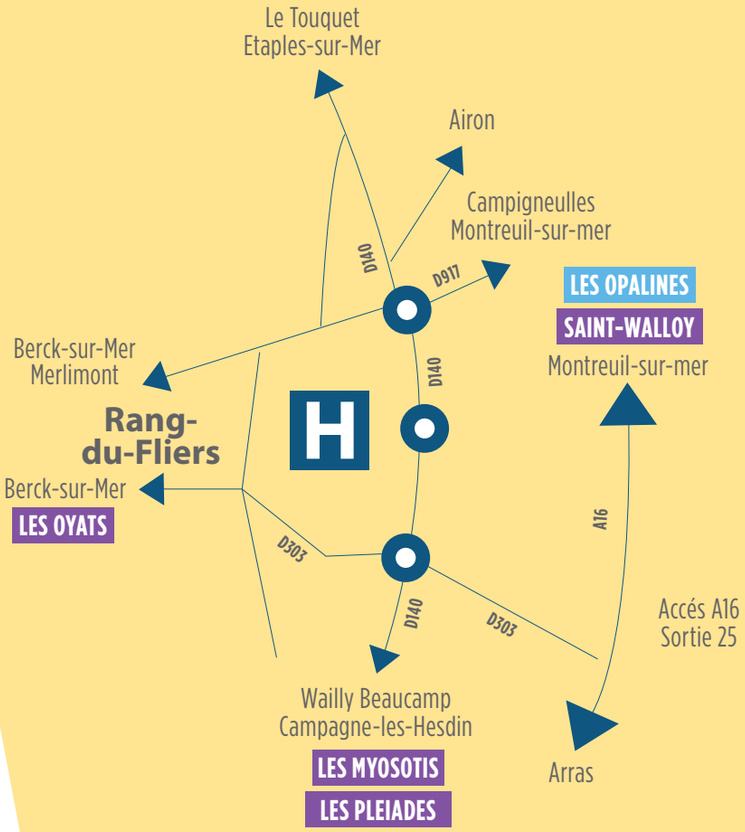


CHAM
CENTRE HOSPITALIER
de l'arrondissement de Montreuil-sur-Mer

140 chemin départemental 191
CS 70008- 62180 Rang-du-Fliers
Tél : 03.21.89.45.45 - Fax : 03.21.89.38.28
www.ch-montreuil.fr

Création **demain l'Agence** Pôle Santé - Service communication - Juin 2019

LIVRET D'ACCUEIL

ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES

www.ch-montreuil.fr

CHAM
CENTRE HOSPITALIER
de l'arrondissement de Montreuil-sur-Mer

Vous souhaitez intégrer un lieu de vie convivial ?

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

Notre équipe pluridisciplinaire se tient à votre disposition pour répondre de façon personnalisée à vos besoins et favoriser votre intégration dans l'établissement en respectant vos désirs, votre histoire et votre rythme de vie.

Vous devez avoir **plus de 60 ans** (sauf dérogation du Conseil Départemental). Nos établissements se situent à proximité du Centre Hospitalier de l'Arrondissement de Montreuil-sur-Mer (CHAM) de Rang du Fliers.

NOS EHPAD & NOTRE USLD

EHPAD

• CAMPAGNE-LES-HESDIN

Les PLEIADES

- **75 résidents**
- Proximité des commerces
- Avenue du Dr 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

Les MYOSOTIS

- **76 résidents**
- Proximité des commerces
- Avenue du Dr 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

Cette structure intègre une Unité de Vie pour Personnes Handicapées Agées (UVPHA).

• BERCK-SUR-MER

Les OYATS

- **80 résidents**
- 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

Cette structure intègre un accueil de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée (6 places) et une Unité de Vie Alzheimer (14 résidents).

• MONTREUIL-SUR-MER

SAINT WALLOY

- **118 résidents**
- Centre-ville, proximité des commerces
- Place Saint Walloy 62170 - Montreuil-sur-Mer
- Secrétariat : Tél : 03.21.90.15.81 - Fax : 03.21.90.15.93
- Cadre de santé : Tél : 03.21.90.15.83

Cette structure intègre un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA) et un Accueil de jour pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou apparentée. (6 places).

LES OPALINES

- **20 résidents**
- Centre-ville, proximité des 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

USLD

• MONTREUIL-SUR-MER

LES OPALINES

- **30 résidents**
- Centre-ville, proximité des 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

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 accompagnons les personnes âgées autonomes ou dépendantes, dont l'état de santé ne nécessite pas de soins médicaux importants dans leur vie quotidienne en leur apportant des soins adaptés, tout en préservant leur autonomie.

En USLD

Nous accompagnons les personnes âgées qui ont besoin d'un suivi médical rapproché et d'une permanence infirmière continue.

ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE

L'UVPHA : UNITÉ DE VIE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ÂGÉES

Implantée au sein de l'EHPAD les Myosotis, l'Unité de Vie pour Personnes Handicapées Agées accueille des personnes de plus de 60 ans reconnues en situation de handicap. Les objectifs d'accompagnement sont de favoriser le maintien de l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne et du lien social en recherchant une participation active des résidents. Ses missions sont confiées à l'équipe éducative (moniteur éducateur) dédiée à l'UVPHA.

HÉBERGEMENT TEMPORAIRE EHPAD & UVA

L'hébergement temporaire permet aux personnes âgées qui vivent à domicile de trouver des solutions d'hébergement pour un temps limité (90 jours maximum par an). Nos différents EHPAD et l'Unité de Vie Alzheimer (UVA) proposent ce type d'accueil. L'hébergement temporaire peut être une solution à de nombreuses situations comme un besoin de répit de l'aidant, une hospitalisation de l'aidant, l'absence momentanée d'aide professionnelle, l'adaptation de votre logement. Mais également, être utilisé comme une première étape avant un hébergement permanent en EHPAD ou UVA.

PRISE EN CHARGE MALADIE D'ALZHEIMER OU TROUBLES APPARENTÉS

UNITÉ DE VIE "LE JARDIN DES OYATS"

De plain-pied, la résidence sécurisée peut accueillir 14 personnes en chambre individuelle. L'hébergement peut être temporaire ou permanent. Ouvrant sur un parc et un patio, la structure offre un cadre de vie agréable. L'unité propose et organise des activités visant à stimuler les capacités cognitives des résidents afin de ralentir l'évolution de la maladie et maintenir les liens sociaux. Elle dispose d'équipements adaptés à la surveillance des résidents. Les soignants sont formés à la prise en soins des personnes désorientées.

ACCUEILS DE JOUR "HORIZON" à Berck-sur-Mer et "SAINT-WALLOY" à Montreuil-sur -Mer

Les accueils de jour proposent un accueil à la journée, plusieurs fois par semaine, des personnes atteintes d'une maladie de la mémoire, vivant à domicile et ayant gardé une certaine autonomie. Les accueils de jour offrent, à travers des activités adaptées, l'opportunité de partager un moment convivial et chaleureux permettant le maintien du lien social.

LE PASA : PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS

C'est un espace dédié au sein de l'EHPAD Saint-Walloy où sont proposées durant la journée des activités sociales et thérapeutiques aux résidents de la structure atteints de la Maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée.
L'objectif du PASA est d'améliorer le quotidien des résidents en leur proposant une prise en soin adaptée et répondant à leur projet de vie. Cet accompagnement est assuré par des professionnels formés ayant des connaissances et des compétences spécifiques (assistant de soins en gérontologie).

LA MAISON DES AIDANTS

C'est un lieu d'écoute et de partage, une passerelle vers les solutions de répit disponibles sur le territoire.

La Maison des Aidants propose des activités de détente et de loisirs réservées à l'aidant seul ou au couple aidant-aidée.

NOS PRESTATIONS

LES SOINS

Votre suivi médical peut être assuré selon votre choix par :

- le médecin de la structure
- ou votre médecin traitant.

Au besoin, le médecin peut avoir recours à des spécialistes ou examens complémentaires. Le CHAM et son plateau technique sont à proximité de nos lieux de vie.

Vos médicaments sont exclusivement délivrés par la pharmacie hospitalière du CHAM. Certains médicaments utilisés peuvent être des génériques. Le médicament générique est un médicament identique à un médicament de marque. Le générique remplit les mêmes critères de qualité, efficacité et sécurité que le médicament original. Les professionnels de la structure assurent la préparation et la distribution des traitements prescrits.

Vos soins infirmiers et de confort sont assurés par des professionnels formés, dans le respect de votre autonomie, intimité et dignité. Vos soins répondent à vos besoins et sont définis, avec vous, dans votre Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Votre projet d'accompagnement personnalisé

Nos établissements sont des lieux de vie dont les missions sont de :

- répondre de façon personnalisée aux besoins et attentes de chaque résident
- favoriser l'intégration de chacun en tenant compte de son histoire et rythme de vie
- maintenir la continuité de votre vie sociale, civique, culturelle et religieuse,
- concilier votre sentiment de sécurité avec celui du respect de votre liberté

LA CHAMBRE

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

- Lit à hauteur variable à commande électrique
- Chambres équipées d'une prise TV
- Chambres équipées d'une prise téléphonique selon la structure
- Chambres équipées d'un cabinet de toilette et d'une douche selon la structure
- Wi-Fi

LA RESTAURATION

La restauration est une pension complète.

- **Le petit-déjeuner** est servi entre 7h et 8h30, prioritairement en chambre.
- **Le déjeuner** est servi entre 12h et 13h30 au restaurant de la structure
- **Le goûter** est proposé entre 15h et 15h30.
- **Le dîner** est servi à partir de 18h au restaurant de la structure. Il est possible de le prendre en chambre selon votre état de santé.

Les menus sont élaborés par notre équipe de diététiciens et sont consultables 15 jours à l'avance dans le restaurant. Vos familles et amis peuvent prendre leur repas en votre compagnie (3 personnes maximum). Nous vous demandons de bien vouloir prévenir le secrétariat trois jours à l'avance. Vous y serez informé des tarifs et des modalités.

LE LINGE

Le linge hôtelier (draps, couvertures, linge de toilette, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement. L'établissement ne fournit pas le linge personnel et les produits d'hygiène ou de beauté. Néanmoins, le linge personnel peut être entretenu à la blanchisserie hospitalière de l'établissement. Chaque vêtement confié est marqué. Un forfait de marquage sera facturé lors de l'admission.

L'ANIMATION

Les animations favorisent le maintien de l'autonomie, de l'expression, de la créativité et de l'intégration sociale. L'équipe d'animation propose différentes activités et sorties plusieurs fois par semaine.

Au fil de l'année, des repas à thème vous sont proposés et tous les mois, vous aurez l'occasion de fêter l'anniversaire des autres résidents ou le vôtre !

- Les activités jeux de société, gymnastique douce, cuisine, thé dansant, chant, atelier, mémoire, jardinage, activités manuelles…
- Les sorties proposées : théâtre, cinéma, bowling, marchés, promenades…

Des associations et intervenants extérieurs vous rendent également visite et vous proposent des animations. Régulièrement, vous pourrez profiter d'animations inter-établissements.

VIE PRATIQUE

COURRIER ET JOURNAL

Votre courrier ou votre journal vous sont remis 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.

LES VISITES

Les visites sont autorisées selon certains horaires. Les visites peuvent s'organiser en dehors de ces horaires à condition de prévenir le service auparavant.

HORAIRES : 10h – 20h

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

PRESTATIONS EXTÉRIEURES

Vous pouvez faire appel à des prestataires extérieurs tels que coiffeur, pédicure ou bien encore esthéticienne… en prenant directement rendez-vous auprès du prestataire ou en sollicitant l'équipe soignante. Les frais engendrés restent à votre charge.

LES SORTIES

En cas d'absence, nous vous conseillons de prévenir l'infirmier(ère) du service. Pour des raisons de sécurité, les établissements ferment leurs portes à 20h. Vous pouvez sortir après 20h. Pensez à prévenir l'équipe soignante qui vous ouvrira les portes en cas de retour tardif.

VOTRE ACCUEIL

FORMALITÉS D'ADMISSION

Pour faire une demande d'admission en EHPAD ou en USLD, vous devez remplir un dossier unique de demande d'admission (Cerfa N° 14732*01) composé d'un volet administratif à remplir par vous-même et/ou votre représentant et d'un volet médical à faire remplir par votre médecin traitant.

Parallèlement à la constitution de ce dossier, une visite de préadmission sera programmée. Vous y rencontrerez le médecin, le cadre de santé. Le secrétariat des EHPAD/USLD se tient à votre disposition pour vous aider dans vos démarches et vous fournir la liste des pièces justificatives à joindre à votre dossier.

Votre admission sera prononcée par le Directeur de l'Établissement après accord médical et accord administratif.

FRAIS DE SÉJOUR

Les frais de séjour en EHPAD et en USLD sont composés de 3 postes distincts : l'hébergement, la dépendance et les soins. Les tarifs journaliers sont arrêtés et révisés chaque année. Ils sont affichés dans les locaux de nos établissements pour information.

LE TARIF HÉBERGEMENT : il est fixé par le Président du Conseil Départemental. Il est à la charge du résident et de sa famille. En cas de ressources insuffisantes, vous pouvez solliciter l'aide sociale à l'hébergement pour participer aux frais d'hébergement. Sous certaines conditions de revenus, les résidents peuvent bénéficier de l'aide au logement.

LE TARIF DÉPENDANCE : il est fixé par le Président du Conseil Départemental. Il est à la charge du résident et peut être couvert par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA en établissement) sous forme de dotation globale. Il existe trois tarifs dépendance (GIR 1-2, GIR 3-4, GIR 5-6). Plus la dépendance du résident est élevée, plus le tarif journalier sera élevé.
Après l'admission, une évaluation sera effectuée à l'aide de la grille AGGIR afin de déterminer le GIR qui correspond au degré de perte d'autonomie de la personne. Une participation (ticket modérateur) reste à la charge du résident. Elle correspond au tarif GIR 5-6 de l'établissement.

LE TARIF SOIN : il est fixé par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Il est entièrement pris en charge par l'Assurance Maladie.
Le paiement des frais de séjour doit être effectué mensuellement, à terme échu, auprès de la Trésorerie.

OBJETS PERSONNELS ET OBJETS PRÉCIEUX

A votre entrée, l'équipe soignante réalise un inventaire de vos biens (vêtements, meubles...). Si vous le souhaitez, vous pouvez déposer vos valeurs (sommes d'argent, moyens de règlement, objets de valeurs) entre les mains du comptable public.

CONTRAT DE SÉJOUR

Le contrat de séjour est établi lors de l'admission en associant obligatoirement la personne accueillie. Il permet de formaliser la relation entre le résident et l'établissement. Il fixe les conditions du séjour et les droits et obligations de chacune des parties. Il détaille les prestations auxquelles vous avez droit et le prix que vous allez payer.

RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

A la différence du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement se doit d'être détaillé.
Il vise à définir, d'une part, les droits de la personne accueillie et d'autre part, les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement. Il permet de connaître l'organisation.

ÉTAT DES LIEUX

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

SERVICE QUALITÉ

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. Une enquête annuelle vous sera proposée.

LES PROFESSIONNELS

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 médicopsychologiques 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 assistants(es) de soins en gérontologie (ASG) spécialisé(e)s dans la prise en charge particulière (Alzheimer ou apparentées).
- les agents de service hospitalier qualifiés chargés de l'entretien des locaux et de l'hygiène de la résidence
- La secrétaire
- L'animateur
- L'équipe restauration

SELON VOS BESOINS, VOUS POURREZ ÉGALEMENT RENCONTRER :

- le kinésithérapeute
- le diététicien
- le mandataire judiciaire
- le service d'aumônerie
- les bénévoles

VOS DROITS

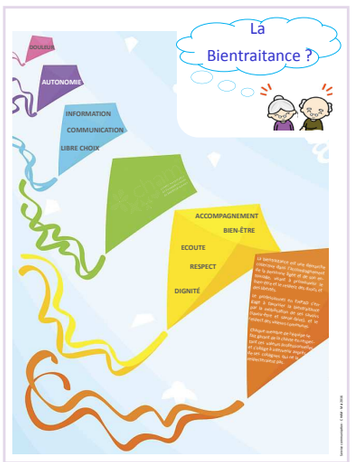
LE SECRET PROFESSIONNEL ET LA CONFIDENTIALITÉ

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 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 établissements ne soit communiquée.

LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une démarche collective dans l'accompagnement de la personne âgée et de son entourage, visant à promouvoir le bien-être et le respect des droits et des libertés.



Le professionnel en EHPAD s'engage à favoriser la bientraitance par la mobilisation de ses savoirs (savoir être et savoir-faire), et le respect des valeurs communes. Chaque membre de l'équipe se fait garant de la charte en respectant ces valeurs professionnelles, et s'oblige à intervenir auprès de ses collègues qui ne la respecteraient pas. Le CHAM a mis en place une procédure de signalement interne : tout acte doit être signalé sans délai au cadre du service.

Il existe également un dispositif national de signalement pour agir contre la maltraitance des personnes âgées et des adultes handicapés appelé ALMA. Tél : 39 77

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 choisissez 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.

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.

TABAC

La résidence est un lieu public : il est interdit de fumer dans les locaux de l'établissement. Des espaces fumeurs sont dédiés.

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.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant son séjour, si la personne hébergée le désire, elle peut désigner une personne de confiance conformément au décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 :

> en application de l'article L3111-5 du code de l'action sociale et des familles pour sa prise en charge sociale ou médico-sociale :

- accompagnement dans les démarches administratives (conclusion du contrat de séjour, ...)
- aide à la compréhension des droits
- présence aux entretiens médicaux et aide à la décision

> en application de l'article L1111-6 du code la Santé publique pour sa prise en charge relative aux soins et à la santé (en cas d'hospitalisation par exemple).

Une même personne peut exercer ces deux missions. Sachez que vous pouvez annuler ou modifier votre désignation à tout moment.

Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des 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. Elles peuvent être 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 RESPECT

Chacun d'entre nous mérite le respect. Pour nous, le respect est la base de nos valeurs. Nous nous engageons à vous traiter, ainsi que votre famille, avec considération et à respecter votre dignité, votre intimité, votre vie privée, votre intégrité physique et morale et 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. Les professionnels utilisent un langage respectueux, sans paternalisme ni familiarité, en reconnaissant les différences culturelles et les idées propres à chacun. 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.

LE CULTE

Les convictions de chacun sont respectées. Vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix. À votre demande auprès de l'équipe soignante, des laïcs et des bénévoles peuvent vous rencontrer.

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, notamment 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. 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 médicosocial 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 départemental...». 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 département du Pas-de-Calais est affichée dans chaque structure.

VOS RÉCLAMATIONS, VOS ÉLOGES, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS

Si vous vous questionnez ou êtes insatisfait 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
140, chemin départemental 191
CS 70008 - 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 usagers (CDU). Vous serez le cas échéant, mis en relation avec un médiateur médical ou non médical, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La CDU 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 CDU 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.

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 Opérationelle en Hygiène Hospitalière a pour mission la mise en œuvre 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 œuvre des actions de préventions des infections nosocomiales.

LA SORTIE

Si votre état de santé ne vous permet plus de rester au sein de l'établissement, l'équipe pluridisciplinaire vous accompagne pour vous orienter vers un établissement plus adapté à vos besoins.
Si vous décidez de quitter l'établissement, un préavis doit être respecté. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le cadre de santé et/ou le secrétariat de l'établissement.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour chaque traitement de données à caractère personnel, le CHAM respecte les principes de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Finalité déterminée : Les données à caractère personnel ne peuvent être recueillies et traitées que pour un usage défini avant la collecte.

Finalité explicite : Les finalités sont compréhensibles par tous et portées à la connaissance des personnes concernées.

Finalité légitime : L'intérêt du responsable du traitement ne doit pas aller à l'encontre de celui de la personne concernée. Les finalités du traitement ne doivent pas aller à l'encontre de la loi ni des droits et libertés fondamentales des personnes.

Pertinence des données : Les données collectées doivent être nécessaires à la bonne marche du traitement. De manière générale, elles doivent être proportionnelles à la finalité que poursuit le traitement.

Durée de conservation limitée : Les informations ne peuvent être conservées au-delà de la réalisation de la finalité.

Accès restreint aux données : Les données doivent être traitées de manière confidentielle et doivent être divulguées uniquement aux personnes habilitées à en prendre connaissance dans le cadre de leurs missions.

Sécurité physique et logique : Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Obligation d'information : Les personnes doivent être informées de l'existence d'une collecte de données les concernant (identité du responsable du traitement, finalité poursuivie, caractère obligatoire ou facultatif des réponses et conséquences éventuelles d'un défaut de réponse, destinataires, droits des personnes et comment les exercer, et, le cas échéant, des transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État non membre de la Communauté européenne).

Transfert de données à caractère personnel : La Loi Informatique et Libertés interdit tout transfert des données hors UE dès lors que le pays ou l'entreprise destinataire n'assure pas un niveau de protection suffisant. Il convient de souligner que la Commission Européenne a établi une liste des pays offrant une protection suffisante et ceux ne garantissant pas une protection suffisante.

Droit des personnes : Les personnes concernées peuvent demander à avoir accès à leurs données, à les rectifier et éventuellement à les supprimer, ou s'opposer dans certains cas à ce que leurs données fassent l'objet d'un traitement. Si vous souhaitez exercer ces droits, veuillez adresser votre demande au Délégué à la Protection des Données (DPO) du Groupement Hospitalier de Territoire Somme Littoral Sud, dont le CHAM fait partie, à l'adresse email suivante :

dpo@chu-amiens.fr