

Centre Hospitalier Paul Nappez

Livret d'Accueil

USLD



9 rue Maréchal Leclerc

25500 MORTEAU

Tél : 03.81.68.34.00

Mail : accueil.morteau@ifp-pontarlier.fr

Site internet : www.hopitalmorteau.fr



Vous souhaitez être au courant de l'actualité de l'hôpital ?

→ Suivez la page Facebook du Centre Hospitalier Paul Nappez





Mot d'accueil du Directeur

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant votre séjour à l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) du Centre Hospitalier Paul Nappéz.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre accompagnement se déroule dans les meilleures conditions.

L'établissement promeut une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Ainsi, n'hésitez pas à faire part de vos remarques et suggestions aux professionnels.

Ces éléments sont suivis en instances, notamment la Commission Des Usagers (CDU).

Je m'associe à l'ensemble des professionnels de l'établissement pour vous souhaiter la bienvenue au sein de l'établissement.

Le Directeur délégué,
Thibault EUVRARD

Sommaire

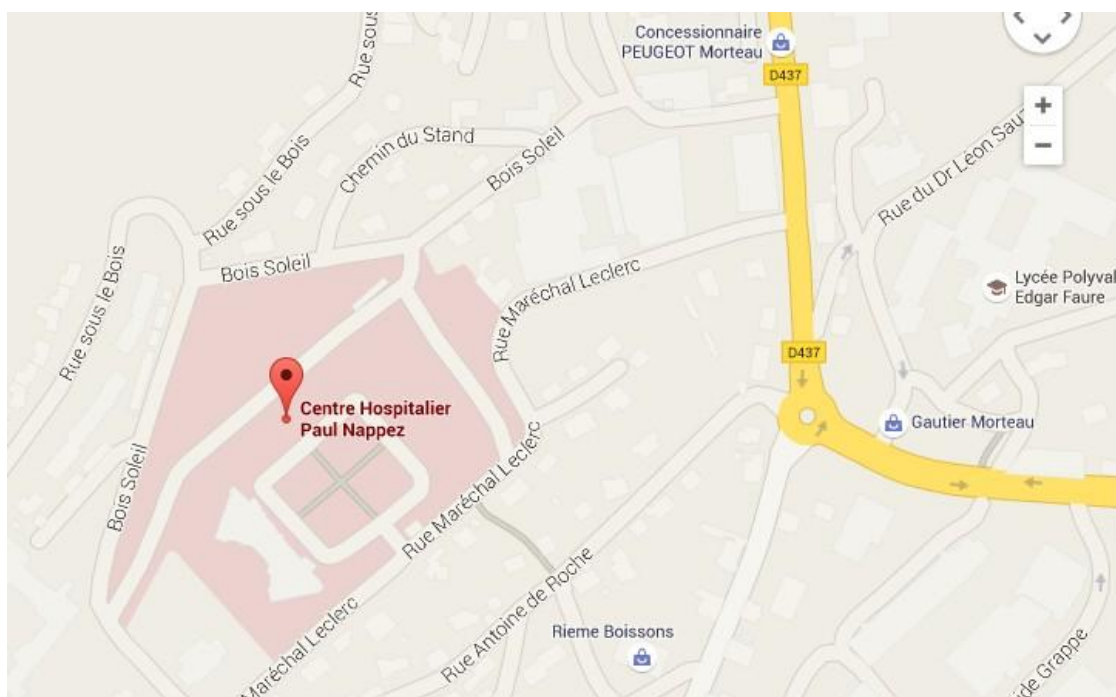
| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | Présentation Générale | 6 |
| 1.1. | LA SITUATION DE L'ETABLISSEMENT | 6 |
| 1.2. | HISTORIQUE DE L'ETABLISSEMENT | 7 |
| 1.3. | LES MISSIONS DE L'USLD | 10 |
| 1.4. | PROJET D'ETABLISSEMENT | 11 |
| 1.5. | PRESENTATION DE L'EQUIPE | 11 |
| ➤ | LE DIRECTEUR DELEGUE DE L'ETABLISSEMENT | 11 |
| ➤ | L'EQUIPE MEDICALE, SOIGNANTE ET D'ACCOMPAGNEMENT | 11 |
| ➤ | L'EQUIPE ADMINISTRATIVE ET HOTELIERE | 12 |
| ➤ | IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS | 12 |
| 1.6. | LES INSTANCES | 13 |
| 2. | Admission | 13 |
| 2.1. | COMMISSION D'ADMISSION | 13 |
| 2.2. | VISITE DE PREADMISSION | 15 |
| 2.3. | CONTRAT DE SEJOUR & REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT | 15 |
| 2.4. | L'ACCUEIL | 16 |
| 2.5. | LES FRAIS DE SEJOUR | 16 |
| 2.6. | LES AIDES POSSIBLES | 17 |
| ➤ | ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE | 17 |
| ➤ | AIDE AU LOGEMENT | 18 |
| ➤ | AIDE SOCIALE A L'HEBERGEMENT | 18 |
| ➤ | AUTRES AIDES | 19 |
| ➤ | MESURES DE PROTECTION JURIDIQUE | 19 |
| 3. | Le cadre de vie | 20 |
| 3.1. | VOTRE CHAMBRE | 20 |
| 3.2. | LES LOCAUX COMMUNS | 20 |
| 3.3. | LE PARC EXTERIEUR | 22 |
| 4. | Votre séjour | 22 |
| 4.1. | VOS REPAS | 22 |
| 4.2. | L'ENTRETIEN DE VOTRE LINGE | 23 |
| 4.3. | SALON DE COIFFURE ET AUTRES SERVICES | 23 |
| 4.4. | LES CULTES | 24 |
| 4.5. | VOTRE COURRIER | 24 |
| 4.6. | BIENS ET OBJETS PERSONNELS DE VALEUR | 25 |
| ➤ | LES APPAREILS AUDITIFS | 25 |
| ➤ | LES LUNETTES / APPAREILS DENTAIRES | 25 |
| ➤ | DROITS RELATIFS AUX BIENS ET OBJETS DE VALEUR : | 25 |
| 4.7. | LE TELEPHONE | 26 |
| 4.8. | LA TELEVISION | 26 |
| 4.9. | LE WIFI | 26 |
| 4.10. | LES ENCEINTES CONNECTEES A COMMANDE VOCALE | 26 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 5. | L'accompagnement au quotidien..... | 27 |
| 5.1. | LES SOINS | 27 |
| 5.2. | LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE (PAP) ET LE REFERENT | 27 |
| 5.3. | LE SERVICE ANIMATION | 28 |
| 5.4. | L'ACTIVITE PHYSIQUE ADAPTEE (APA)..... | 28 |
| 5.5. | SORTIES EXTERIEURES ET ABSENCES | 29 |
| ➤ | LES ABSENCES | 29 |
| ➤ | ORDONNANCES..... | 30 |
| 5.6. | VISITE DE VOS PROCHES | 30 |
| 5.7. | COLLABORATION AVEC LES BENEVOLES | 31 |
| 5.8. | LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES | 31 |
| 5.9. | LA BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT | 32 |
| ➤ | LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE | 32 |
| ➤ | LA FORMATION DES PROFESSIONNELS | 32 |
| ➤ | LA RECONNAISSANCE DE LA VIE INTIME, AFFECTIVE ET SEXUELLE..... | 33 |
| ➤ | LA PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR..... | 33 |
| ➤ | LA GESTION DES EVENEMENTS INDESIRABLES | 33 |
| ➤ | LES NUMEROS D'APPEL | 34 |
| 5.10. | VOTRE PARTICIPATION A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT..... | 34 |
| 5.11. | LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT A VOS DROITS | 35 |
| 6. | Des décisions aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain | 37 |
| 6.1. | PERSONNE DE CONFIANCE | 37 |
| 6.2. | MANDAT DE PROTECTION FUTURE..... | 37 |
| 6.3. | LES DIRECTIVES ANTICIPEES | 38 |

1. Présentation Générale

1.1. La situation de l'établissement

Le Centre Hospitalier est situé à l'entrée de Morteau (en arrivant par Les Fins).



La capacité d'accueil actuelle de l'établissement est la suivante :

- ✓ 20 lits de Médecine générale dont 4 lits identifiés en Soins Palliatifs ;
- ✓ 22 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) ;
- ✓ 30 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) au pavillon des Gentianes (Bâtiment A) ;
- ✓ Hôpital de jour (bilan gériatrique) ;
- ✓ 52 places pour personnes âgées de Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et 3 places pour personnes en situation de handicap ;
- ✓ 96 places d'EHPAD répartis sur 2 bâtiments (EHPAD1, Pavillon les Gentianes – Bâtiment A : 34 places et EHPAD2, Pavillon les Montagnons – Bâtiment C : 62 places) ;
- ✓ 10 places d'Accueil De Jour (ADJ) ;
- ✓ 14 places au Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Un accueil physique est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 dans le bâtiment de médecine (bâtiment B). En dehors de ces horaires, vous pouvez vous rendre dans les autres bâtiments de l'établissement où les professionnels vous accueilleront.

Vous pouvez également joindre le Centre hospitalier aux heures de bureau au : **03.81.68.34.00** ou par courriel : accueil.morteau@ifp-pontarlier.fr



1.2. Historique de l'établissement

L'histoire du Centre hospitalier Paul Nappez débute en 1796 lorsque l'Abbé Balanche, prêtre réfractaire originaire des Combes, ouvre deux chambres de secours pour accueillir des pauvres nécessiteux du canton. Un demi-siècle plus tard, la famille Cupillard fait don de l'hôtel Dieu, dans lequel s'installe une communauté religieuse de Vendée. Les sœurs de cette communauté restent dans l'hôpital jusqu'en 1969.

L'hôpital s'agrandit en 1967 en achetant un domaine militaire. L'ancienne caserne abrite aujourd'hui le pavillon les Gentianes. Le bâtiment de médecine est construit entre 1972 et 1976 et a été rénové de 2006 à 2008. Le pavillon des Montagnons est quant à lui érigé entre 1993 et 1995. C'est à la même période qu'est lancé un service de soins infirmiers à domicile.

Aujourd'hui, le Centre hospitalier Paul Nappéz est un établissement public de santé dont le fonctionnement est régi par la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

En tant qu'**hôpital de proximité**, le Centre hospitalier assure les missions suivantes :

- ✓ Contribuer à **l'offre de soins** de premier recours ;
- ✓ Jouer un **rôle structurant** sur son territoire ;
- ✓ Constituer un **point d'attractivité** pour les médecins libéraux ;
- ✓ Se positionner comme un **acteur majeur dans l'organisation des parcours de soins**, dans un territoire de proximité, en lien avec les autres acteurs.

De par son statut d'établissement public, le Centre hospitalier porte les **valeurs du service public** : intérêt général, continuité du service, égalité de traitement, neutralité et mutabilité. Il s'identifie également aux valeurs suivantes : **Bienveillance, Respect, Tolérance, Equité, Reconnaissance, Efficience et Professionnalisme**.

La particularité de l'établissement est l'intervention des médecins libéraux du territoire dans les différents services. Depuis novembre 2023, l'établissement dispose d'un médecin gériatre salarié intervenant sur le secteur sanitaire (SMR – USLD – médecine). En USLD, les soins médicaux sont assurés par une équipe médicale de médecins autorisés (voir liste en annexe du contrat de séjour : [ACC-RES-CS-D-005](#)).

Depuis 1993, l'établissement a connu une importante évolution :

Création d'un Service de Soins Infirmiers A Domicile (**SSIAD**) de 25 places, qui compte aujourd'hui 52 places pour personnes âgées et 3 places pour personnes en situation de handicap.

1993

Construction d'une **Maison de retraite**, actuellement **EHPAD** les Montagnons, de 62 places.

1995

Création d'un service de Soins de Suite-Réadaptation (**SSR**) de 16 lits, qui compte aujourd'hui 22 lits. Actuellement nommé **SMR**.

1997

1998

Engagement dans la démarche qualité

Création d'une équipe mobile de gérontologie du pays horloger qui intervient pour des évaluations sur demande médicale. Partenariat avec l'équipe mobile d'accompagnement des soins palliatifs de Pontarlier

2001

2006

2006

Conventionnement des services d'hébergement en EHPAD.

2008

Déménagement des services de Médecine, SMR, Kinésithérapie, SSIAD, Pharmacie, Administration, Cuisine et Lingerie dans le nouvel hôpital.

2008

2008 Création de la maison médicale adossée à l'hôpital.

Création de 10 places **d'accueil de jour**. Transformation de 30 lits d'EHPAD en Unité de Soins de Longue Durée (**USLD**) redéfinie dans le pavillon des Gentianes (1er étage).

2009

2013

Création d'un **PASA** Pôle d'Activités et de Soins adaptés. Diversification progressive des consultations avancées en partenariat avec le CHIHC de Pontarlier : équipe mobile des soins palliatifs, équipe mobile de la douleur, addictologie, chirurgie orthopédique, urologie, chirurgie générale et viscérale, dermatologie.

1er janvier 2020 Direction commune entre le CHIHC de Pontarlier, le CH Saint-Louis d'Ornans et le CH Paul Nappep de Morteau

01
2020

12
2021

Arrivée d'un médecin gériatre salarié sur le Centre Hospitalier

11
2023

Labellisation « Hôpital de proximité ».

1.3. Les missions de l'USLD

L'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) est un service du Centre Hospitalier Paul Nappéz dirigé par son Directeur délégué (cf. organigramme en annexe : [ACC-RES-LA-D-005](#)).

Cette unité est destinée à l'hébergement des personnes n'ayant plus leur autonomie, et dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale continue et des soins au long cours. L'unité accueille en soins des résidents qui nécessitent des soins quotidiens et un besoin d'accompagnement. L'hôpital de Morteau s'engage à fournir une prise en soins adaptée et personnalisée et garantit qualité de vie et sécurité des soins aux résidents.

Le service d'USLD totalise 30 lits, il se compose d'une structure sur un étage accueillant les personnes âgées dépendantes souffrant de multiples pathologies.

L'ensemble de l'équipe oriente et soutient les familles dans leurs démarches. L'équipe soignante assure aux résidents les soins d'entretien de la vie, les soins médicaux, paramédicaux et les soins relationnels nécessaires à une prise en soins holistique.

L'USLD est agréée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et est habilitée à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'aide sociale le cas échéant. Cette unité répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

L'établissement s'est donné pour objectif de favoriser le maintien du résident dans son nouveau lieu de vie le plus longtemps possible. **Tout changement de chambre ou d'unités pouvant toutefois être préconisé pour des raisons médicales ou d'organisation de service (chambres doubles).** Dans cette situation, un entretien avec la coordonnatrice des soins, le cadre de santé et / ou le médecin vous sera proposé. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ volontaire sur l'initiative du résident, ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour.

Les professionnels proposent un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible aux besoins, dans la continuité des interventions. La personne accompagnée dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois

recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

1.4. Projet d'établissement

Le projet d'établissement définit **la stratégie** du Centre Hospitalier pour les 5 années à venir. Il s'agit d'un outil dynamique qui garantit les droits des usagers dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations. Il donne des repères et du sens au travail. Il conduit l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble. Il se décline en plusieurs axes, déclinés en objectifs et sous-objectifs. Il est consultable sur le site internet du Centre Hospitalier.

1.5. Présentation de l'équipe

➤ Le Directeur délégué de l'établissement

Le Directeur délégué de l'établissement est responsable du bon fonctionnement du Centre Hospitalier dont il assure **la gestion administrative et financière**. Il est l'ordonnateur des dépenses et représente l'établissement en justice et dans tous les actes de la vie civile. Il assure la préparation et coordonne la mise en œuvre du projet d'établissement.

➤ L'équipe médicale, soignante et d'accompagnement

Elle est composée :

- d'un médecin coordonnateur,
- de médecins autorisés qui vous accompagneront (liste jointe en annexe du contrat de séjour : [ACC-RES-CS-D-005](#)),
- d'un pharmacien hospitalier,
- d'un coordonnateur des soins,
- d'un cadre de santé,
- d'infirmiers, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologique (AMP), d'Aides éducatives et sociales (AES),

- d'agents de service hospitalier qualifiée de soins et de nettoyage (ASHQ),
- d'une diététicienne,
- de kinésithérapeutes,
- d'une Professeur d'Activité Physique Adaptée (Prof APA),
- d'une psychomotricienne,
- d'animatrices,
- d'une psychologue,
- d'une assistante sociale,
- d'assistantes médico-administratives
- de préparateurs en pharmacie.

Des intervenants extérieurs peuvent également être sollicités sur convention.

➤ L'équipe administrative et hôtelière

L'administration assure la gestion des ressources humaines, des finances, des achats, de la qualité, du versant administratif des admissions ...

L'équipe de la blanchisserie assure le nettoyage du linge des résidents.










L'entretien du linge plat (draps, linges et gants de toilette), quant à lui, est assuré par un prestataire extérieur (UNAP).

Le service restauration prépare les repas pour l'ensemble de l'établissement.

Le service technique assure le suivi de la sécurité des biens et des personnes, l'aménagement des équipements et installations et leur entretien.

➤ Identification des professionnels

Dans les services de soins, les différents intervenants sont indentifiables par :
une **tenue professionnelle colorée** :

- Cadres de santé et médecin : blanche 
- Infirmiers : rose 
- Aides-soignants : violette 
- Agents de service hospitalier et lingère : verte 
- Kinésithérapeutes : blanche avec liseré bleu 
- Prof. APA et Psychomotricienne : turquoise, bleue marine et blanche 
- Animatrices : bleue marine avec liseré rose 
- Equipe de bio-nettoyage : bleue 
- Stagiaires : blanche à rayures bleues 

Et le port d'un badge, avec le Prénom et la Fonction de l'agent.

Un organigramme est en annexe du livret d'accueil [ACC-RES-LA-D-005](#).

1.6. Les instances

L'USLD dispose de différentes instances porteuses de réflexions et de décisions dans l'objectif permanent **d'amélioration de l'accompagnement des résidents**. Ces instances sont des espaces de travail collectif, preuve de la dynamique des professionnels et de leur engagement (liste des instances et missions en annexe : [ACC-RES-LA-D-004](#) et sur le site internet).

2. Admission

2.1. Commission d'admission

Après étude de votre dossier constitué sur **ViaTrajectoire** (une plaquette explicative est disponible à l'accueil de l'établissement), **la commission d'admission** se prononce sur une éventuelle entrée.

Cette commission se réunit deux fois par mois. Elle se compose du directeur, du médecin coordonnateur, du coordonnateur des soins, des cadres des services EHPAD/USLD, Médecine. En amont de cette commission, le médecin coordonnateur décide de l'orientation des futurs résidents selon leur profil médical dans les différents services proposés par l'établissement :

- Unité de Soins de Longue Durée pour les résidents nécessitant une prise en charge médicale renforcée.
- EHPAD1 du Pavillon des Gentianes : il s'agit d'une unité dédiée à l'hébergement des personnes âgées atteintes de troubles cognitifs sévères avec troubles du comportement ayant des risques liés à la déambulation et de départs spontanés.
- EHPAD2 du Pavillon des Montagnons : il s'agit d'une unité accueillant des résidents ne présentant pas de risque de départ spontané.

Une ré-orientation entre ces différents services peut être envisagée sur décision médicale et proposée au résident, à son représentant légal, ou à sa famille.

L'assistante médico-administrative vous fera parvenir une liste de documents administratifs **à remplir en amont de l'admission**. La complétude du dossier de pré-admission conditionne l'admission. Une fois votre dossier remis à l'établissement, vous serez inscrit sur une liste d'attente.

La décision d'inscription sur cette liste d'attente est prise durant la commission d'admission et validée par le Directeur.

Lorsqu'une place se libère, le cadre du service vous contacte, et vous propose une date d'admission sous les 72h. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre la personne accompagnée et/ou son entourage et le responsable du service. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si la personne accompagnée décide d'arriver à une date ultérieure.

Assistante médico-administrative :

Tous les jours de 8h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h15 et le vendredi de 8h00 à 12h00.

Fermé le vendredi après-midi.

Bureau situé dans le service USLD.

Contact : **03 81 68 34 16**

secretaire.ehpad.morteau@ifp-pontarlier.fr

2.2. Visite de préadmission

En fonction de la décision de la commission d'admission, le cadre du service, peut proposer une visite de pré admission en contactant la personne référente indiquée sur le dossier ViaTrajectoire. La visite a lieu en présence du futur résident et de ses proches s'il le souhaite.

La visite se déroule en deux temps :

- Visite du service, des locaux communs et présentation aux membres de l'équipe présents.
- Explication du fonctionnement du service sur la base de ce Livret d'accueil.
- Recueil des éléments de vie du futur résident pour personnaliser son accompagnement dès l'admission.
- Choix du médecin traitant dans la liste des médecins autorisés selon les disponibilités. Puis la déclaration de changement de médecin traitant peut se faire via la carte vitale du résident auprès du nouveau médecin.

A l'admission un dossier d'admission vous est remis : **les documents contractuels sont à retourner dans un délai d'1 mois.**

2.3. Contrat de séjour & règlement de fonctionnement

Dès votre entrée, un **contrat de séjour est établi** entre vous et la Direction précisant les droits et les obligations de l'établissement et vous-même.

Le contrat de séjour permet **l'individualisation de l'accompagnement**. Si le **règlement de fonctionnement** s'attache à définir l'articulation entre les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires **au respect des règles de vie collective** au sein de l'établissement ou du service, le contrat de séjour, quant à lui, contractualise les engagements réciproques et personnalisés entre l'établissement et la personne accompagnée.

Un contrat de séjour doit obligatoirement être conclu « dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois ».

Il est établi dans les 15 jours suivant l'admission et signé dans le mois qui suit l'admission. Les objectifs et prestations sont définis lors du premier Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) réalisé dans les 3 ou 6 premiers mois, ceux-ci sont réévalués tous les ans.

2.4. L'accueil

Le jour de votre entrée, en début d'après-midi, le personnel sera là pour vous accueillir et vous aider dans votre installation. En amont, toutes les informations vous concernant, recueillies par le cadre, sont communiquées aux équipes soignantes et annexes (lingerie, diététicienne, pharmacie, animation...).

Un affichage de bienvenue informera les équipes et les résidents de votre arrivée.

Votre résidence principale est désormais l'USLD ; il est important de penser à faire votre changement d'adresse si nécessaire.

2.5. Les frais de séjour

Le **prix de journée** est fixé tous les ans par le Conseil départemental et **acquitté par la personne accompagnée**, il se compose de :

- Un tarif journalier « hébergement » : à votre charge.
- Un tarif journalier « dépendance » : à votre charge et en partie financé par le Conseil Départemental grâce à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.

Certaines personnes peuvent bénéficier de l'Allocation Logement (cf formulaire dans le dossier).

Les tarifs et conditions de facturation sont détaillées en annexe du contrat de séjour : [ACC-RES-CS-D-002](#).

2.6. Les aides possibles

Une Assistante Sociale est à votre disposition pour vous renseigner :

Une assistante Sociale est à votre disposition pour vous renseigner. Dès l'entrée dans l'établissement, elle pourra apporter son aide dans les démarches administratives ou en amont s'il y a hospitalisation en SMR ou médecine.

Assistante sociale : lundi, mardi et jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 11h30

Contact : **03 81 68 34 12**

A-sociale.morteau@ifp-pontarlier.fr

Les missions de l'assistante sociale :

- Accompagner les résidents et leur famille dans la gestion de **difficultés sociales administratives et financières**
- Elle intervient dans les situations de vulnérabilité

Les différentes aides possibles :

➤ Allocation Personnalisée d'Autonomie

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) est une aide versée par le Département pour réduire le coût de la partie « dépendance » de la facture mensuelle du résident en USLD.

En pratique :

- Le tarif hébergement (chambre, repas, entretien...) reste à la charge du patient.
- Le tarif dépendance (aide à la toilette, à l'habillage, accompagnement...) est partiellement payé par l'APA.

- Le montant versé par l'APA dépend du niveau de dépendance (évalué par un "GIR" à l'entrée en établissement) et des ressources du résident.

Vous n'avez aucune démarche à faire ; l'APA en établissement se met en place automatiquement, sauf si vous venez d'un autre Département.

La somme prise en charge par le Département est automatiquement déduite de votre facture mensuelle.

➤ Aide au Logement

L'APL (Allocation Personnalisée au Logement) en USLD est une aide financière versée par la CAF (ou la MSA) pour réduire le coût de l'hébergement. Cette allocation est versée sous conditions de ressources.

Le montant de l'aide est calculé par l'organisme verseur (CAF ou MSA) en fonction des revenus du résident et du coût de l'hébergement en USLD.

Une simulation est possible sur les sites suivants : www.caf.fr ou www.msa.fr.

Vous trouverez le dossier d'aide (notamment CERFA 10840*07) à remplir dans les documents remis à l'entrée lorsque vous serez admis définitivement dans l'établissement. Ce formulaire est à compléter avec l'assistante sociale.

➤ Aide Sociale à l'hébergement

L'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) est une prestation versée par le Département pour aider à couvrir les frais d'hébergement en USLD.

Elle est :

- Sous condition de ressources ; elle est accordée après examens des revenus et patrimoine de la personne (pensions de retraite, épargne, biens, assurance vie...)
- En complément des ressources du bénéficiaire afin de réduire son reste à charge.
- Si elle le permet ; possiblement récupérable sur la succession du bénéficiaire ou auprès de ses obligés alimentaires (enfants, gendres, belles filles...)
- Demandable auprès de l'assistante sociale et/ou de la Mairie (CCAS).

➤ Autres aides

Certains organismes de retraite ou assurances dépendance (souscrites avant votre admission en USLD) peuvent parfois proposer des aides financières. Il appartient à chaque personne de se renseigner directement auprès d'eux.

De plus, une fois en établissement, vous pouvez bénéficier d'une mutuelle spécialement adaptée aux résidents d'USLD. Ces tarifs, souvent plus avantageux, permettent de réduire vos dépenses. L'assistante sociale pourra vous apporter plus d'informations sur cette mutuelle.

➤ Mesures de protection juridique

Pour rappel :

Être sous mesure de protection ou habilitation familiale en USLD permet de sécuriser la gestion financière, faciliter les démarches administratives et protéger la personne dans ses décisions. L'administrateur légal (tuteur, curateur, ou membre de la famille via habilitation) est homologué par le juge des tutelles et peut payer les factures d'USLD, gérer les retraits bancaires et assurer le suivi des aides (ASH, APL...).

Avoir un représentant légal évite les erreurs, fraudes ou oublis qui pourraient mettre en danger la situation financière du résident.

3. Le cadre de vie

L'USLD est situé au 1er étage du pavillon des Gentianes (bâtiment A).

3.1. Votre chambre

Le service dispose de 24 chambres ; dont 7 chambres doubles qui ont une vue sur le parc. Votre chambre se compose :

- d'un lit médicalisé, la literie, oreillers et couette sont fournis.
- d'une table adaptable à roulettes,
- d'un chevet,
- d'une chaise ou d'un fauteuil,
- d'un placard intégré avec serrure

Nota : Certaines chambres sont équipées de rails de transfert.



Chambre particulière en USLD

Chaque chambre est munie d'une salle de bain, comprenant un lavabo, un WC et une douche.

Vous pouvez si vous le souhaitez apporter vos affaires personnelles, afin de décorer votre chambre : cadres, lampe uniquement avec des ampoules LED. Toutes autres demandes devront être formulées au cadre du service qui se référera au service technique pour des mesures de sécurité incendie.

3.2. Les locaux communs

L'accès au pavillon des Gentianes (bâtiment A) se fait par le hall d'entrée du bâtiment ou par l'arrière du bâtiment (entrée visiteur).

En cas d'accès par le hall d'entrée du bâtiment, une vigilance vous sera demandée lors de votre sortie afin que d'autres personnes ne sortent pas en même temps que vous à l'insu des professionnels.

Dans le service, au 1^{er} étage, vous trouverez 2 salons où vous pourrez prendre le repas midi et soir et également partager un repas accompagnant avec vos proches. Ces salons sont aussi dédiés aux visites ou aux séances de gym collective.



USLD : Salon des Familles avec coin bibliothèque



USLD : Salon

Vous trouverez également le bureau de l'Assistante Médico-Administrative et de la cadre de santé, ainsi que la « salle de convivialité » réservée pour les animations, repas thérapeutiques, qui sur demande, pourra être utilisée pour un moment festif.



USLD : Salle de Convivialité

Dans ce service, se trouvent également une salle de soin et l'office. Il y a également différents locaux pour entreposer tout le matériel nécessaire au quotidien (local ménage/local lingerie...).

Une baignoire est mise à disposition dans la salle de bain commune avec la possibilité de prendre des bains détente à la demande des résidents.

Au total, ce sont 31 résidents qui sont accueillis dans un cadre lumineux, dans des espaces aménagés.

Au rez-de-chaussée du pavillon des Montagnons (bâtiment C), un hall permet aux familles, aux résidents de se retrouver. Dans ce Pavillon, se trouvent également un Accueil De Jour et un PASA. Il y a également le bureau des animateurs, de la psychologue et de la Prof. d'Activités Physique Adaptée (APA) et une salle de réunion. Vous trouverez aussi à ce même niveau, une chapelle. Ensuite, une grande salle appelée « salle du maintien de l'autonomie » permet de faire des animations en grand groupe, en semaine

et parfois le week-end, comme par exemple des lotos, des concerts, etc. ; elle est équipée d'une Tovertafel.

Le service est également équipé d'une salle Snoezelen et d'un salon de coiffure. Ces espaces sont également au bénéfice des personnes accompagnées du Pavillon des Gentianes.

3.3. Le parc extérieur

Le parc extérieur est aménagé en jardin à la Française et se situe entre les 3 bâtiments : pavillon des Gentianes (bâtiment A), pavillon des Montagnons (bâtiment C) et services de Médecine/SMR (bâtiment B).

Il est accessible aux résidents et à leurs proches.



4. Votre séjour

4.1. Vos repas

Les repas sont préparés sur place par une équipe de professionnels. Leur élaboration respecte les normes en vigueur et les régimes alimentaires prescrits. Ces derniers sont suivis par la diététicienne de l'établissement, qui intervient également dans l'élaboration des menus. Elle peut être sollicitée sur demande des équipes soignantes ou de la personne accompagnée.

Les repas sont servis dans les différentes salles de restauration afin de préserver les liens sociaux. Ils peuvent également être servis dans la chambre.

| | |
|----------------|------------------|
| Petit déjeuner | A partir de 7h00 |
| Déjeuner | 12h00 |
| Collation | 15h30 |
| Dîner | 18h00 |



- ◆ Le menu de la semaine est affiché dans chaque service et transmis aux personnes accompagnées chaque mardi. Il est également consultable sur le site Internet de l'hôpital.
- ◆ Vos proches ont la possibilité de venir partager le repas du midi et/ou du soir avec vous, voir tarifs en annexe (cf [ACC-RES-CS-D-002](#)).

4.2. L'entretien de votre linge

Le Centre Hospitalier Paul Nappep dispose d'une lingerie qui prend en charge le lavage et le repassage des affaires personnelles des personnes accompagnées.

- ◆ Tout le linge doit être marqué, cette prestation est assurée par l'établissement et est comprise dans le socle de prestations minimales.
- ◆ Le linge délicat (laine, damart ...) peut être entretenu par la famille si elle le souhaite. Il est nécessaire de fournir un bac plastique avec couvercle ou un sac plastique pour stocker dans l'armoire le linge entretenu par la famille.

En cas de problème vous avez la possibilité de rencontrer les lingères.

4.3. Salon de coiffure et autres services

Plusieurs coiffeuses interviennent dans l'établissement. Elles ont signé des conventions de partenariat avec le Centre Hospitalier. Les résidents ou leurs proches prennent directement rendez-vous auprès de la coiffeuse qu'ils souhaitent. La prestation est à

leur charge, à régler directement auprès du prestataire.

Le Centre Hospitalier a également signé des conventions de partenariat avec :

- Des podologues. Pour des raisons de sécurité, les soins de pédicurie ne sont pas réalisés par les soignants. La personne accompagnée ou ses proches doit organiser ces soins tous les 2 à 3 mois.
- Des prestataires d'optique peuvent également intervenir auprès de votre proche (réparation, contrôle, conseil).
- Des soins bien-être ou de massage peuvent être réalisés auprès des résidents

Cf liste des conventions de l'établissement (cf [ACC-RES-CS-D-004](#))

Pour toutes ces prestations, leurs organisations et paiements sont à effectuer par la personne accompagnée ou son entourage : NE PAS DONNER DE PAIEMENT AUX EQUIPES DE SOINS.

4.4. Les cultes

Toute liberté de culte est respectée. Si vous désirez que les ministres du culte des différentes confessions vous rendent visite, veuillez-vous adresser à l'accueil.

Pour le culte catholique : Une messe est célébrée chaque semaine, le vendredi à 16h, à la chapelle située au rez-de-chaussée du Pavillon des Montagnons (bâtiment C).

Le service de l'Aumônerie intervient les mardis et vendredis.

4.5. Votre courrier

Il est distribué par l'Assistante Médico-Administrative selon les modalités décidées lors de l'admission et, relevé tous les jours sauf le week-end. Le courrier que les résidents souhaitent envoyer est déposé à l'accueil.

Sauf avis contraire de votre part, les recommandés et documents remis contre signature sont réceptionnés par un agent habilité par la Direction et vous sont remis en interne contre signature tracée dans un cahier dédié.

En cas de refus, nous vous invitons à voir avec La Poste ce qu'il est possible de mettre en place.

Les journaux sont distribués en semaine par les animateurs et le week-end par les professionnels aux résidents concernés. **La personne accompagnée (ou son entourage) est tenue de contacter le prestataire afin de modifier l'adresse de réception de l'abonnement et de préciser le bâtiment et le numéro de la chambre.**

4.6. Biens et objets personnels de valeur

➤ Les appareils auditifs

Ce matériel demande une vigilance particulière quant à son entretien. Il est important que l'équipe soignante dispose de lingettes afin de pouvoir nettoyer les appareils auditifs régulièrement. Vous ou vos proches avez la possibilité d'assurer cet entretien, l'établissement recommande de faire réaliser un nettoyage et une vérification semestrielle des équipements auditifs auprès du prestataire.

➤ Les lunettes / appareils dentaires

Afin d'éviter perte ou égarement, vous vous invitons à voir avec votre prestataire (opticien ou dentiste) la possibilité de faire graver vos équipements dès votre entrée.

➤ Droits relatifs aux biens et objets de valeur :

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, la personne accompagnée peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de son revenu.

En cas de perte ou de dégradation de matériel ou d'équipement appartenant à l'utilisateur, et notamment les prothèses auditives, le Centre Hospitalier n'assurera aucune compensation financière, excepté s'il est prouvé que cette perte ou cette dégradation est due à une faute ou à la négligence du personnel.

4.7. Le téléphone

L'ouverture d'une ligne téléphonique est possible à la demande du résident et/ou de son entourage. Les demandes doivent se faire à l'accueil de l'établissement (voir tarifs dans le document : [ACC-RES-CS-D-002](#)).

La personne accompagnée peut également avoir son propre téléphone portable, si elle le souhaite.

4.8. La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

Pour les chambres doubles, un seul téléviseur est installé. Pour assurer la quiétude de chaque résident, un casque sans fil peut être utilisé, cet équipement est à la charge du résident ou de sa famille.

4.9. Le WIFI

Chaque résident a la possibilité de se connecter dans l'enceinte de l'établissement à partir d'un appareil électronique personnel pouvant être relié à Internet (PC/tablettes/smartphone/iPhone) et dans le respect de la Charte d'utilisation.

Les identifiants et les mots de passe individuels sont attribués au secrétariat médico-administratif.

4.10. Les enceintes connectées à commande vocale

Par soucis de confidentialité et de protection des données, les enceintes connectées à commande vocale (ex : enceinte « Alexa ») ne sont pas autorisées.

5. L'accompagnement au quotidien

5.1. Les soins

Des professionnels soignants, aides-soignants et infirmiers, sont présents 24h/24 et 7j/7.

La coordination médicale est assurée par un médecin coordonnateur.

Les nuits, week-ends et jours fériés le personnel peut faire appel à la régulation du centre 15 ou la garde médicale. En cas d'hospitalisation, votre famille sera prévenue.

IMPORTANT : Une personne accompagnée séjournant dans l'un des pavillons peut se voir proposer un transfert dans un autre pavillon sur décision médicale, en lien avec le Directeur et le médecin coordonnateur.

5.2. Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) et le référent

Dès votre arrivée, un référent est désigné parmi les professionnels du service.

Ce référent est chargé dans la mesure du possible, selon son emploi du temps, de faciliter votre installation, particulièrement les premiers jours de votre arrivée. Il est attentif à vos besoins et relaie vos attentes et demandes auprès de l'équipe. Il est présent auprès de vous aux différentes étapes de votre séjour dans l'établissement : accueil, élaboration et mise en œuvre de votre projet d'accompagnement personnalisé.

Dans les 3 à 6 premiers mois, dans le cadre de votre accompagnement, l'élaboration d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) vous sera proposé (vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser). Ce PAP est élaboré en équipe pluri-professionnelle, avec votre participation active et, si vous le souhaitez, de votre famille et/ou de votre représentant légal.

Ce projet d'accompagnement personnalisé vise une adéquation des moyens de l'établissement aux besoins du résident en tenant compte de sa situation globale, tant physique que psychique. Il a également pour objectif d'adapter la structure, afin de maintenir le plus longtemps possible votre autonomie et votre indépendance. Le projet

d'accompagnement personnalisé se concrétise par des propositions pratiques et des axes d'intervention à mettre en œuvre.

5.3. Le service Animation

Les animations permettent aux résidents de préserver leur vie sociale et culturelle. Des activités collectives ou parfois individuelles, sont régulièrement organisées par les animateurs : loto, atelier création, musicothérapie, sorties cinéma, chorale... Vous êtes libre d'y participer.

Ces activités collectives ont lieu dans les différentes salles d'activité situées dans les services, à la salle du maintien de l'autonomie ou dans la salle de convivialité par exemple.

Des sorties extérieures sont également possibles (Cinéma Séniors, visites musées...) au regard du PAP.

Vous pourrez également lire le journal « l'Echo des Sapins » élaboré avec les personnes accompagnées et les animateurs au moins une fois par trimestre. Celui-ci permet de consulter les animations du trimestre.

Le planning des animations est affiché chaque semaine dans tous les services ainsi qu'à l'accueil des bâtiments et est consultable sur le site Internet.

L'ensemble de la vie sociale est organisé par les animatrices, et tous les professionnels y prennent part.

5.4. L'Activité Physique Adaptée (APA)

Dans le cadre du maintien de l'autonomie des Résidents de l'EHPAD et de l'USLD, l'établissement propose des activités physiques adaptées encadrées par un professeur diplômé en Activités Physiques Adaptées.



Jeu de Boccia

Les séances proposées permettent d'agir positivement sur les plans physique, cognitif, psychologique et social des personnes accompagnées.

Le contenu des séances varie d'une séance à l'autre en fonction de chaque groupe, des possibilités physiques et cognitives et de l'état de santé des personnes.



Parcours de marche adapté extérieur



Activité APA dans la salle de maintien de l'autonomie

5.5. Sorties extérieures et absences

➤ Les absences

Vous pouvez vous absenter quand vous le souhaitez sous réserve d'acceptation de la demande par le médecin et la Direction, cette demande est à **formuler minimum 48h avant la sortie** auprès de l'équipe soignante (voir modalités de facturation dans le contrat de séjour).

Il est nécessaire de prévenir le cadre du service et les équipes soignantes afin que l'organisation de votre séjour se passe bien (préparation des affaires personnelles) et que les services annexes soient prévenus (repas). En cas de sortie supérieure à 24h, pour assurer la traçabilité, nous vous remercions de bien vouloir informer le cadre et la direction par écrit (courrier ou mail).

Si un retour dans l'établissement est prévu après 21h veuillez prévenir l'équipe soignante au :

- ✓ **03 81 68 34 39** pour le pavillon des Gentianes, service USLD.

Remarque : en cas de sortie du territoire : il est nécessaire de prévenir les équipes afin de mettre à disposition les pièces d'identité et éventuellement d'anticiper votre demande s'il faut une carte européenne d'assurance maladie (à commander au préalable).

➤ Ordonnances

A chaque sortie, l'IDE en poste prépare en amont vos médicaments et tout votre nécessaire médical. Pour l'entourage, il sera nécessaire de signer à chaque fois, une photocopie de l'ordonnance et vous pourrez poser les questions nécessaires à l'administration des médicaments.

Concernant les personnes sous oxygène, un protocole, un formulaire concernant l'utilisation sécuritaire et une formation à destination des personnes transportant une bouteille d'O₂ sont mis en place.

5.6. Visite de vos proches

Vos parents et amis sont les bienvenus, nous savons qu'ils vous sont d'un grand réconfort.

Les visites sont libres, cependant, les portes de l'établissement étant fermées à 21h, les visiteurs doivent signaler leur présence aux professionnels présents dans le service. Au regard de l'organisation des soins, les visites commencent à partir de 13h.

Pour les chambres doubles, par respect pour la personne accompagnée voisine, il vous est demandé de vous rendre avec vos visiteurs dans les espaces salon des étages ou dans les halls.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.

Pour des raisons d'hygiène, nos amis les animaux ne peuvent être accueillis dans le service, mais vous pouvez en profiter dans le parc ou dans le hall du bâtiment Les Montagnons (bâtiment C).

5.7. Collaboration avec les bénévoles

Plusieurs associations interviennent dans l'établissement :

- Association Age d'Or
- Association Aumônerie
- Association JALMALV (Jusqu'à La Mort, Accompagner La Vie)

Les bénévoles de l'Association de l'Age d'Or interviennent régulièrement au sein de l'établissement pour accompagner les résidents à participer à des animations (Concerts/Lotos...), aux fêtes (comme par exemple, lors du Marché de Noël...), ou toute activité d'animation intra ou extra-muros.

Ceux de l'Aumônerie viennent chercher les Résidents pour un accompagnement à l'office religieux le vendredi après-midi et lors des fêtes religieuses.

Quant aux bénévoles de JALMALV, ils participent à des réunions trimestrielles pour faire un bilan des personnes suivies, sous la sollicitation de la psychologue en lien avec les cadres et les équipes soignantes.

Chaque bénévole a signé une Charte lui signifiant ses engagements, ses obligations et la discrétion nécessaire lui incombant.

Leur rôle est de donner un peu de leur temps à travers une présence régulière auprès des résidents qui le souhaitent.

Leur dévouement et leur engagement sont précieux et appréciés par les résidents et l'établissement.



Bibliothèque mise en place par une bénévole, à disposition des résidents et des familles

5.8. La protection de vos données personnelles

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) (cf. détail dans le règlement de fonctionnement). Tous les professionnels soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et techniques sont soumis à la discrétion professionnelle.

5.9. La bientraitance au sein de l'établissement

La bientraitance est une priorité pour l'établissement.

La bientraitance constitue une exigence guidant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bientraitance se décline sous différentes formes :

➤ Le soutien psychologique

Une psychologue est disponible tant pour les résidents que pour les familles.

Vous pouvez la contacter au : **03.81.68.34.13** ou par mail : psychologue.morteau@ifp-pontarlier.fr

➤ La formation des professionnels

Diverses formations sont proposées chaque année aux professionnels afin d'optimiser leurs connaissances, postures et compétences auprès de la personne accueillie.

SOINS PALLIATIFS :

La loi du 2 février 2016 garantit le droit à l'accès de toutes personnes en fin de vie aux soins palliatifs, quel que soit leur lieu de vie. L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs peut intervenir en soutien aux professionnels de l'établissement avec un rôle de conseil, de soutien et d'information auprès du personnel soignant de l'établissement et de la famille (l'établissement a signé une convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs de Pontarlier). En aucun cas, les personnels de cette équipe ne se substituent à ceux de

l'établissement.

➤ La reconnaissance de la vie intime, affective et sexuelle

La vie intime, affective et sexuelle est reconnue et respectée. En lien avec le projet d'accompagnement personnalisé, des actions spécifiques peuvent être mises en œuvre.

➤ La prise en compte de la douleur

Une politique de prise en charge de la douleur est mise en place tout au long de votre séjour. Il existe des protocoles spécifiques et tous les moyens pour vous soulager seront mis en œuvre. Vous pouvez à tout moment interpeller l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs.

Une instance CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) a lieu régulièrement et les cotations douleurs sont faites par les professionnels.

En ce qui concerne la douleur psychique, le Centre Hospitalier s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de prises en soin, non-médicamenteuses, qui permettent d'apporter des solutions alternatives aux situations d'angoisse vécues par certains des résidents.

➤ La gestion des événements indésirables

En application de la loi, l'établissement a mis en place une démarche de gestion des événements et situations indésirables qui pourraient survenir. Les événements indésirables font référence à « toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus dans l'accompagnement d'une situation habituelle et qui sont ou pourraient être sources de dommages ».

Une analyse et des actions correctives sont menées au sein de l'établissement avec des Cellules de Retour d'EXpérience (CREX), des réunions d'analyse des Fiches de

Signalement des Événements Indésirables (FSEI) et un groupe de travail sur cette gestion des événements indésirables. Le suivi des actions est réalisé par le service qualité.

➤ Les numéros d'appel

Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du **3133** pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes en situation de handicap ou de précarité.



D'AUTRES RESSOURCES SONT ACCESSIBLES POUR ECHANGER ET VOUS RECONFORTER EN CAS DE SITUATIONS DIFFICILES

SOS amitié Besançon : 03 81 52 17 17

SOS Amitié fédéral : 09 72 39 40 50

ALMA-HABEO Franche-Comté : 0800 00 83 75

5.10. Votre participation à la vie de l'établissement

Si vous êtes satisfait ou insatisfait de votre prise en charge au sein de l'établissement et que vous souhaitez en faire part, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez vous exprimer oralement, en sollicitant un entretien avec le cadre de santé du pavillon où vous êtes pris en soin.
- Vous pouvez remplir un formulaire de réclamation ou de satisfaction qui est disponible à l'entrée des pavillons et sur le site internet pour la fiche de réclamation : Rubrique Droits du patient → Satisfaction/Réclamation → Document à télécharger : « Fiche de réclamation EHPAD »
- Vous pouvez vous exprimer par écrit à travers l'enquête de satisfaction qui vous est transmis annuellement, ou par un courrier adressé à l'attention de la Direction.



- Vous pouvez prendre contact avec l'un des représentants des usagers désigné par l'ARS et siégeant à la CDU (Commission des Usagers) - Voir coordonnées en annexe : [ADM-CDU-D-001](#).
- Vous pouvez solliciter une rencontre avec le médiateur médical ou le médiateur non médical de l'établissement.

Conformément au décret N° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé et aux articles R 1112-81, R 1112-82, R 1112-84 du Code de la santé publique, une **Commission Des Usagers (CDU)** est en place au CH Paul Nappéz, c'est l'instance pour faire respecter vos droits.

La CDU a pour missions :

- ✓ De veiller au respect de droits des usagers et de faciliter leurs démarches,
- ✓ De contribuer par ses avis et proposition à l'amélioration de la politique d'accueil et des patients et de leurs proches,
- ✓ D'examiner les plaintes et réclamations, les évènements indésirables graves
- ✓ D'examiner le résultat des enquêtes de satisfaction des usagers

Des Représentants des Usagers (RU) sont désignés par l'ARS, ils siègent à la CDU.

Vous trouverez la liste complète des membres de la CDU dont les Représentants des Usagers en annexe de ce livret d'accueil, cf : [ADM-CDU-D-001](#).

5.11. Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations au directeur. Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais.

En cas de litige sur l'exécution du contrat, vous pouvez faire appel au médiateur de la consommation.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION**ARTICLE L612-1 et suivants du code de la consommation**

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

Médiateur conventionné avec l'établissement :

AME Conso, 197 boulevard Saint Germain, 75007 PARIS

Vous pouvez également solliciter la Défenseure des Droits, Mme Claire HEDON

- par courrier :

La Défenseure des Droits

Libre réponse 71120

75342 PARIS CEDEX 07

Tel : 09 63 39 00 00 (du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, coût d'un appel local)

- par le formulaire Internet : www.defenseurdesdroits.fr

- par l'intermédiaire des délégués dans le Doubs (voir la liste sur le site Internet)

Si vous estimez avoir subi un préjudice pour lequel vous souhaitez demander réparation, il s'agit d'une plainte.

Cette procédure peut se régler à l'amiable via la saisie de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Les services de la CRCI de Franche-Comté sont localisés sur Nancy, mais les séances sont sur Besançon.

CRCI de Franche-Comté 3 rue de Turique

BP 40340

54006 NANCY Cedex

Tel 0810 600 160, Mail : f-c@commissions-crci.fr

Une procédure contentieuse peut aussi être entreprise auprès du tribunal administratif (Etablissement Public), du tribunal civil (professionnels libéraux), du tribunal pénal (si infraction). Une procédure disciplinaire peut également être entreprise auprès des conseils de l'ordre concernés et des conseils disciplinaires des établissements.

6. 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'offrent à vous.

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

Ainsi, vous pouvez dès lors :

- Désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial)
- Désigner un mandataire de protection future
- Rédiger vos directives anticipées.

6.1. Personne de confiance

Tous les éléments sont expliqués dans les documents en annexe (cf : **DRT-PAT-D-001**) et disponibles sur le site internet de l'établissement : Rubrique Droits du patient → Personne de Confiance → Documents à télécharger : « Livret d'info désignation Personne de Confiance », « Informations à remettre à la Personne de confiance », « Formulaire de désignation Per. De Confiance EHPAD/USLD/SSIAD ».



6.2. Mandat de protection future

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle. Le décret du 30 novembre 2007 finalise les modalités de cet outil juridique important pour les personnes âgées, malades ou handicapées.



Modèle de mandat de protection :

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000017572441/2022-07-18/>

6.3. Les directives anticipées

Tous les éléments sont expliqués dans les documents en annexe (cf : **DRT-PAT-E-002**) et disponibles sur le site internet de l'établissement : Rubrique Droits du patient → Directives Anticipées → Documents à télécharger : « Livret d'info sur les Directives Anticipées », « Formulaire de recueil des Directives Anticipées ».



Conclusion

Nous espérons que ce document vous a permis d'avoir toutes les informations utiles **concernant votre séjour**.

Ce document est accompagné du **règlement de fonctionnement** qui définit les règles de la collectivité et du **contrat de séjour** qui contractualise votre accompagnement.

Les équipes se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.