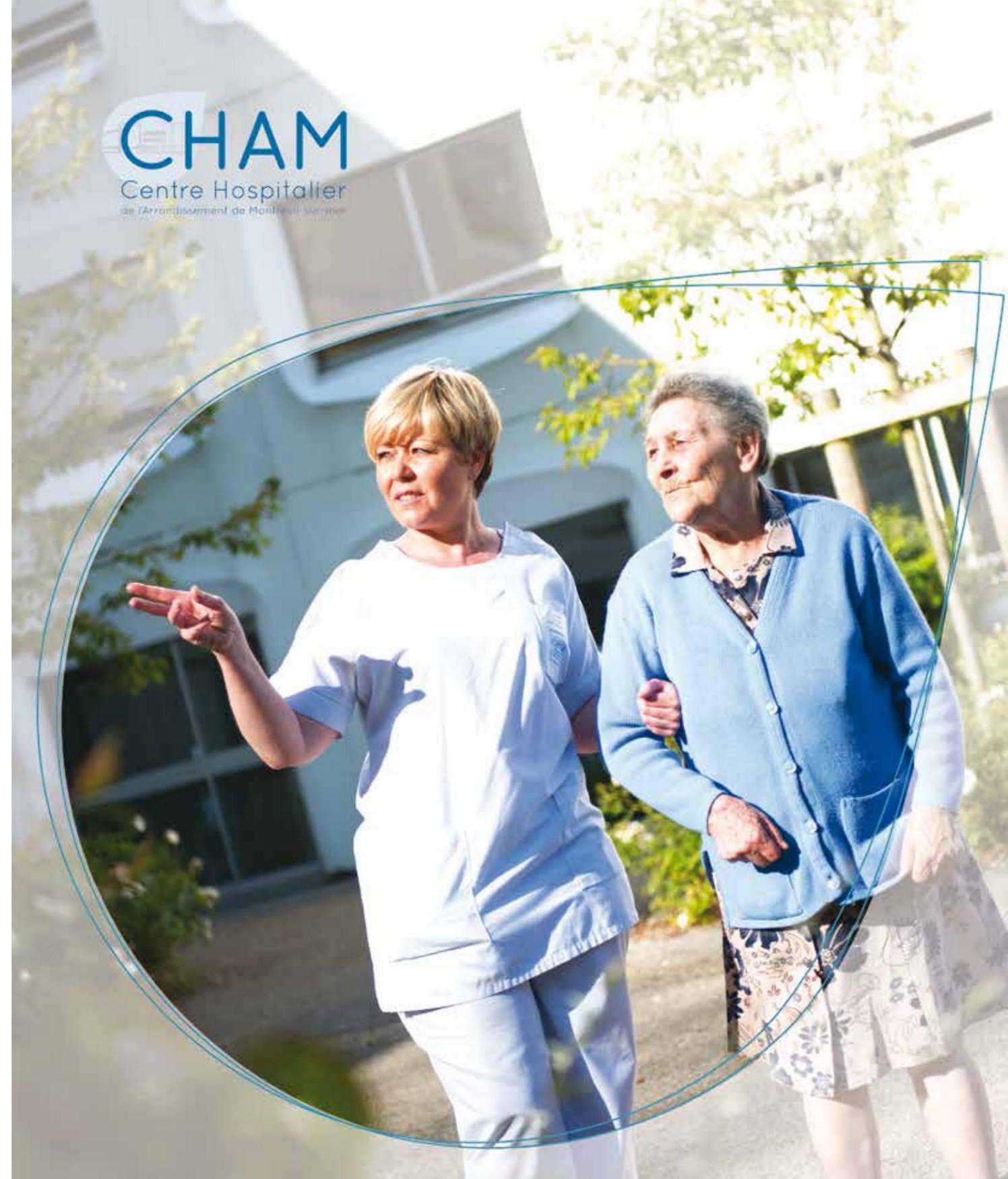


CENTRE HOSPITALIER DE L'ARRONDISSEMENT DE MONTREUIL-SUR-MER
BP 8 - 62180 RANG-DU-FLIERS
Téléphone : 03 21 89 45 45 - Télécopie : 03 21 89 38 28
directioncham@ch-montreuil.fr - www.ch-montreuil.fr
Coordonnées GPS : N 50° 24.970' - E 1° 39.767'



LIVRET D'ACCUEIL
Établissements pour personnes âgées

- 4** QUELLES STRUCTURES ?
- 5** NOS OBJECTIFS
- 6** NOS ÉTABLISSEMENTS
- 8** VOTRE ACCUEIL
- 9** LE PERSONNEL
- 10** VIE PRATIQUE
- 11** LES ANIMATIONS
- 12** VOS DEVOIRS
- 13** VOS DROITS
- 15** VOTRE SORTIE



NOUS VOUS SOUHAITONS LA BIENVENUE PARI MI NOUS !

L'établissement que vous intégrez fait partie du Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil sur Mer. Vous êtes pris en charge par un personnel hospitalier formé et compétent.

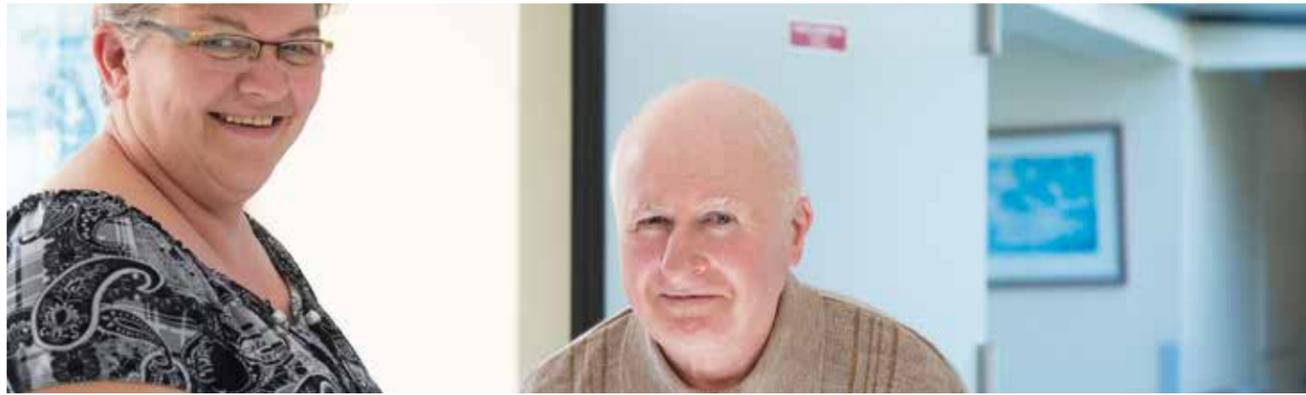
La résidence qui vous accueille est avant tout un lieu de vie. Votre participation ainsi que celle de votre famille y est favorisée.

Notre mission est de vous garantir les meilleures conditions de vie, d'accompagnement et de soins en veillant tout particulièrement à l'amélioration continue de leur qualité.

Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) sont des établissements publics.

Nous sommes à votre service, pour rendre votre séjour agréable et serein.

Le Directeur



EHPAD et USLD

Vous atteignez un certain âge et les gestes du quotidien vous semblent moins évidents ?

Votre état de santé nécessite des soins médicaux suivis, une attention particulière ?

Les EPHAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) et USLD (Unité de Soins Longue Durée) vous offrent tout le confort d'un établissement médicalisé.

Une mission commune

Accompagner la personne âgée dans sa vie quotidienne, lui apporter les soins adaptés à son état de santé

Condition d'âge

Le résident doit avoir **plus de 60 ans** (sauf dérogation du Conseil Général)

Prestations du lieu de vie

- Un **hébergement** en chambres doubles ou individuelles
- Un **service de restauration** en pension complète
- Un **entretien du linge** en blanchisserie hospitalière
- Des **activités et sorties encadrées** par l'équipe d'animation

Prestations du lieu de soins

- Un **suivi médical régulier**
- La **distribution des médicaments** prescrits
- Des **soins infirmiers et de confort** (toilettes, repas) pour les résidents dépendants
- La **proximité du Centre Hospitalier** à Rang-du-Fliers : Imagerie, laboratoire, pharmacie, consultations de spécialistes...

EHPAD ou USLD ?

Votre orientation vers l'un ou l'autre de ces établissements se fait en fonction des soins que vous nécessitez.

En EHPAD

Nous accueillons des personnes âgées autonomes ou dépendantes, dont l'état de santé ne nécessite pas de soins médicaux importants.

En USLD

Nous accueillons des personnes âgées qui présentent une ou plusieurs pathologies, venant souvent s'ajouter à une dépendance importante. Ces patients ont besoin d'un suivi médical rapproché et d'une permanence infirmière continue.

 En USLD, une infirmière est ainsi présente 24h/24



Un Accompagnement personnalisé

- **Répondre** de façon personnalisée à vos besoins
- **Favoriser votre intégration** dans la structure en respectant vos désirs, votre histoire et votre rythme de vie
- Vous aider à **maintenir la continuité de votre vie sociale, civique, culturelle et religieuse**
- **Concilier le sentiment de sécurité avec le respect de votre liberté**

LA QUALITÉ

La qualité n'est pas une préoccupation nouvelle pour notre établissement. **Les équipes du CHAM participent activement à l'amélioration de la qualité pour vous offrir une prise en charge respectueuse de votre personne et de vos droits.** C'est, pour nous, un devoir mais aussi une volonté permanente.

Pour nous faire part de vos remarques, **un questionnaire de satisfaction relatif à l'accueil est mis à votre disposition** dès votre arrivée. Un second questionnaire vous sera proposé, pendant votre séjour.



NOS ÉTABLISSEMENTS

EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)

« Saint-Walloy » Montreuil-sur-Mer

120 résidents
80 chambres particulières
20 chambres doubles

Centre-ville,
proximité commerces

16 place Saint Walloy
62170 Montreuil sur Mer

Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA)

Secrétariat
Tél : 03.21.90.15.81
Fax : 03.21.90.15.93
Cadre de santé
Tél : 03.21.90.15.83

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 8h40 à 16h30



« Les Opalines » Montreuil-sur-Mer

20 résidents
8 chambres particulières
6 chambres doubles

Centre-ville,
proximité commerces

Place Sainte-Austreberthe
62170 Montreuil sur Mer

Secrétariat
Tél : 03.21.90.84.20
Fax : 03.21.90.84.21
Cadre de santé
Tél : 03.21.90.84.31

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h45
(sauf le mercredi : 8h40 - 12h30)



« Les Pléiades » Campagne-les-Hesdin

75 résidents
51 chambres particulières
12 chambres doubles

5 min à pied du centre du Bourg
parc

Avenue du Docteur Lenglet
62870 Campagne-les-Hesdin

Secrétariat
Tél : 03.21.90.19.03
Fax : 03.21.90.19.91
Cadre de santé
Tél : 03.21.90.19.59

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 8h40 à 16h30



« Les Myosotis » Campagne-les-Hesdin

76 résidents
28 chambres individuelles
24 chambres doubles

5 min à pied du centre du Bourg
parc

Avenue du Docteur Lenglet
62870 Campagne-les-Hesdin

Secrétariat
Tél : 03.21.90.19.03
Fax : 03.21.90.19.91
Cadre de santé
Tél : 03.21.90.19.56

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 9h10 à 17h00



NOS ÉTABLISSEMENTS

« Les Oyats » Berck-sur-Mer

80 résidents
56 chambres particulières
12 chambres doubles

Parc arboré,
proximité centre-ville et plage

16 Avenue du Docteur Fouchet
62600 Berck-sur-Mer

Secrétariat
Tél : 03.21.89.43.89
Fax : 03.21.89.43.88
Cadre de santé
Tél : 03.21.89.43.80

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00
et de 13h00 à 17h00



Unité de vie Alzheimer « Le jardin des Oyats » Berck-sur-mer

14 chambres individuelles
Hébergement temporaire
ou permanent, unité sécurisée

Centre-ville, proximité de la plage
parc arboré, patio aménagé

16 avenue du Docteur Fouchet
62600 Berck-sur-mer

Secrétariat
Tél : 03.21.89.43.89
Fax : 03.21.89.43.88
Cadre de santé
Tél : 03.21.89.43.80

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00
et de 13h00 à 17h00



Accueil de jour « Horizon » Berck-sur-mer

6 places

Centre-ville, proximité de la plage
parc arboré, patio aménagé

16 avenue du Docteur Fouchet
62600 Berck-sur-mer

Secrétariat
Tél : 03.21.89.43.89
Fax : 03.21.89.43.88
Cadre de santé
Tél : 03.21.89.43.80

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00
et de 13h00 à 17h00



USLD (Unité de Soins de Longue Durée)

« Les Opalines » Montreuil-sur-Mer

30 résidents
14 chambres individuelles
8 chambres doubles

Centre-ville, commerces

Place Sainte Austreberthe
62170 Montreuil sur Mer

Secrétariat
Tél : 03.21.90.84.20
Fax : 03.21.90.84.21
Cadre de santé
Tél : 03.21.90.84.31

Le bureau d'accueil est ouvert
du lundi au vendredi de 9h00 à 17h45
(sauf le mercredi : 8h40 - 12h30)





FORMALITÉS D'ADMISSION

Votre admission est prononcée par le Directeur de l'établissement sur avis du médecin responsable et après examen des documents suivants :

- Questionnaire médical établi par votre médecin traitant
- Livret de famille, pièce d'identité (pour les célibataires)
- Carte de sécurité sociale
- Carte de mutuelle
- Notification d'affection de longue durée
- Coordonnées des enfants
- Dernier avis d'imposition ou de non imposition
- Numéro d'allocataire des prestations familiales
- Copie de la déclaration fiscale des Caisses de Retraite ou ASSEDIC
- Copie de la notification d'Allocation Logement et APA
- Copie du Contrat obsèques si souscrit
- RIB
- Dernier avis de taxe foncière
- Une situation bancaire
- Copie du jugement si mesure de protection de justice
- Engagement de payer

⚠ Votre admission ne pourra être prononcée que si votre dossier est complet.

FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour en EHPAD et en USLD se composent de tarifs (ou prix de journée) arrêtés chaque année par le Président du Conseil Général du Pas de Calais :

Tarif hébergement : il est à la charge du résident ou de ses proches. Les personnes qui n'ont pas suffisamment de ressources peuvent demander l'Aide Sociale aux personnes âgées (accordée par le Conseil Général). Sous certaines conditions, les résidents peuvent aussi bénéficier de l'Aide au Logement (accordée par la CAF).

Tarif dépendance : l'autonomie des résidents est

mesurée par un outil national, la grille AGGIR. Selon leur niveau de dépendance, les résidents sont répartis en six groupes GIR, auxquels correspondent trois tarifs :

- Résident autonome ou peu dépendant (GIR 5 et 6) : tarif le plus bas.
- Résident moyennement dépendant (GIR 3 et 4) : tarif intermédiaire.
- Résident très dépendant (GIR 1 et 2) : tarif le plus élevé.

Seul le tarif le plus bas est dû par le résident ou ses proches. Au-delà, la dépendance est prise en charge par le Conseil Général au titre de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), si vous en faites la demande. Les tarifs hébergement et dépendance sont identiques pour l'ensemble des EHPAD. L'USLD a des tarifs spécifiques. La facturation est mensuelle. Les règlements sont encaissés par la Direction Départementale des Finances Publiques. Enfin, un forfait de 15€ vous sera demandé à votre arrivée pour le marquage de votre linge.

OBJETS PRÉCIEUX

A votre entrée, l'équipe soignante réalise un inventaire de vos biens. Les valeurs (argent liquide, chèque, bijoux, carte bancaire) sont déposées en perception si vous le souhaitez. En cas de refus, il vous sera demandé de bien vouloir remplir un formulaire «refus de dépôt» qui dégage l'établissement de toute responsabilité. Nous vous conseillons de venir avec un minimum d'argent et d'objets précieux.

RÈGLEMENT

Les EHPAD et USLD sont régis par un règlement de fonctionnement auquel il vous sera demandé de vous conformer.

CONTRAT DE SÉJOUR

Un contrat de séjour est établi entre vous et l'établissement.

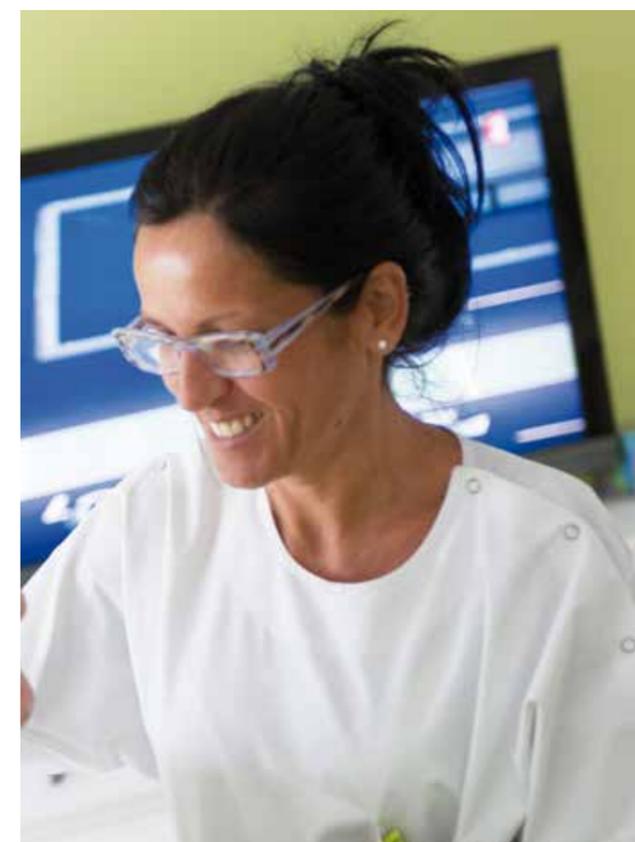
ÉTAT DES LIEUX

L'équipe soignante effectue un état des lieux de votre chambre à l'entrée et à votre sortie.



Vous êtes pris(e) en charge par une équipe pluridisciplinaire :

- **le médecin du service :** praticien hospitalier ou médecin libéral conventionné avec l'établissement
- **le cadre de santé :** responsable de la structure
- **les infirmiers(ères)** qui assurent les soins techniques
- **les aides soignants(es)** et aides médico-psychologiques chargées de l'accueil des personnes, des soins d'hygiène et de confort, de l'accompagnement des résidents dans les actes de la vie quotidienne
- **les agents de service hospitalier qualifiés** chargés de l'entretien des locaux et de l'hygiène de la résidence
- **La secrétaire**
- **L'animateur**



Selon vos besoins, vous pourrez également rencontrer :

- le kinésithérapeute
- le diététicien
- l'assistante sociale
- le mandataire judiciaire
- le service d'aumonie



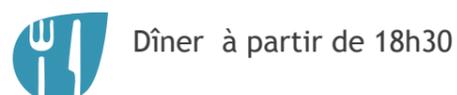
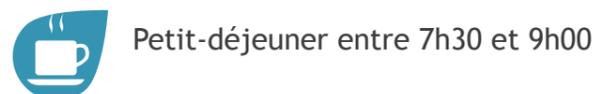
LES VISITES

Afin de ne pas gêner le fonctionnement des services, **les visites sont autorisées selon certains horaires**. Les visites peuvent s'organiser en dehors de ces horaires à condition de prévenir le service auparavant.



Vous pouvez recevoir vos proches dans votre chambre ou dans les salons mis à votre disposition dans chaque structure.

LES REPAS



Vos familles et amis peuvent prendre leur repas en votre compagnie (3 personnes maximum). Nous vous demandons de bien vouloir prévenir l'infirmier (ère) trois jours à l'avance.

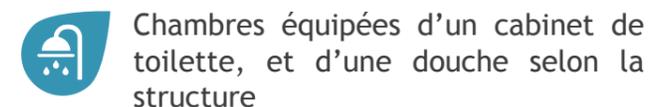
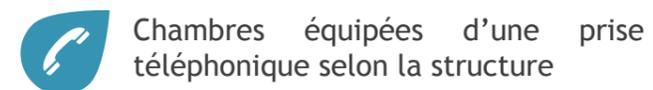
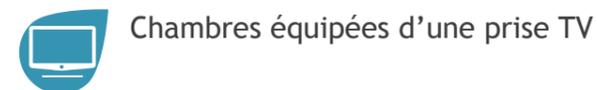
Le tarif des repas pour les accompagnants est consultable et réglable au secrétariat.

COURRIER ET JOURNAUX

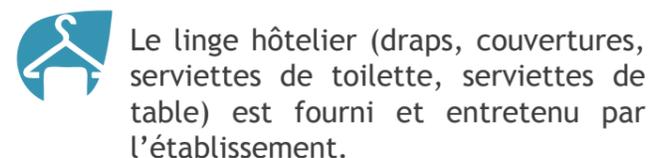
Le courrier vous est remis en fin de matinée par le personnel soignant dans votre chambre (sauf samedi, dimanche et jours fériés). **Une boîte aux lettres est mise à disposition pour expédier votre courrier**. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, confiez le à l'équipe soignante.

LA CHAMBRE

Nous vous proposons **une chambre entièrement meublée**. Si vous le désirez, **vous pouvez, en fonction de la place disponible, l'agréments de biens personnels** (fauteuils, photos, bibelots...) pour y recréer votre univers familial. Nous vous demandons de vous rapprocher du cadre de santé avant toute installation.

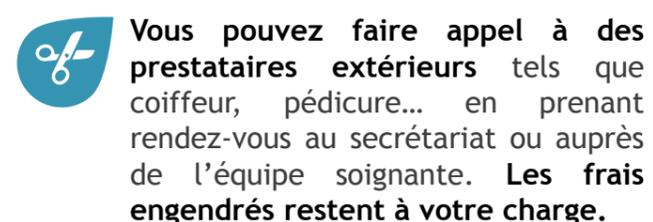


LE LINGE



L'établissement ne fournit pas le linge personnel et le nécessaire de toilette. Néanmoins, **le linge personnel peut être entretenu gratuitement à la blanchisserie hospitalière** de l'établissement (évités les textiles fragiles). Chaque vêtement confié est marqué. Un forfait de marquage de 15€ sera facturé lors de l'admission.

LES SERVICES



LE CULTE

Les convictions de chacun sont respectées. Vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix. Si vous le souhaitez, **vous pouvez participer aux messes célébrées à l'occasion des fêtes religieuses dans les salons des différentes résidences**. Un affichage dédié vous en informe. À votre demande auprès de l'équipe soignante, des laïcs et des bénévoles peuvent vous rencontrer.

Pour toute absence, nous vous demandons de prévenir l'infirmier (ère) du service. L'accord du médecin est nécessaire.

Pour des raisons de sécurité, les établissements ferment leurs portes à 20h. Vous pouvez sortir après 20h à condition de prévenir l'équipe soignante.

LES ANIMATIONS

Les objectifs

Les animations favorisent le maintien de l'autonomie, de l'expression, de la créativité et de l'intégration sociale.

L'équipe d'animation

L'équipe propose différentes activités et sorties plusieurs fois par semaine. Le personnel soignant inscrit également son action dans l'accompagnement aux activités et aux sorties proposées. Au fil de l'année, des repas à thème vous sont proposés et tous les mois, vous aurez l'occasion de fêter l'anniversaire de vos compagnons ou le vôtre !

Les activités

Jeux de société, gymnastique douce, groupe de parole, cuisine, thé dansant, chant, atelier mémoire, jardinage, activités manuelles...

Les sorties proposées

Sortie théâtre, marchés, promenades sur les remparts de Montreuil-sur-Mer, festival des cerfs-volants à Berck-sur-Mer, marais de Saint-Omer, promenades sur l'esplanade du Touquet, visite de serres florales, port de Boulogne-sur-Mer, matchs de football à Lens, plage... Associations et intervenants extérieurs vous rendent fréquemment visite et vous offrent de belles animations. Certains bénévoles peuvent, à votre demande, venir vous tenir compagnie. Régulièrement, profitez aussi d'animations inter-établissements.





Consignes de sécurité



Si vous découvrez un départ de feu prévenez immédiatement le personnel soignant. Indiquez le lieu de l'incendie puis regagnez votre chambre ou le local désigné par le personnel et restez-y en prenant soin de fermer la porte derrière vous. Attendez les consignes des services de secours. En cas d'évacuation, utilisez les issues de secours.

Sécurité - vol



Le CHAM décline toute responsabilité en cas de vol, accident et incident qui pourraient survenir aux véhicules et personnes sur les parkings situés autour de l'établissement. L'installation d'appareils électriques est soumise à condition. Rapprochez-vous du cadre de santé.

Médicaments



Le médecin qui vous prend en charge vous prescrit les médicaments dont vous avez besoin. Pour votre sécurité, il est formellement déconseillé d'introduire des médicaments extérieurs sans l'avis du médecin.

Tabac



La résidence est un lieu public : il est interdit de fumer dans les chambres et les locaux communs.



ZOOM SUR L'HYGIÈNE AU CHAM

Il existe au CHAM un dispositif organisé, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales). Ce comité définit chaque année un programme d'actions qui s'articule autour de quatre objectifs majeurs :

- La prévention des infections
- La surveillance
- La formation et l'information
- L'évaluation

Une Equipe Opérationnelle en Hygiène a pour mission la mise en oeuvre de la politique définie par le CLIN. Elle est composée de personnels dédiés à l'hygiène hospitalière.

Des actions continues sont mises en place notamment sur l'hygiène des mains avec l'utilisation de Solutions Hydro-Alcooliques (SHA) ainsi que l'application des précautions «standard» d'hygiène. Elles tendent à assurer la prévention des infections contractées à l'hôpital. Nous travaillons également en partenariat avec le CLIN Paris Nord et participons aux travaux proposés. Des correspondants en hygiène sont identifiés au sein de chaque service de l'établissement. Ils renforcent l'implication des personnels de santé et facilitent la mise en oeuvre des actions de préventions des infections nosocomiales.

Le secret professionnel et la confidentialité

La confidentialité et le respect de votre vie privée sont des valeurs essentielles. Nous nous engageons à garder confidentiels ces renseignements, à les partager avec les membres de l'équipe soignante pour qui ils sont essentiels et à ne pas les divulguer sans autorisation.

Toutefois, sauf opposition de votre part, vos proches pourront être informés. Aucun de nos employés ne peut diffuser d'informations confidentielles obtenues dans le cadre de son travail auprès des résidents. De plus, si vous le souhaitez et à tout moment, vous pouvez demander à ce qu'aucune information sur votre présence dans nos résidences ne soit communiquée.

Les données personnelles

En accord avec la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le C.H.A.M dispose d'un système informatique destiné à améliorer la prise en charge des patients par une gestion facilitée de leur dossier, et à assurer la facturation des actes. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre séjour sont couvertes par le secret médical. Elles feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part et en l'absence d'obligation légale, d'un enregistrement informatique réservé à l'usage des professionnels de santé qui assurent votre prise en charge. Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé.



Votre droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter les dossiers sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

Le respect

Chacun d'entre nous mérite le respect. Pour nous, le respect est la base de notre système de valeurs. Nous nous engageons à vous traiter, ainsi que votre famille, avec considération et à respecter votre dignité, votre intimité et votre vie privée, votre intégrité physique et morale, votre autonomie. Vous pouvez vous exprimer librement, quelles que soient vos convictions, vos opinions, votre religion ou vos orientations sexuelles. Dans la mesure du possible, nous tenons compte de l'individualité de chacun. Nos employés utilisent un langage respectueux, sans paternalisme ni familiarité, en reconnaissant les différences culturelles et les idées propres à chacun. Bien entendu, nous nous engageons à respecter les biens et à protéger nos résidents de tout abus ou maltraitance.

Nous nous attendons également à ce que vous et vos visiteurs fassiez preuve du même respect les uns envers les autres et envers tout le personnel.

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les directives anticipées

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger les directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives indiqueront vos souhaits concernant les conditions de votre prise en charge en fin de vie et notamment vos souhaits de limitation ou d'arrêt de traitement. Il faut néanmoins que vous sachiez que la loi française n'autorise pas l'euthanasie et que si le médecin a l'obligation de prévenir et de soulager la souffrance, il ne peut donner délibérément la mort. Les directives seront obligatoirement consultées par le médecin avant toute décision de limitation ou d'arrêt de traitement, et prévaudront sur tout autre avis non médical. Elles seront prises en compte par le médecin avant toute décision, à condition d'être suffisamment précises et aisément authentifiables par votre signature (ou à défaut l'attestation de deux témoins) et l'indication de vos nom, prénom, date et lieu de naissance.

Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



La protection juridique des majeurs

Certains résidents sont placés, sur avis médical et sur décision d'un juge, sous mesure de protection légale définie par le code civil et la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle.

Le conseil de vie sociale (CVS)

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, définit le cadre dans lequel peuvent s'exprimer les droits des usagers, dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée en EHPAD. Elle prévoit en particulier la mise en place d'un conseil de vie sociale pour la participation à la vie de l'institution des résidents et de leurs représentants légaux. La composition et les modalités de fonctionnement ont été déterminées par le décret du 27 mars 2004. Le conseil de vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement ou du service notamment l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle, les projets de travaux et d'équipements.

Personnes qualifiées

Selon l'article L311-5 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 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 (...). »

Les résidents en EHPAD et USLD peuvent demander l'aide d'une personne qualifiée pour faire valoir leurs droits, notamment dans les domaines suivants :

- Le respect de leur dignité, intégrité, vie privée, intimité et sécurité.
- La prise en charge individualisée
- La confidentialité des données les concernant.
- L'information sur leurs droits fondamentaux, protections et droits de recours.
- La participation au projet de vie.

La liste des personnes qualifiées pour le territoire du Montreuillois est affichée dans chaque bâtiment.

Vos réclamations, éloges, observations ou propositions.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au médecin ou au cadre de santé. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à la direction de l'établissement :

Direction de l'établissement
Centre Hospitalier de l'Arrondissement
de Montreuil-Sur-Mer
BP n° 8 - 62 180 Rang du Fliers

Votre réclamation sera instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle sera transmise à la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPEC). Vous serez le cas échéant, mis en

relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CRUQPEC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La CRUQPEC a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des résidents et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CRUQPEC s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions. C'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

VOTRE SORTIE

La décision de sortie

En cas de troubles répétés auprès des résidents ou du personnel, votre sortie peut être prononcée par le directeur d'établissement.

Si vous décidez de quitter l'établissement : Veuillez en informer le personnel et le secrétariat afin d'en définir les modalités. Un préavis doit être respecté. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le cadre de santé.

