

# LIVRET D'ACCUEIL DU RÉSIDENT





## Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Soins de Longue Durée "Le Chênois" est heureux de vous accueillir au sein de votre nouvelle résidence.

Votre sécurité et votre confort sont nos préoccupations premières. L'ensemble du personnel qui sera amené à vous entourer et à vous accompagner au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention pour que vos conditions de vie soient les plus agréables et les plus sécurisantes. L'établissement s'inscrit dans une démarche d'accompagnement personnalisé. Reconnaître vos droits et votre liberté ; vous garantir une vie paisible, sereine et à votre rythme au sein de l'établissement seront nos premiers engagements.

Le personnel vous assurera de son dévouement à vous prodiguer des soins médicaux et paramédicaux de qualité tout en rendant votre séjour agréable et confortable, prenant en considération la réalisation de vos projets de vie et de soins, en veillant au respect de votre dignité, de votre citoyenneté, de votre intimité, et de vos croyances.

Ce livret d'accueil a été préparé à votre attention, afin de vous présenter l'établissement et l'ensemble des maisons, vous informer sur ses prestations, ses engagements et les règles de vie qui l'organisent.

Si vous souhaitez des renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à poser vos questions aux cadres des services de soins et aux personnels qui vous prennent en charge.

Nous vous remercions de votre confiance et restons à votre écoute, ainsi qu'à votre disposition, afin de compléter votre information et répondre à vos questions.

### **Baptiste DE SOUSA**

Directeur des EHPAD et de la filière gériatrique  
Directeur Délégué du CHSLD "Le Chênois"

### **Docteur Catherine BERG**

Pharmacienne  
Présidente de la Commission  
Médicale d'Établissement du CHSLD

# SOMMAIRE

## **PRÉSENTATION GÉNÉRALE | P.03**

- La situation géographique et le cadre environnemental
- L'histoire de nos établissements

## **VOTRE ADMISSION | P.07**

- Les démarches administratives
- Votre arrivée

## **VOTRE SÉJOUR | P.11**

- Votre cadre de vie
- Les prestations
- La vie sociale

## **VOTRE ACCOMPAGNEMENT | P.17**

- Les équipes
- Votre prise en charge médicale
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Nos engagements

## **VOS DROITS ET DEVOIRS | P.22**

- Vos droits communs
- Des décisions aujourd'hui pour garantir vos droits de demain
- Le droit d'expression
- Vos devoirs

## **QUALITÉ & SÉCURITÉ | P. 30**

- La démarche qualité et la gestion des risques
- La sécurité

## **LES CHARTES | P. 33**

# PRÉSENTATION GÉNÉRALE



- La situation géographique et le cadre environnemental
- L'histoire de nos établissements

## SITUATION GÉOGRAPHIQUE, ACCÈS ET CADRE ENVIRONNEMENTAL



Le Centre Hospitalier de Soins de Longue Durée (CHSLD) le Chênois est une structure accueillant des personnes de plus de 60 ans, en perte d'autonomie, qui ne veulent ou ne peuvent plus rester à domicile.

Sur dérogation, il est possible d'accueillir des personnes de moins de 60 ans.

Notre structure est fortement engagée dans l'accompagnement de la maladie d'Alzheimer ou apparentée, des troubles psycho-comportementaux, des soins palliatifs et de la gérontopsychiatrie.

Nous sommes en direction commune avec l'Hôpital Nord Franche-Comté (HNFC), [cf. annexe], depuis avril 2018, formant ainsi un Groupement Hospitalier de Territoire (GHT). Ceci nous permet de vous offrir une palette de soins adaptés et complémentaires, qui s'organise dans une logique de filière.

**Le CHSLD Le Chênois est une structure composée de deux établissements répartis sur 2 sites géographiques dans le Territoire de Belfort : Bavilliers et Delle.**

**Le site de Bavilliers** est composé de 5 maisons : Le Ballon, La Douce, Le Lion, La Roseraie et Le Salbert.

Il compte :

- 123 lits d'Unité de Soins de Longue Durée,
- 4 lits d'hébergement temporaire,
- 262 lits d'EHPAD, dont 1 Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) de 14 lits,
- 20 places d'accueil de jour.

**Le site de Delle**, appelé Les Quatre Saisons, est composé quant à lui de :

- 56 lits d'EHPAD,
- 25 places de SSIAD.



Nos établissements disposent d'un parking gratuit, facilitant le stationnement, ainsi que des places réservées aux personnes à mobilité réduite.

## ■ Site de Bavilliers

16 rue Alfred Engel - 90800 Bavilliers.

### ● Accès en voiture

Depuis l'autoroute A36, sortie n°12 (arrivée Nord) ou 12A (arrivée sud) direction Bavilliers.

Puis continuez sur la D47 en direction de Belfort Pépinière - Bavilliers.

Continuez sur rue Alfred Engel et prendre à gauche pour entrer sur le parking (après le bâtiment du groupement d'imagerie / IRM).

### ● Accès en transport en commun

La ligne de bus n°4 (Offemont - Pépinière) dessert deux arrêts qui permettent d'accéder au CHSLD :

· L'arrêt CHÊNOIS se situe en face de l'entrée "Centre Hippique"

· L'arrêt MARCEL BRAUN se situe "route de Froideval"

### ● Cadre environnemental

Les cinq maisons du site de Bavilliers sont implantées au calme, au cœur d'un écrin de verdure et à proximité d'un centre équestre.

Les locaux sont récents et lumineux.

Chaque maison dispose, d'espaces extérieurs sécurisés qui lui sont propres, que ce soit au rez-de-chaussée ou dans les étages.

## ■ Site de Delle, Les Quatre Saisons

3 Rue de Déride - 90100 Delle

### ● Accès en voiture

Depuis l'autoroute A36, sortie n°11 direction Delle - Delémont.

Puis continuez sur la N1019 en direction de DELLE. Au rond-point, prendre la sortie D463 en direction de DELLE centre.

Au rond-point Faubourg de Montbéliard, prendre la 1<sup>ère</sup> sortie D463.

Continuer à gauche D463. Au rond-point, prendre la 1<sup>ère</sup> sortie, Rue de Déride.

### ● Accès en transport en commun

La ligne de bus n°25 (DELLE - GARE TGV) dessert l'arrêt "MÉDIATHÈQUE" situé à côté de l'EHPAD Les Quatre Saisons.

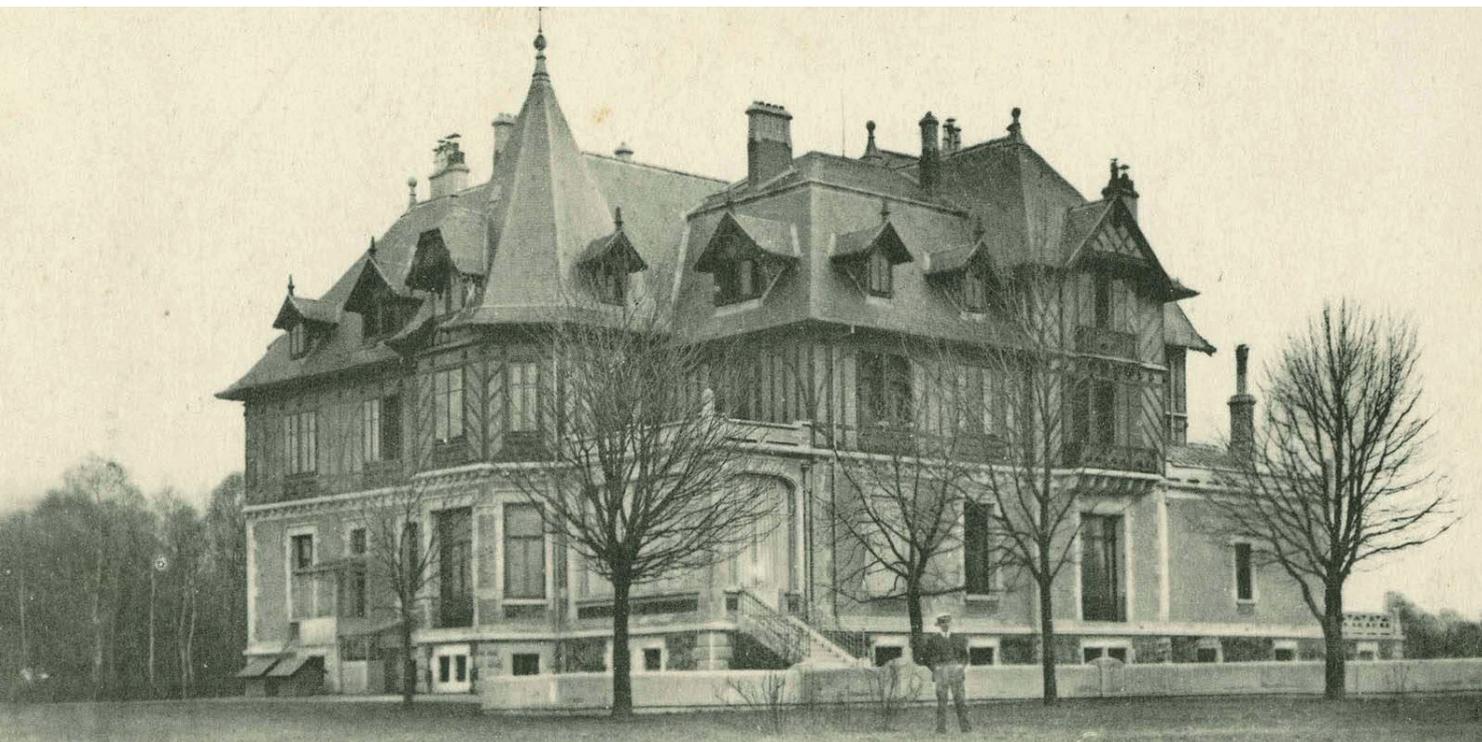
### ● Cadre environnemental

Des locaux agréables, avec de nombreuses ouvertures vitrées sur l'extérieur et plus particulièrement une cour arborée.

Un environnement calme, tout en étant à proximité du centre de Delle.



## L'HISTOIRE DE NOS ÉTABLISSEMENTS



### ■ Bavilliers

Le 16 décembre 1924, M. et Mme Engel font donation au département du Haut-Rhin et au département du Territoire de Belfort de la propriété du CHÊNOIS, d'une superficie de près de 30 hectares, qui, outre le Château, regroupe plusieurs pavillons et dépendances. L'acte de donation stipulait que la propriété fût employée uniquement et obligatoirement à des œuvres d'assistance.

Le domaine demeura en son état d'origine jusqu'en février 1950, lorsque le département du Territoire de Belfort proposa d'y ouvrir l'Hospice Départemental du CHÊNOIS.

### ■ Delle

Jusqu'en 1821, l'ancien Hospice Viellard constituait une dépendance de la Maison des Remparts appartenant depuis 1859 à la famille Viellard. En 1863, les propriétaires, industriels à Morvillars et Grandvillars, y construisirent alors pour leurs ouvriers, une maison de retraite dotée de vastes jardins et vergers (actuel parking et abords) dont la gestion fut confiée aux religieuses de la Congrégation de Sainte Jeanne-Antide, dites encore Sœurs de la Charité.

En 1985, l'institution fut reprise par le département qui la conserva jusqu'au départ des pensionnaires en 1993.

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 1987, la maison de retraite privée "Viellard et Migeon" à Delle a été intégrée à la maison de retraite du CHÊNOIS à Bavilliers.

La résidence des 4 saisons actuelle fut construite en 1993 sur une vaste propriété de la famille Viellard afin d'accueillir les pensionnaires de la maison des Remparts.

### Et maintenant ...

Le Centre Hospitalier de Soins de Longue Durée du Territoire de Belfort est un établissement public qui a pour vocation d'apporter une réponse adaptée et de proximité aux besoins des personnes âgées du Territoire de Belfort et de ses environs.

# VOTRE ADMISSION



- Les démarches administratives
- Votre arrivée



## ■ Les démarches préalables

Pour effectuer une demande d'hébergement, vous devez compléter un dossier de préadmission / administratif.

Il est disponible sur Internet, sur le site Via Trajectoire (<https://trajectoire.sante-ra.fr>), ou à l'accueil de l'établissement.

Il doit être retourné à l'établissement soit en ligne par Via Trajectoire, soit en papier directement à l'établissement avec :

- la partie administrative signée,
- le dossier médical.

**Le service Relation Clientèle est à votre écoute pour faciliter vos démarches administratives.**

Une fois votre dossier constitué et remis à l'établissement, vous êtes inscrit sur une liste d'attente.

## ■ La préadmission

Lorsque le dossier administratif nous arrive, nous prenons contact avec vous pour l'organisation d'un entretien visant à vous :

• fournir les informations administratives importantes relatives notamment au consentement,

• transmettre le complément de dossier propre à notre établissement.

Lorsque le praticien de l'établissement a établi l'orientation médicale suite à la lecture du dossier médical transmis, vous pouvez demander à visiter les locaux, un professionnel vous guidera et vous présentera la structure.

**Le rendez-vous sera à prendre auprès du service des Relations Clientèle.**

**Le service des Relations Clientèle** est à votre disposition sur le site de Bavilliers (à l'entrée à droite de l'établissement) pour répondre à toutes vos questions en amont ou en aval de l'admission.

**Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30**  
(sauf les jours fériés)

au 03 84 90 39 00 ou par mail  
[relationclientele@chslld-lechenois.fr](mailto:relationclientele@chslld-lechenois.fr)

## ■ Les modalités

Votre admission a été prononcée par le Directeur de l'établissement après avis de la commission d'admission et en fonction des places disponibles.

Le service Relation Clientèle prend contact avec vous pour vous confirmer la date d'admission, l'heure ainsi que la maison dans laquelle vous serez accueilli.

Concernant l'arrivée dans notre établissement, deux cas de figure existent :

- vous étiez dans un établissement de santé (HNFC, SSR, Centre Hospitalier, etc.) : nous prenons contact avec l'établissement en question et organisons votre arrivée,

- vous étiez à domicile : l'organisation de votre arrivée dans notre établissement est à votre charge.

Les équipes paramédicales et médicales de la maison d'accueil prendront le relais à votre arrivée (aide à l'installation, état des lieux contradictoires, PAP, etc.).

## ■ Le contrat de séjour

Un contrat de séjour vous est remis à votre admission.

Il définit les objectifs et la nature de la prise en soins / de l'accompagnement des résidents dans le respect des droits et des libertés de chacun.

Il détaille les prestations et décrit les conditions de séjour/d'hébergement ainsi que les modalités financières.

## ■ Le café d'accueil

Quelques temps après votre admission, vous et vos proches serez conviés à un café d'accueil. Lors de ce moment convivial, nous vous présenterons l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Nous vous communiquerons les informations importantes relatives à la vie de l'établissement ainsi que les prestations dont vous pourrez bénéficier (repas accompagnants, animations, Famileo, etc.).

Une invitation vous sera transmise vous précisant la date, l'heure et le lieu.





### ■ Les frais de séjour

**Le coût du séjour est composé de trois éléments, un tarif journalier "hébergement", un tarif journalier "dépendance", un tarif journalier "soins".**

Nos tarifs sont fixés chaque année par arrêté du Conseil Départemental du Territoire de Belfort pour les tarifs "hébergement" et "dépendance", par l'Agence Régionale de Santé pour le tarif "soins".

Ils sont affichés à l'accueil.

L'établissement est habilité à l'aide sociale. Selon vos ressources et votre âge, vous pouvez bénéficier d'aides ou allocations pour participer au financement de vos frais de séjour [cf. annexe].

# VOTRE SÉJOUR



- Votre cadre de vie
- Les prestations
- La vie sociale

### ■ Votre chambre

Chaque chambre est équipée de mobilier médicalisé et ergonomique adapté à votre état de santé et d'autonomie, et d'une salle d'eau équipée de WC.

Votre chambre est votre espace personnel et intime, vous pouvez la décorer et la personnaliser dans la limite du respect des règles de sécurité. Nous vous encourageons à rencontrer le cadre de santé afin d'organiser l'installation des décorations souhaitées.

À votre demande, vous pouvez disposer d'une clé de votre chambre après accord du cadre du service.

### ■ Les espaces communs

L'établissement met à votre disposition des locaux que vous pourrez utiliser selon vos besoins et envies :

- une salle dédiée à l'animation,
- des espaces de convivialité,
- une salle à manger,
- une terrasse et des jardins,
- un salon de coiffure et d'esthétique,
- un espace détente.

### ■ Les visites et sorties

Vos parents et amis sont les bienvenus tous les jours, dans votre chambre ou dans les espaces communs, de préférence l'après-midi, le matin étant dédié aux soins.

Les visiteurs peuvent venir avec des animaux de compagnie s'ils ne présentent aucun risque sanitaire et de sécurité.

Les sorties sont libres, sauf contre-indication médicale.

Cependant, afin d'organiser au mieux votre sortie (pour la continuité de votre traitement par exemple) et de ne pas susciter d'inquiétude dans le service, nous vous remercions de bien vouloir informer, en amont, l'équipe soignante. Si votre sortie dure plusieurs jours, il convient de prévenir le service au moins 3 jours à l'avance.





### ■ Les repas

À votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et adapter au mieux les menus.

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre aux horaires suivants :

- petit-déjeuner : à partir de 7h30 et selon l'heure de votre réveil,
- déjeuner : à partir de 12h,
- collations : aux environs de 15h30,
- dîner : à partir de 18h30.

Aux beaux jours, les repas peuvent vous être proposés sur la terrasse ou les balcons afin de profiter des extérieurs aménagés. Les menus sont élaborés par une diététicienne au sein du service de restauration du Groupement Hospitalier de Territoire. Ils sont équilibrés et variés, de textures adaptées et répondent à vos besoins nutritionnels.

Une commission des menus, composée de résidents, se réunit deux fois par an dans le cadre d'une démarche d'amélioration de la qualité de la prestation repas.

Vos proches peuvent partager un repas avec vous, sur réservation auprès du service au moins 5 jours à l'avance et moyennant une contribution financière.

Les tickets de restauration sont à acheter du lundi au vendredi :

- à l'accueil pour les maisons de Bavilliers,
- auprès du cadre de santé pour la maison à Delle.

### ■ Le linge

Le linge hôtelier (draps, serviette de toilette, de table, couverture) est fourni et entretenu par l'établissement.

L'entretien de votre linge est effectué par nos soins. À votre arrivée, un inventaire est réalisé, puis le linge est étiqueté à votre nom et doté d'une puce électronique.

Tout apport de linge durant le séjour doit nous être impérativement signifié afin d'actualiser cet inventaire et d'en effectuer l'étiquetage.

Dans le cas d'un hébergement temporaire :

- pour une durée supérieure à 10 jours, le marquage et l'entretien du linge est effectué par l'établissement,
- pour une durée inférieure à 10 jours, l'entretien du linge est effectué par vos soins.

Une lingère est présente dans l'établissement de Bavilliers pour répondre à vos besoins et à vos questions concernant votre linge personnel.

Un trousseau de linge est à apporter à votre arrivée, ainsi qu'un nécessaire de toilette [cf. annexe].

## ■ Le courrier

Le courrier est distribué tous les jours dans les services, sauf le dimanche.

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil ou le confier à un professionnel du service dans lequel vous résidez.

## ■ Le téléphone

### ● Pour le site de Bavilliers

Un poste téléphonique est à disposition dans votre chambre. À votre demande, une ligne téléphonique peut être ouverte afin de pouvoir émettre et recevoir des appels. Ceci est une prestation complémentaire, pour y souscrire il faut effectuer la demande auprès du service de relation clientèle.

À l'exception des services UHR (Unité d'Hébergement Renforcé) et UVP (Unité de Vie Protégé), pour des questions de sécurité.

### ● Pour le site de Delle

Les connectiques nécessaires à l'installation d'un téléphone sont disponibles. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devrez vous-même intervenir auprès de l'opérateur de votre choix afin de faire installer une ligne téléphonique et un poste.

## ■ L'accès internet

### ● Pour le site de Bavilliers

Un accès wifi sécurisé est mis à votre disposition. Il s'agit d'une prestation complémentaire, pour y souscrire veuillez-vous adresser à l'accueil.

### ● Pour le site de Delle

Un accès internet est possible en chambre par le biais d'un abonnement individuel auprès d'un opérateur téléphonique choisi par vos soins, qui se chargera de l'installation.

## ■ La télévision

Un téléviseur est installé dans chaque chambre, il est mis à disposition par l'établissement. Actuellement, seules les chaînes de la TNT sont accessibles gratuitement.

À l'exception du service UHR pour des questions de sécurité.

## ■ Le salon de coiffure

Des coiffeuses, salariées de l'établissement, vous accueillent sur rendez-vous durant les jours de permanence dans le salon de coiffure de votre résidence. Pour les hébergements permanents, cette prestation est incluse dans le tarif des frais de séjours. Pour les résidents en hébergement temporaire, cette prestation fait l'objet d'une tarification complémentaire.

## ■ Les objets personnels et objets précieux

À votre entrée, l'équipe soignante réalise un inventaire de vos biens (vêtements, effets personnels...).

Les sommes d'argent, titres et valeurs, livrets d'épargne, chèquiers, cartes de crédit, bijoux et objets précieux peuvent être déposés à l'accueil si vous souhaitez que ces biens soient déposés à la Trésorerie.

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, vol ou dégradation.





### ■ Les animations

Des animations individuelles et collectives vous seront proposées par les animateurs, tout au long de la semaine, au sein de votre maison, dans la salle d'animation. Vous êtes libres d'y participer.

Le planning de ces activités est affiché par maison pour la semaine et à différents endroits de l'établissement.

#### **De plus, des temps forts viennent rythmer l'année :**

- les fêtes d'anniversaire, célébrées le dernier jeudi du mois,
- des animations avec des intervenants extérieurs,
- des repas à thèmes pour marquer le changement de saison et les fêtes traditionnelles annuelles.

#### **Aux beaux jours sont organisés :**

- des ateliers jardinage,
- des repas sur les terrasses : barbecue party et animations extérieures.

Par ailleurs, des sorties à l'extérieur de l'établissement peuvent être organisées dans les environs de Belfort et sa région : sorties vélo, journée pique-nique, sorties culturelles, cinéma.

L'animateur accompagne également les résidents qui peuvent se déplacer pour faire leurs courses dans les magasins alentours.

### ■ Les bénévoles et les associations

Des bénévoles et des associations interviennent régulièrement au CHSLD, pour partager avec vous et votre entourage un temps de convivialité ou de soutien.

Si vous souhaitez obtenir des informations ou contacter l'une des associations vous pouvez en faire la demande auprès du service animation de l'établissement.

#### **Les associations intervenantes au CHSLD :**

##### ● Association les Amis du Chênois à Bavilliers

L'association et ses bénévoles agissent en collaboration avec les équipes d'animation, soignantes et administratives. Ils contribuent à l'accueil et au soutien des personnes accueillies et de leur entourage sur les résidences de Bavilliers. Ils proposent aux résidents diverses animations tout au long de l'année.

- **Association les Amis des Quatre Saisons à Delle**

L'association et ses bénévoles agissent en collaboration avec les équipes d'animation, soignantes et administratives. Ils contribuent à l'accueil et au soutien des personnes accueillies et de leur entourage sur la Résidence de Delle.

Diverses animations sont proposées aux résidents tout au long de l'année.

- **Association Le Relais Malakoff Médéric Amicale de Montbéliard**

Cette association a pour mission de favoriser le développement d'actions de bénévoles, soit en les orientant vers des associations existantes, soit en créant ses propres activités d'entraide et de loisirs, culturelles et sportives. Elle intervient sur les deux sites de la structure, Bavilliers et Delle.

- **Association JALMALV - Jusqu'À La Mort Accompagner La Vie**

L'association JALMALV et ses bénévoles proposent en collaboration avec les équipes soignantes, un accompagnement aux personnes vivant une situation de crise qui les confronte aux perspectives de la mort.

- **Association La pastorale de la santé**

L'équipe de bénévoles guidée par l'aumônier du CHSLD le Chênois a pour mission de :

- proposer une rencontre, une écoute et un soutien à tout résident et à son entourage dans le respect des opinions et des convictions de chacun,
- répondre aux demandes religieuses,
- assurer la mise en œuvre et l'animation des célébrations sur les différentes structures du Chênois (messes, célébrations œcuméniques, temps de prière).

Cette mission est assurée en lien avec les personnels soignants et hospitaliers, en particulier le service animation.

## ■ L'exercice du culte

Le CHSLD est un établissement public soumis au principe de laïcité et vous êtes libres d'exercer le culte de votre choix, tout en respectant le fonctionnement du service et la tranquillité des autres résidents.

Pour plus de renseignements, vous pouvez vous adresser auprès du service d'aumônerie de l'établissement, de l'équipe soignante ou à l'accueil.



# VOTRE ACCOMPAGNEMENT



- Les équipes
- Votre prise en charge médicale
- Le projet d'accompagnement personnalisé
- Nos engagements

## LES ÉQUIPES

Nos équipes sont motivées et mobilisent leurs qualités humaines et leurs compétences professionnelles pour assurer votre bien-être et votre épanouissement dans un cadre rassurant.



### ■ Vous serez entouré de divers professionnels :

- l'équipe hôtelière et logistique : chargée de l'entretien des locaux, du service des repas,
- l'équipe d'animation : chargée des activités, loisirs et animations,
- l'équipe de rééducation : chargée de vous aider à vivre au quotidien avec vos difficultés liées à votre état de santé,
- l'équipe soignante : chargée de vous apporter une aide au quotidien et pour vos soins,
- l'équipe médicale : chargée du suivi de votre santé,
- l'équipe de soutien psychologique,
- l'équipe administrative.

Au besoin, différents intervenants extérieurs (pédicure, ophtalmologue...) peuvent être sollicités.

Vous pouvez identifier les professionnels grâce à leur tenue de travail sur lesquelles sont indiquées le nom et la fonction de l'agent.

Tous ces professionnels sont soumis au secret et à la discrétion professionnelle.

### Les professionnels de l'établissement ont pour objectifs :

- de vous accompagner dans les gestes de la vie quotidienne en vous assurant, si nécessaire, une aide,
- d'être à l'écoute de vos besoins et de veiller à votre bien-être et à votre épanouissement,
- de favoriser votre adaptation à votre nouveau lieu de vie et le maintien de votre autonomie.

## VOTRE PRISE EN CHARGE MÉDICALE



### ■ Télémédecine

Dans le cadre de la prise en charge médicale, l'établissement peut être amené à demander l'avis d'un spécialiste par l'intermédiaire de la téléconsultation ou de la télé-expertise afin de réduire le parcours de prise en charge et les transports et attentes à l'hôpital. Ainsi, votre consentement sera recueilli.

### ■ Pharmacie

Vous avez le libre choix de votre pharmacie, cependant l'établissement bénéficie d'une pharmacie interne, qui lui permet de mieux s'organiser.

Ainsi les médicaments sont attribués sur ordonnance du médecin et distribués par l'infirmière dans le respect de la prescription et de l'autonomie du résident.

Aucun médicament ne peut être gardé par le résident. Vous avez la possibilité de rencontrer l'un des trois pharmaciens du CHSLD, à votre demande, à effectuer auprès de l'encadrement.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous conservez le libre choix de votre médecin traitant.

Ainsi, si vous souhaitez bénéficier de la continuité de votre suivi médical par votre médecin traitant, celui-ci peut se rapprocher de l'établissement.

La permanence des soins est assurée chaque jour 24h/24h pour répondre à vos besoins.

Le centre 15 est sollicité si besoin.

## LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ



Pour chaque résident, un Projet d'Accompagnement Personnalisé est réalisé. Il tient compte des attentes et des désirs du résident, et respecte au maximum les habitudes de vie (heure du lever, repas, soins d'hygiène, sieste, vie sociale et culturelle, heure de coucher) dans la limite des possibilités de la vie en établissement.

Pour nous aider à le construire, il est important pour les équipes d'apprendre à connaître votre histoire de vie avant votre entrée.

Pour ce faire, un livret intitulé "Recueil de mémoires" vous sera remis à vous et vos proches lors de votre admission.

Vous pourrez y faire figurer tous les éléments qu'il vous semble important de partager avec l'équipe soignante pour mieux vous connaître et construire votre projet.

Ce projet est ensuite formalisé en équipe pluridisciplinaire.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est réévalué périodiquement, à minima une fois par an, et autant que nécessaire en fonction de l'évolution de votre état de santé ou de la survenu d'éléments nouveaux dans votre vie.

Le Projet d'Accompagnement Personnalisé est réévalué périodiquement, à minima une fois par an et autant que nécessaire en fonction de l'évolution de votre état de santé ou de la survenu d'éléments nouveaux dans votre vie.



### ■ La bientraitance

Nos professionnels sont sensibilisés et formés aux principes de bientraitance afin d'assurer le respect de votre personne et de votre dignité, c'est-à-dire, de répondre à vos besoins et demandes, respecter vos choix et votre rythme.

### ■ La lutte contre la douleur

Si vous avez mal, parlez-en aux équipes soignantes. Elles mettront en œuvre les moyens les plus adaptés à votre situation pour prévenir la douleur ou la soulager (antalgiques, méthodes non médicamenteuses ...). En complément, des psychologues peuvent vous accompagner.

### ■ Accompagnement des conduites addictives

En cas de besoin et si vous le souhaitez, nos équipes sont à disposition pour vous accompagner, conjointement avec les services de l'HNFC.

### ■ L'accompagnement de fin de vie

Accompagner une personne en fin de vie, c'est pour nos professionnels (médecin, psychologue, aumônier...) :

- tout d'abord oser en parler ensemble,
- respecter les choix du résident dans son accompagnement religieux,
- être attentif à la douleur physique et psychologique,
- communiquer avec le résident sur ses souhaits concernant l'arrêt ou la limitation des traitements,
- respecter le contrat obsèques lorsqu'il existe.

# VOS DROITS ET DEVOIRS



- Vos droits communs
- Des décisions aujourd'hui pour garantir vos droits de demain
- Le droit d'expression
- Vos devoirs

### ■ Les droits civiques

Vous êtes citoyen et vous pouvez voter, l'établissement peut vous accompagner dans vos démarches pour exercer ce droit.

### ■ Le droit à l'image

À l'occasion de différentes animations ou projets, vous serez parfois photographié ou filmé.

Votre accord sera recueilli et fera l'objet d'une autorisation écrite lors de votre entrée dans l'établissement\*.

**\* L'établissement s'interdit expressément une exploitation de l'image et des photographies susceptibles de porter atteinte à votre intégrité.**

### ■ Le respect de la confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est soumis au respect de la confidentialité des informations vous concernant et au respect de votre vie privée.

### ■ La protection des données personnelles

Certaines données médicales et administratives sont informatisées. Nous vous garantissons la confidentialité et la protection de ces données, selon la réglementation en vigueur.

Vos données médicales peuvent, en cas de consultation médicale ou d'hospitalisation, être mises à disposition de l'équipe médicale qui vous prendra en charge.

### ■ Le droit à l'information

Pendant la totalité de votre séjour, si vous souhaitez être informé de votre état de santé, vous pouvez solliciter le secrétariat médical afin d'organiser un rendez-vous avec le médecin qui répondra à l'ensemble de vos interrogations.





## ■ L'accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002 vous permet d'avoir accès, sous certaines conditions, aux informations de santé vous concernant et qui ont été réunies dans le dossier médical constitué lors de votre séjour.

Pour disposer d'informations sur votre état de santé ou sur les conditions de votre prise en soins, nous vous conseillons dans un premier temps de prendre contact avec le médecin du service ou avec l'équipe soignante.

Vous pouvez également consulter tout ou une partie de votre dossier médical.

Son accès est réservé à :

- vous-même de manière directe,
- vos ayants droits en cas de décès,
- le tuteur dans l'hypothèse d'une personne majeure protégée (voir les mentions indiquées sur la décision du juge),
- le médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes ci-dessus.

La demande de communication doit être écrite et envoyée au directeur de l'établissement.

## DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offre à vous.

Il est dans l'intérêt de tous de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain.

Ainsi vous pouvez dès lors :

- désigner une personne de confiance,
- demander une mesure de protection juridique des majeurs,
- rédiger vos directives anticipées.

### ■ La personne de confiance

**Qu'est-ce qu'une personne de confiance ?**

C'est une personne que vous avez choisie et qui peut vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos entretiens médicaux. Dans le cas où vous ne pourriez plus exprimer votre volonté, elle sera votre porte-parole auprès de nos équipes.

**Qui peut être désigné ?**

Vous choisissez librement cette "personne de confiance" dans votre entourage ou votre famille (parent, ami, médecin traitant...). La désignation se fait par écrit. Vous pouvez en changer à tout moment et désigner une nouvelle personne.

### ■ La protection juridique des majeurs

Si vous n'êtes pas en mesure d'assurer la protection de votre personne et/ou de vos biens, il peut être nécessaire que vous soyez assisté ou représenté afin de préserver vos intérêts. Pour cela, une demande de mise sous protection peut être adressée au Juge des contentieux de la protection [cf. annexe].

Il existe un service de mandataires judiciaires au sein du CHSLD qui exerce les mesures de protection confiées par le juge pour les résidents de l'établissement.

### ■ Les directives anticipées

Les directives anticipées vous permettent d'exprimer vos souhaits relatifs à la poursuite, la limitation ou à l'arrêt des traitements dans le cadre de la fin de vie, pour l'unique cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles peuvent être, à tout moment, annulées ou modifiées par vous-même. Si vous le souhaitez, parlez-en à votre médecin ou à l'équipe.

Dans le cas où vous envisageriez un prélèvement d'organe, ou un don du corps à la science, vous pouvez en parler tout à fait librement à vos proches, à l'équipe soignante et au médecin.





**Vous pouvez, à tout moment, exprimer votre satisfaction, nous faire part de vos suggestions, ou nous informer des difficultés que vous avez pu rencontrer ou que vous rencontrez. Plusieurs voies d'expression s'offrent à vous.**

### ■ Les équipes

Vos interlocuteurs directs sont les professionnels et le cadre du service dans lequel vous séjournez. N'hésitez pas à les solliciter en première intention. Cette simple démarche peut permettre de lever l'insatisfaction ou donner des explications.

### ■ La Direction / La Direction de la Relation avec les Usagers et de la Qualité.

Vous pouvez également faire part de vos plaintes et réclamations, auprès de la direction. Pour ce faire, adresser votre plainte ou réclamation par courrier :

**Monsieur le Directeur délégué du Centre  
Hospitalier de Soins de Longue Durée  
Le Chênois  
16 rue Alfred Engel - 90800 Bavilliers**

ou par mail : [direction@chsl-d-lechenois.fr](mailto:direction@chsl-d-lechenois.fr)

Dès réception de votre plainte ou réclamation écrite, le directeur ou son représentant en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais, en vous informant de la possibilité de saisir un médiateur.

Le directeur peut selon les cas, vous proposer de rencontrer un médiateur ou le saisir directement.

### ■ Les médiateurs

Il est possible de solliciter :

- un médiateur médical : compétent pour connaître les plaintes ou réclamations mettant exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service,

- un médiateur non médical : compétent pour connaître les plaintes ou réclamations étrangères à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service.

Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

## ■ Le conseil de la vie sociale (CVS)

Le CVS est une instance destinée à garantir vos droits. C'est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement.

Il se réunit au minimum 3 fois par an.

Le CVS est composé :

- de représentants des résidents, des familles et des représentants légaux élus,
- de représentants des professionnels de l'établissement élus,
- de représentants de l'organisme gestionnaire.

Toutes les informations relatives au CVS (composition et compte rendus) sont disponibles et affichées au sein de l'établissement.

Si vous souhaitez obtenir des informations complémentaires vous pouvez contacter le CVS via l'adresse mail suivante : [cvs@chsld-lechenois.fr](mailto:cvs@chsld-lechenois.fr)

Composition nominative [cf. annexe].

## ■ La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission Des Usagers (CDU) a pour mission de veiller au respect du droit des usagers, de faciliter leur démarche et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients en associant notamment les Représentants des Usagers (RU).

La composition nominative est jointe en annexe de ce livret et affichée au sein de chaque service.

Cette instance s'appuie, en particulier, sur vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou suggestions, pour recommander à l'établissement l'adoption de mesures dans l'objectif d'améliorer l'accueil et la prise en charge des usagers.

Vous pouvez contacter la CDU via l'adresse mail suivante : [cdu@chsld-lechenois.fr](mailto:cdu@chsld-lechenois.fr)





### ■ La vie en collectivité

Votre établissement est un lieu de vie où il est essentiel de respecter des règles d'usage et de savoir-vivre. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos proches, d'observer à l'égard du personnel et des autres résidents la correction qui s'impose. Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement récapitulent vos droits et obligations.

### ■ Assurance civile

Il vous est demandé de souscrire une assurance responsabilité civile au titre des dommages que vous pourriez provoquer de votre propre fait.

Il vous est conseillé de souscrire un contrat pour assurer vos biens et objets personnels. Vous devrez justifier de l'existence de ce ou ces contrats auprès de l'accueil et de leur renouvellement annuel.

## ■ Tabac et alcool

Des terrasses et jardins sont à votre disposition dans chaque maison pour pouvoir sortir fumer ou vapoter en extérieur.

L'introduction de boissons alcoolisées est conditionnée à l'accord préalable du cadre du service et du médecin. Toute consommation excessive est prohibée. De même, les drogues illicites sont rigoureusement interdites dans l'établissement.



Il est interdit de fumer ou de vapoter dans votre chambre et dans les locaux communs en raison des règles de sécurité incendie qui s'imposent.

# QUALITÉ & SÉCURITÉ



- La démarche qualité et la gestion des risques
- La sécurité



### ■ La qualité et la sécurité de votre accompagnement

Notre établissement et l'ensemble de nos équipes sont soucieux de garantir la qualité et la sécurité de votre accompagnement.

Nous sommes engagés dans une démarche continue et permanente consistant à améliorer l'ensemble des prestations qui vous sont proposées, de garantir le respect de votre liberté individuelle et de vos droits.

Régulièrement, notre établissement est évalué selon les référentiels en vigueur par des experts indépendants.

Ces visites de certification et d'évaluation donnent lieu à un rapport que vous pouvez consulter sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) ou auprès de notre responsable qualité.

Parallèlement, au sein de l'établissement, une démarche qualité continue est engagée, notamment par le biais d'audits internes, d'évaluations des pratiques professionnelles et d'analyses d'incidents.

Diverses instances veillent également à l'amélioration de votre prise en soins, telles que le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition, la commission menu ...

De plus, une équipe est dédiée au respect des bonnes pratiques relatives à l'hygiène des locaux et à la prévention des infections nosocomiales.



## ■ Un haut niveau de sécurité

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour garantir un haut niveau de sécurité, dans la limite de l'exercice de votre liberté.

Parmi les moyens figurent en particulier :

### • Prévention des sorties inopinées

Différents dispositifs techniques (portes à code et badge, bracelets...) nous permettent de diminuer le risque de sortie inopinée d'un résident désorienté. Ces dispositifs viennent en complément de la vigilance des professionnels.

### • Identité des résidents

Pour éviter des erreurs d'identités entre résidents, une photo est notamment insérée dans votre dossier de soins informatique.

### • Risque d'intrusion

L'établissement dispose d'un plan de sécurisation pour éviter toute intrusion d'une personne non autorisée.

### • Risque incendie

Les professionnels sont formés à la conduite à tenir en cas d'incendie. Un plan d'évacuation est affiché dans les chambres et dans les lieux de circulation.



### ■ La Charte des droits et des 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.

---

#### PRINCIPES GÉNÉRAUX

---

##### 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.

## ■ La Charte des droits et des libertés de la personne accueillie

(Texte de l'arrêté du 8 septembre 2003)

### PRINCIPES GÉNÉRAUX

1. Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination.

2. La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé, le plus adapté à ses besoins.

3. La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accompagnement, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Elle a accès aux informations la concernant.

4. La personne dispose du libre choix dans le cadre de tout mode d'accompagnement ; son consentement éclairé doit être recherché. Le droit à la participation directe lui est garanti.

5. La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie.

6. L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.

7. Il est garanti à la personne le respect de la confidentialité des informations la concernant, le droit à la protection, le droit à la sécurité, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

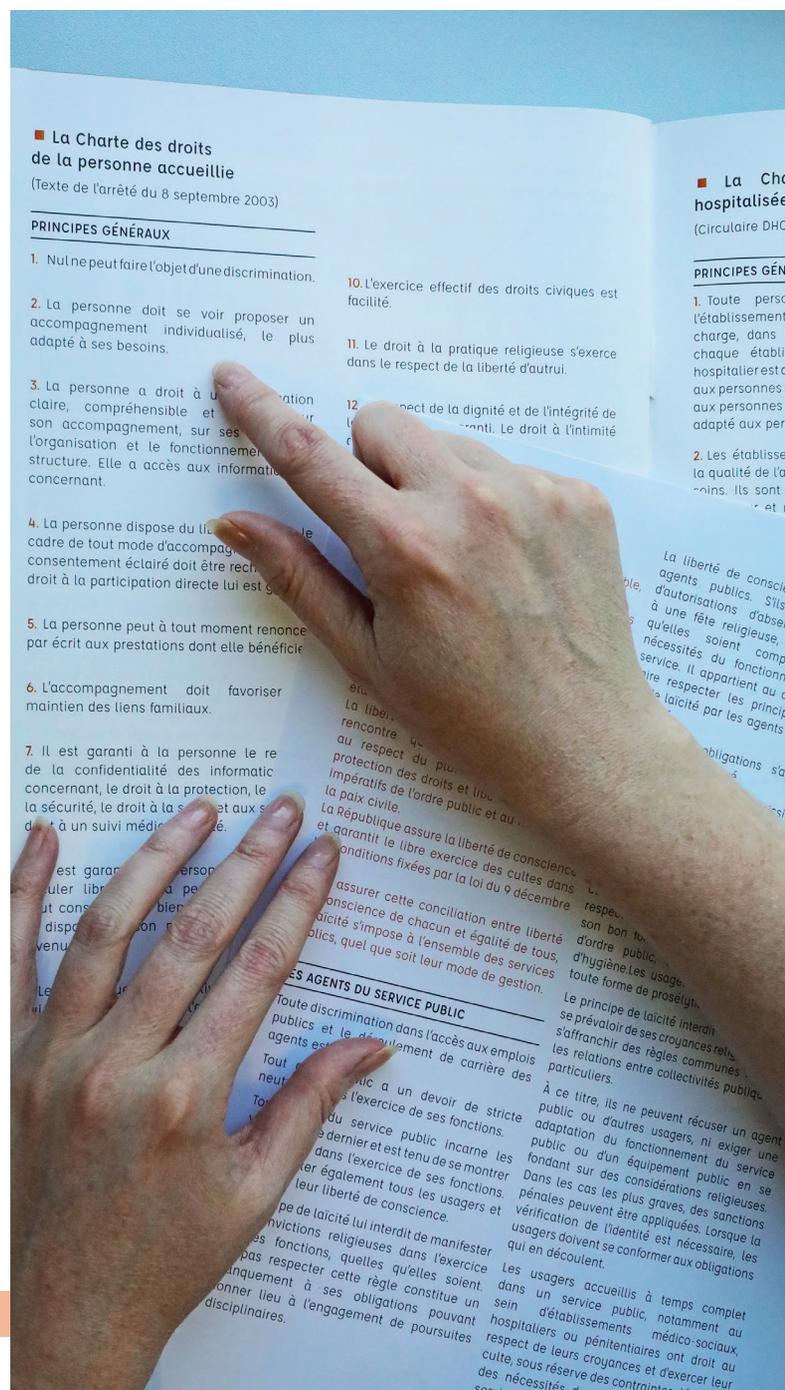
8. Il est garanti à la personne le droit de circuler librement. La personne résidente peut conserver des biens, effets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

9. Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés.

10. L'exercice effectif des droits civiques est facilité.

11. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui.

12. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.



## ■ La Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire DHOS du 2 mars 2006)

---

### PRINCIPES GÉNÉRAUX

---

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Groupement  
Hospitalier de Territoire

# GHT

Nord Franche-Comté



Suivez nous sur : 

Directeur de la publication | Baptiste DE SOUSA  
Comité de rédaction | Direction de la qualité CHSLD  
Conception graphique, mise en page  
& photographies | Céline GALLY - Communication HNFC  
Impression | Reprographie HNFC  
Tirage 10 000 exemplaires - Édition Mai 2025  
Tous nos remerciements aux personnels et résidents  
du CHSLD Le Chênois pour leur participation aux illustrations.

