



Livret E.H.P.A.D. D'ACCUEIL



CENTRE HOSPITALIER
SAINT-JACQUES
LES ANDELYS





La Direction et le personnel de l'Hôpital Saint-Jacques
vous souhaitent la bienvenue
et sont à votre disposition
pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations relatives à l'organisation
et au fonctionnement de notre établissement.

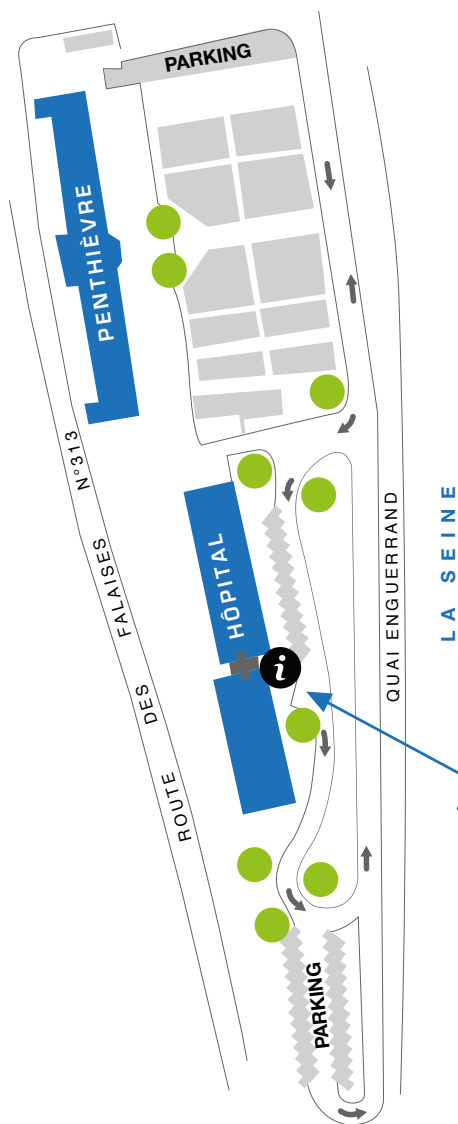
Si vous rencontrez un problème,
si vous avez besoin de renseignements complémentaires,
n'hésitez pas à communiquer avec les membres de notre équipe,
nous sommes là pour vous écouter et pour vous aider.



Sommaire

Présentation de l'établissement	5	Les soins	14
• Plan		• Les soins médicaux	
• L'établissement		• Les soins infirmiers	
• Historique	6	• Le projet de vie	
• Situation géographique	7	• Les médicaments	
• Moyens d'accès		• Autres prises en charge	15
• Statut juridique			
L'admission	8	Vos droits et devoirs	16
• Admission EHPAD		• Dossier médical	
• Hébergement temporaire	9	• Accès aux informations administratives	
• Accueil de jour Alzheimer		• La personne de confiance	17
		• Le règlement de fonctionnement	
Les frais de séjour	10	• Le conseil de la vie sociale	18
		• La saisine de la Commission des Usagers (CDU)	19
Les conditions de séjour	11	• La démarche Qualité	
• La chambre		• Les personnes qualifiées	20
• Les repas		• Le médiateur de la consommation	
• Linge - Produits	12		
• Courrier - Téléphone		Evaluation de votre satisfaction	20
• Culte			
• Coiffeur		Liste des médecins	21
• Visites			
• Surveillance de nuit		Le personnel	21
• Sécurité	13		
• Sorties - Vacances		Les chartes	22
• Pourboires - Gratifications		• Charte de la personne hospitalisée	
• Loisirs		• Charte des droits et libertés des personnes âgées	23
		Participation des familles	25

L'établissement



L'établissement se compose de 2 bâtiments reliés entre eux par une galerie.

- Le bâtiment "Hôpital" a une capacité de 90 lits dont 20 lits de soins de suite et de réadaptation et 70 lits d'hébergement.
- Le bâtiment "Penthièvre" comprend 90 lits d'hébergement.
- Le PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés) est situé à proximité dans un pavillon dédié.

Une maison de ville, appelée "Villa Chantereine", reçoit l'unité d'Accueil de jour Alzheimer d'une capacité de 12 places.



Bureau
des entrées
ACCUEIL



Historique

L'origine de l'hôpital Saint Jacques est très ancienne puisqu'elle remonte aux environs de 1225, date à laquelle fut fondé l'hôtel Dieu Saint- Jacques pour accueillir les pèlerins pauvres qui se rendaient à Saint Jacques de Compostelle. Il est alors dirigé par un prieur.

En 1366, une charte mentionne que l'hôtel Dieu est de fondation royale. Il n'accueille plus seulement les pèlerins de Saint Jacques mais également les malades indigents et les infirmes.

L'administration des prieurs s'achève en 1637 où le dernier d'entre eux, Monsieur François de Gonnetz se démet de son bénéfice entre les mains du Comte de Gisors, en faveur de Jeanne de CORBINELLI, religieuse hospitalière de l'Hôtel-Dieu de Pontoise contre versement de 400 livres de rente viagère.

La communauté est alors composée de dix-huit soeurs de l'ordre de Saint Augustin.

Cette nouvelle administration ne parvient pas à remettre les bâtiments en état et ce n'est qu'en 1781 que Louis Jean-Marie de BOURBON, Duc de Penthièvre, petit-fils légitimé de Louis XIV fait détruire les bâtiments en ruine et commande à l'architecte GAMBIER la reconstruction de l'hôtel Dieu. Huit années ont été nécessaires pour achever l'édifice.

En 1796, l'administration de l'hôtel Dieu passe dans les mains d'une commission de 5 membres délégués par le Conseil Municipal des ANDELYS.



Jusqu'en 1945, le service est assuré par des religieux.

A compter de cette date, l'hospice des ANDELYS se voit doté d'un personnel laïque.

En 1964, l'hôpital est classé monument historique.

1982 voit la construction d'un bâtiment de 90 lits dont 15 lits de médecine, 15 lits de long séjour et 60 lits de cure médicale.

1988 marque l'histoire de l'hôpital avec la réhabilitation de la maison de retraite qui comporte 90 lits.

1990 symbolise l'ouverture de l'hôpital sur l'extérieur avec la création d'un service de soins infirmiers à domicile de 25 places.

Aujourd'hui l'hôpital Saint-Jacques est un établissement public de santé dénommé "Centre Hospitalier", régi par la loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Situation géographique



La Ville des ANDELYS, sous-préfecture du Département de l'Eure, est située à 25 kms de VERNON, 40 kms d'EVREUX, 40 kms de ROUEN et 90 kms de PARIS.

L'hôpital Saint-Jacques situé au Petit-Andely, au bord de la Seine, jouit d'un environnement magnifique.



Moyens d'accès

- Par le train : Gare de GAILLON (12 kms) puis transport par taxi ou autocar (ligne 290. Consulter le site www.commentjyvais.fr
Départ : Gare SNCF Le Val d'Hazey
Arrivée : Le Petit Andelys)
- En voiture : Autoroute de Normandie "A 13"
- Des navettes sont assurées par le réseau de transport urbain de la ville des ANDELYS.
- Stationnement possible sans difficulté sur les parkings de l'hôpital.

Statut juridique

L'hôpital Saint Jacques est un établissement public de santé régi par la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires. Il fait partie du Groupement Hospitalier de Territoire "Eure Seine Pays d'Ouche".

L'établissement dispose de l'autonomie juridique et financière.

Il est géré par 2 organes :

- Un Conseil de Surveillance composé de 9 membres élus ou désignés, présidé par le Maire de la ville des Andelys.
- Un Directeur nommé par le Ministre chargé des Solidarités et de la Santé.

Le service des Admissions est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

En cas d'admission les samedi et dimanche, les formalités administratives seront effectuées le lundi suivant. L'établissement assure l'accueil téléphonique 24 h/24.

Admission EHPAD

La maison de retraite ou EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) accueille des hommes, des femmes et des couples âgés d'au moins 60 ans.

Visite de pré-admission :

Lorsqu'une personne est inscrite sur la liste d'attente, il lui est recommandé, ainsi qu'à sa famille, d'effectuer une visite de l'établissement préalablement à son admission.

Les objectifs sont nombreux :

- connaître l'établissement et sa philosophie ;
- visiter les lieux physiques ;
- se renseigner sur les services offerts ;
- rencontrer d'autres résidents et certains membres du personnel ;

- apporter des réponses à vos questions ;
- retirer le dossier d'admission à l'accueil

L'établissement est conventionné au titre de l'allocation logement et de l'aide sociale.

Les admissions se font sur dossier médical :

- La décision est prise par le Directeur après avis de la commission d'admission.
- A l'entrée, la signature d'un contrat de séjour, précisant l'ensemble des prestations de l'établissement, vous sera demandée. Un exemplaire du règlement de fonctionnement vous sera remis.



Hébergement temporaire

Les personnes âgées se trouvant momentanément isolées du fait de l'absence de leur famille ou de leur accompagnant à domicile peuvent être hébergées temporairement en maison de retraite de quelques jours à quelques mois, à titre payant.

Accueil de jour Alzheimer

L'accueil de jour Alzheimer s'adresse aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées vivant à domicile.

La villa Chanteraine peut accueillir jusqu'à 12 personnes du lundi au vendredi de 9h à 16h. Le transport est assuré par le personnel de l'unité.



“VILLA CHANTEREINE”
59, avenue du Maréchal Leclerc
27700 Les Andelys
Tel/Fax : 02 32 54 17 97
E-mail : villachanteraine@orange.fr

Les frais de séjour

En Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)

Les frais de séjour comprennent :

- un prix de journée hébergement fixé chaque année par le Président du Conseil Départemental sur proposition du Conseil de surveillance de l'établissement.
- un prix de journée dépendance également fixé par le Conseil Départemental, est établi en fonction de votre autonomie (grille AGGIR).

Ces 2 prix de journée, à votre charge, sont à régler mensuellement à terme échu à la Trésorerie Hospitalière d'Evreux.

Si vos ressources sont insuffisantes, vous pouvez bénéficier de l'aide sociale aux personnes âgées.

Si vous devenez bénéficiaire de l'aide sociale, vous percevrez chaque mois une allocation de poche égale à 10 % de vos revenus.

En cas de demande d'aide sociale, l'accord de tous les enfants est indispensable. Une allocation logement peut être obtenue sous certaines conditions et contribue alors au financement des frais de séjour.

Dans votre intérêt, vous pouvez constituer un dossier APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

Le Service des admissions est à votre disposition pour vous aider dans les formalités administratives.





La chambre

Les chambres, composées de 3, 2 ou 1 lit, sont meublées et équipées d'un cabinet de toilette avec lavabo et W. C., d'un appel malades et d'une prise de télévision.

Vous pouvez apporter quelques objets personnels afin de recréer votre intimité.

Il n'existe pas de régime particulier, la chambre qui vous est attribuée est celle qui est disponible le jour de votre admission.

Il vous est toutefois possible, par la suite, et ce en fonction des disponibilités, de changer de chambre si celle-ci ne vous convient pas.

Il peut également arriver que des raisons de service nous obligent à vous proposer un changement de chambre.

Dans tous les cas nous ferons le maximum pour vous satisfaire.

Les repas

Les repas sont servis aux horaires suivants :

- Petit déjeuner..... 7 h.00 à 8 h.00
- Déjeuner..... 12 h.00
- Collation..... 15 h.30
- Dîner 18 h.30

A Penthivière, les repas sont servis en salle à manger. Dans les autres services ils sont servis dans les salles à manger ou dans les chambres, selon le cas.

Tout régime alimentaire prescrit par le médecin est scrupuleusement respecté. Vous pouvez inviter parents ou amis à partager vos repas, sous réserve d'avertir au moins 48 h à l'avance. Les repas seront à régler à l'accueil (voir tarif en annexe). Un local peut être mis à votre disposition pour célébrer en famille un événement.



Linge - Produits

Le linge de maison vous est fourni. Vos effets personnels devront être en nombre suffisant pour assurer le change.

Une liste de linge à fournir vous sera remise à votre entrée. Votre linge sera entretenu par nos soins. Vous devrez, à cet effet, le marquer à vos nom et prénom. L'établissement peut se charger du marquage de votre linge moyennant une somme modique.

Évitez les textiles délicats tels que soie, cachemire, pure laine... qui ne supportent pas le lavage industriel.

Les familles qui le désirent peuvent entretenir elles-mêmes le linge.

Pensez à apporter et à renouveler vos produits et objets de toilette.

Courrier - Téléphone

Le courrier vous est distribué tous les matins. A Penthièvre une boîte à lettres est à votre disposition, au rez-de-chaussée, près de l'accueil. Si vous êtes dans le bâtiment hôpital, votre courrier est à remettre à l'accueil, avant 16 h.

Le téléphone peut être installé dans votre chambre moyennant l'achat d'unités en sus, dont le montant fixé figure en annexe.

Culte

La chapelle est située au premier étage du bâtiment "Penthièvre". Le culte catholique y est célébré le mercredi à 16 heures. Pour recevoir la visite d'un ministre du culte, consulter les coordonnées en annexe.



Coiffeur

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée de Penthièvre. Ce service est payant et sur rendez-vous (coiffeur de votre choix).



Visites

Les visites sont préconisées de 13 h. à 20 h.

Surveillance de nuit

Une surveillance de nuit est assurée de 21 h. à 7 h. par du personnel soignant (IDE et Aide-Soignant).

N'hésitez surtout pas à appeler en cas de besoin.



Sécurité

Pour des raisons de sécurité, les appareils électriques (réchaud, fer à repasser, couverture chauffante...) ne sont pas autorisés dans les chambres. De même, il est interdit de fumer dans les chambres. Les télévisions personnelles devront être contrôlées une fois par an. L'attestation de vérification devra être remise au service administratif. L'établissement est équipé d'un système de détection incendie et notre personnel suit une formation qui lui permet de répondre à toute éventualité en cas d'urgence.

Si toutefois un tel événement se produisait, gardez votre calme et suivez les directives du personnel sur place.

Sorties - Vacances

Vous pouvez aller et venir comme bon vous semble.

Toutefois, pour votre sécurité, veuillez avertir les responsables du service lorsque vous vous absentez.

Pourboires - Gratifications

Les agents sont rémunérés pour vous servir, aussi les pourboires ne sont-ils pas autorisés.

Tolérer cette pratique serait à l'encontre même de votre intérêt.

Loisirs

Il existe un service d'animation qui propose chaque jour des activités (ludiques, bien-être, sorties...).

La revue des résidents vous informe chaque mois des activités programmées.

L'amicale créée au profit des résidents de l'hôpital finance une partie des activités en organisant tout au long de l'année des manifestations (sorties, kermesse...).



Les soins

Les soins médicaux

Vous recevrez les soins médicaux nécessaires à votre état.

- Un médecin coordonnateur veille à l'organisation de la prise en charge médicale et soignante.

Vous avez toutefois le libre choix de votre médecin traitant à qui l'hôpital réglera directement les honoraires.

- Si votre famille souhaite obtenir un rendez-vous auprès du médecin, veuillez en faire la demande auprès de l'infirmière du service.

Les consultations spécialisées prescrites par votre médecin traitant ainsi que les hospitalisations ont lieu dans les centres hospitaliers de VERNON, EVREUX, GISORS ou ROUEN.

Une convention lie l'hôpital Saint Jacques aux Centres Hospitaliers Evreux-Vernon et Gisors privilégiant l'accès des usagers de l'Hôpital Saint Jacques au plateau technique et aux consultations spécialisées. Toutefois, si vous désirez être hospitalisé dans un autre établissement, vous voudrez bien nous en informer lors de votre admission.

Les soins infirmiers

L'équipe de soins infirmiers est composée d'infirmières (badge vert) d'aides-soignantes (badge rose) et d'agents de service hospitalier (badge jaune).

Les services de soins sont sous la responsabilité d'une cadre supérieure de santé et de deux cadres de santé. C'est à eux qu'il convient de s'adresser pour toute remarque ou réclamation.

Le projet de vie

Afin de favoriser l'accompagnement et le bien-être du résident, le médecin coordonnateur et l'équipe élaborent, en concertation avec le résident et son entourage, un projet d'accompagnement personnalisé. Le projet de vie prend en compte la prise en charge médicale, les soins et les activités qui vous seront proposés.

Les médicaments

L'établissement possède une pharmacie centrale qui approvisionne l'EHPAD, conformément aux ordonnances individuelles rédigées par les médecins.

Dans tous les cas les médicaments sont préparés et distribués par les infirmiers.



Autres prises en charge

En fonction des prescriptions ou de vos besoins, divers intervenants sont à votre disposition :

- psychologue
- kinésithérapeute
- pédicure
- ergothérapeute
- diététicienne
- assistante sociale.



Vos droits et devoirs

Dossier médical

Conformément à la loi n°2002-303 du 4 mars 2002, le résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins. La communication des données peut se faire avec un accompagnement approprié.



Accès aux informations administratives

La gestion administrative de votre dossier ainsi que la réalisation de la facturation des frais de séjour font l'objet d'un traitement informatique automatisé.

La loi du 06 janvier 1978 ainsi que les textes pris pour son application veillent à ce que l'informatique ne porte atteinte ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles et publiques.

Dans ce cadre, tous les traitements informatiques effectués à l'hôpital des Andelys ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés.

Des dispositions sont prévues par la loi pour garantir le respect de ces principes :

Le droit d'accès à l'information :

Vous pouvez obtenir dans les délais prévus par la loi, les informations administratives vous concernant suivant les modalités qui vous seront précisées par le bureau des admissions.

Le droit de correction de l'information :

Vous pouvez exiger que soient rectifiées, complétées ou effacées des informations d'ordre administratif vous concernant.

Les erreurs sont corrigées dès réception de la demande du patient qui a été adressée au Directeur. Le patient est avisé des corrections effectuées par l'envoi d'un courrier.



La personne de confiance

Vous pouvez désigner dans votre entourage une personne de confiance de votre choix (loi du 4 mars 2002) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

Qui pouvez-vous désigner ?

Toute personne de votre choix : un parent, un proche, votre médecin traitant...

En cas de mise sous tutelle :

Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille, s'il a été constitué.

S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Le règlement de fonctionnement

Vous pouvez le consulter en le demandant au cadre de santé du service ou à l'accueil.

Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale est un organe consultatif qui, en secteur EHPAD, Accueil de jour Alzheimer et SSIAD donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment sur :

1. Le règlement intérieur relatif au fonctionnement de l'établissement.
2. L'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement
3. Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques.
4. L'ensemble des projets de travaux et des équipements.
5. La nature et le prix des services rendus par l'établissement.
6. L'affectation des locaux collectifs.
7. L'entretien des locaux.

8. La fermeture totale ou partielle de l'établissement.

9. Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture.

Il comprend 9 membres élus pour 3 ans. (Voir composition actuelle en annexe.)

Le Directeur ou son représentant participe aux réunions avec voix consultative.

Le Conseil de la vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

Vous êtes informés des dates de réunion par voie d'affichage dans votre service.

N'hésitez surtout pas à transmettre à vos représentants les questions que vous désirez voir inscrites à l'ordre du jour de ces réunions.



La saisine de la Commission des Usagers (CDU)

Issue de la loi du 04 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité du système de santé, la Commission des Usagers a été instituée dans chaque établissement de santé par le décret du 2 mars 2005.

Composée du Directeur, Président de droit, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical, de deux représentants des usagers et de membres ayant voix consultative : le Président de la Commission Médicale d'Établissement, d'un représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques, la commission a pour mission essentielle de veiller au respect des droits des usagers.

Elle se réunit une fois par trimestre pour examiner et analyser les plaintes et réclamations ainsi que les réponses des responsables de l'établissement.

Les lettres de plaintes ou de réclamations doivent être adressées à Monsieur le Directeur de l'Établissement qui vous répondra dans les meilleurs délais.

Le plaignant a toujours la possibilité de saisir le médiateur médical qui est compétent pour connaître des litiges mettant en cause le fonctionnement médical et l'organisation des soins des services ou le médiateur non médecin qui connaît les autres plaintes ou réclamations.

La démarche Qualité

La démarche qualité est un ensemble de méthodes, de techniques et d'actions managériales que mène l'établissement de santé pour gérer la qualité de sa prestation dans le but de satisfaire ses clients, d'assurer sa pérennité et de se développer.

La démarche qualité engagée à l'hôpital Saint Jacques des Andelys, concrétise la volonté d'amélioration continue de la qualité de notre établissement.

Cette démarche qualité s'applique à l'ensemble des services.

Tous les 7 ans, l'ensemble des prestations de l'EHPAD fait l'objet d'une évaluation externe par un organisme indépendant, dont les résultats sont transmis à l'Agence Régionale de Santé de Normandie et au Conseil Départemental de l'Eure.

Les personnes qualifiées

Instituées par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, les personnes qualifiées sont nommées par l'Agence Régionale de Santé de Normandie et le Conseil Départemental de l'Eure. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont affichées dans l'établissement.

Le médiateur de la consommation

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le résident dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, l'établissement garantit à la personne accueillie le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Avant de saisir un médiateur de la consommation, le résident doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et de garder une preuve écrite des démarches effectuées.

Les coordonnées du médiateur dont relève l'établissement sont affichées à l'accueil.

Evaluation de votre satisfaction

L'établissement souhaite vous associer à l'amélioration des prestations de soins et d'hôtellerie. Vous êtes donc invité à remplir les questionnaires de satisfaction qui vous sont périodiquement présentés.

Vos suggestions et vos observations feront l'objet d'une étude attentive et permettront

d'établir un bilan annuel de la qualité des soins dispensés (affiché dans l'établissement).

Nous mettons en œuvre des actions correctives afin de vous satisfaire au mieux.

Enfin, vous pouvez contacter le Directeur, représentant légal de l'établissement en cas de contestation ou de réclamation.

Liste des médecins

exerçant dans
l'établissement



- > Madame le Docteur Lydie BELS, Médecin coordonnateur de l' EHPAD
- > Madame le Docteur Amélia GLAVA, Médecin chef du service de Soins de Suite et Réadaptation
- > Monsieur le Docteur Éric ROPAGNOL, Médecin responsable de la coordination des activités médicales
- > Monsieur le Docteur Thomas BOUREZ
- > Madame le Docteur Catherine GENEAU
- > Monsieur le Docteur Emmanuel GENEAU

Le personnel

L'Hôpital Saint Jacques emploie 170 personnes réparties dans les services administratifs, techniques, logistiques et dans les services de soins.

Le personnel soignant est vêtu d'une tenue blanche à parement de couleur sur lequel figurent l'identité et la qualification de l'agent.

- **Parement vert : cadres de santé et infirmières.**

Le cadre de santé est responsable de la qualité des soins. Chargé des fonctions d'encadrement, il organise et coordonne l'ensemble des soins infirmiers, sous la responsabilité hiérarchique du cadre supérieur de santé.

L'infirmière encadre le personnel aide-soignant pour tous les soins qu'elle délègue. Elle assure la mise en œuvre des prescriptions médicales. Elle est l'élément moteur qui impulse une dynamique dans le service.

- **Parement rose : aides-soignants**

L'aide-soignant vous assistera dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

- **Parement jaune : agent des services hospitaliers.**

Les aides-soignants et les agents des services hospitaliers sont chargés de l'hygiène de votre environnement.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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.



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.



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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Considérant qu'une personne âgée est un citoyen digne et conscient de sa valeur, égal en droit à tout autre membre de la société et bénéficie des droits inscrits dans la déclaration des droits de l'homme.

Considérant que dans les Etablissements les personnes âgées vivent dans des lieux équivalents à des appartements privés :

La direction et le personnel de l'Hôpital Saint Jacques des Andelys ont décidé d'adopter la charte suivante :

Libertés fondamentales

La personne âgée en perte d'autonomie conserve la liberté de choisir son mode de vie. Elle a le droit de se déplacer librement tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'institution. Elle a le droit de faire des choix et de les modifier.

Les personnes âgées ont le droit de s'associer et d'exprimer leurs opinions, leurs critiques et leurs suggestions dans et hors l'institution.

La personne âgée doit avoir accès à tout écrit la concernant (dossier médical, de soins, social, administratif et financier). Elle doit être informée de son état de santé et être partenaire des choix thérapeutiques.

Selon ses valeurs ou croyances, une personne âgée a le droit de refuser des traitements qui ne peuvent lui être imposés. Le danger d'un renoncement thérapeutique abusif, chez une personne atteinte d'une affection sévère mais curable constitue un risque aussi inacceptable

que celui d'un acharnement thérapeutique.

La personne âgée doit connaître les voies de recours internes et externes lorsqu'elle s'estime lésée.

Droits et responsabilités

La personne âgée est responsable de ses actes et des conséquences qui en découlent.

La personne âgée en institution a le droit de posséder des biens personnels et d'être la seule personne à y avoir accès.

La personne âgée a le droit de recevoir toute visite de son choix et selon sa convenance.

L'institution doit respecter le rythme de chaque personne âgée.

La personne âgée peut recevoir chez elle le praticien de son choix (lorsque la réglementation le prévoit) hors la présence de toute autre personne de l'institution.

La personne âgée a le droit de gérer ses biens et son argent, sous sa responsabilité. Elle doit, en cas de besoin, être aidée par un tuteur légal. Elle a droit à la confidentialité de son courrier et de ses communications téléphoniques.

La personne âgée en institution a droit à l'expression de son individualité, de sa vie affective et sexuée. Elle a le devoir de respecter son entourage. La personne âgée doit pouvoir pratiquer la religion de son choix et en suivre les préceptes.

La relation entre le personnel et la personne âgée doit être fondée sur le respect, la confiance

et la considération mutuelle. La personne âgée doit être appelée par son nom patronymique précédé de Monsieur ou Madame. Elle doit être vouvoyée.

Droits au respect et à la dignité

La personne âgée en institution a droit à une vie privée. Cette vie privée doit être respectée.

La personne âgée est chez elle dans la résidence. Elle jouit d'un espace personnel inviolable. Elle a le droit d'organiser son espace personnel selon son bon vouloir.

Nul ne peut pénétrer dans sa chambre ou son appartement sans son accord. Elle ne peut pas être déplacée, contre son gré, de son logement sans raison majeure.

La personne âgée a le droit de vivre dignement, dans un environnement confortable adapté à ses besoins et sûr.

Toute personne âgée a le droit au respect de son intégrité, de sa dignité.

Parfois nécessaires pour sa sécurité personnelle et celle de son entourage, les mesures d'accompagnement et de soutien mises en oeuvre doivent s'inscrire dans un accord réciproque avec elle. En aucun cas, ces interventions ne doivent servir de prétextes à des intrusions ou à des ingérences.

L'intimité de la personne âgée doit être préservée en toutes circonstances.

Autonomie

La personne âgée, en perte d'autonomie, est d'abord une personne. En tant que personne, elle ne peut être réduite à son handicap ou à son âge.

Toute prestation de service proposée à une personne âgée visera à la maintenir, autant que possible, dans son cadre ordinaire de vie sociale.

Toute personne âgée dispose de possibilités de développement et de potentialités.

Toute personne âgée en institution a le droit à des actions de soutien personnalisées lui permettant de progresser vers toute l'autonomie dont elle est capable. Elle a le devoir d'utiliser ces moyens pour mieux gérer sa vie d'homme ou de femme.

La personne âgée en institution a le pouvoir, selon ses désirs et ses moyens, de participer à la vie de la cité.

La personne âgée a le droit d'exprimer ses besoins et d'obtenir des réponses en accord avec ses valeurs personnelles.

Nul ne peut apporter aux droits de l'Homme et aux devoirs du Citoyen des entraves ou limites qui ne seraient pas prévues par les lois et règlements.



La participation des familles est essentielle pour faciliter l'adaptation du résident à son nouveau milieu de vie.

Tout d'abord, il est très important que vous fassiez la connaissance du cadre de santé du service dans lequel va séjourner votre parent. Celui-ci doit devenir votre interlocuteur privilégié en cas de problème rencontré par votre parent dans sa vie quotidienne.

Vous êtes également invités à communiquer régulièrement avec lui ou l'infirmière pour connaître le plan de soins et le projet de vie élaborés pour votre parent.

Vous êtes cordialement invités à participer aux animations et aux sorties, et, quand cela vous est matériellement possible, à accompagner votre parent en consultation externe ou à l'assister dans ses repas.

Il est primordial de développer un excellent partenariat entre chaque famille et l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement.

