

Humanité

Vie sociale

Médecin

Choix

Autonomie

Confiance

Respect

Dignité

Bien-être

Établissement d'hébergement  
pour personnes âgées dépendantes

d' Huby-Saint-Leu

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE **vyv**

# SOMMAIRE

<b>1. LE MOT DU DIRECTEUR .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'ETABLISSEMENT.....</b>	<b>4</b>
2.1. Présentation générale de l'établissement .....	4
2.2. Situation géographique.....	5
2.3. Plan de l'établissement .....	6
2.4. Description des locaux et de l'infrastructure.....	7
2.5. Le personnel.....	8
<b>3. VOTRE SEJOUR.....</b>	<b>9</b>
3.1. Admission .....	9
3.2. Frais de séjour .....	10
3.3. Votre arrivée .....	11
3.4. Votre santé.....	12
3.5. Votre chambre .....	13
3.6. Absence pour convenances personnelles.....	14
<b>4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION.....</b>	<b>15</b>
4.1. Les repas.....	15
4.2. L'animation et la vie sociale .....	17
4.3. Le courrier .....	17
4.4. Les moyens multimédias.....	18
4.5. L'exercice du culte.....	18
4.6. Les dépôts et retraits de valeurs.....	18
4.7. Les autres services et prestations .....	18
<b>5. LES INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION .....</b>	<b>19</b>
5.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS).....	19
5.2. La commission Animation et Vie Sociale .....	19
5.3. La commission restauration .....	20
5.4. Le temps d'un goûter .....	20
5.5. Autres modalités .....	20
5.6. Réseaux sociaux .....	20
<b>6. LES DIRECTIVES ANTICIPEES .....</b>	<b>21</b>
<b>7. LA PERSONNE DE CONFIANCE.....</b>	<b>22</b>
7.1. Identification de la personne de confiance .....	22
7.2. Imprimé à renseigner .....	23
<b>8. CONTACTS UTILES.....</b>	<b>24</b>
<b>9. FICHE SUGGESTION / PLAINTE ou RECLAMATION .....</b>	<b>25</b>
<b>10. RECOURS AU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION.....</b>	<b>26</b>

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 1. LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,  
Résident.e,  
Famille, proche et/ou représentant.e légal.e

Ce livret d'accueil a été établi dans l'objectif de vous apporter toutes les informations nécessaires concernant l'EHPAD Gabrielle Hielle de Huby Saint-Leu. Il vous sera utile durant toute la durée de votre séjour au sein de la résidence.

Conçu au sein de l'établissement, ce livret a obtenu un avis favorable du Conseil de vie sociale, en date du 14 septembre 2020.

Vous avez choisi notre établissement, nous vous remercions de votre confiance et nous souhaitons vous assurer que nous mettrons tout en œuvre afin de vous proposer un cadre de vie agréable, un accompagnement humain et personnalisé ainsi que des soins de qualité tout au long de votre séjour.

**Vous êtes résident.e** : soyez acteur de votre vie et participez aux différentes instances proposées, vous les retrouverez dans les pages de ce livret.

**Vous êtes la famille**, un proche et/ou représentant.e l'égal.e d'un.e résident.e : votre place est reconnue, des espaces collectifs vous permettront de vous exprimer et des temps individuels seront organisés avec la direction et l'équipe soignante.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions concernant votre séjour ou la vie dans l'établissement : elles nous seront précieuses pour améliorer encore davantage nos conditions d'accueil et de séjour.



Le directeur,  
Philippe CRIGNON

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 2. L'ETABLISSEMENT

### 2.1. Présentation générale de l'établissement

L'établissement ouvra ses portes le 1er avril 1974 et fut baptisé « Centre Gabrielle Hielle » en l'honneur et en souvenir de cette militante syndicaliste décédée en 1971.



La maison de retraite, initialement dédiée exclusivement à l'accueil des retraités de l'Education Nationale, est devenue un Etablissement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) en 2006, lors de la signature de sa première convention avec le Conseil Départemental du Pas de Calais et l'Agence Régionale de Santé (ARS) des Hauts de France.

C'est également depuis 2006 que l'établissement s'est ouvert à toutes les personnes âgées de plus 60 ans, sans distinction du régime de sécurité sociale.

#### Histoire de Gabrielle Hielle



Gabrielle Hielle était institutrice, formée à l'école normale, et secrétaire du Syndicat National des Instituteurs jusqu'en 1940.

Elue conseillère municipale adjointe à la mairie de Boulogne sur mer, révoquée par le régime de Vichy, réintégrée à la libération, elle porte la fonction d'enseignante par le haut degré et s'adonne totalement à l'action sociale pour la ville de Boulogne sur mer.

En 1948, elle siège au Conseil d'Administration Nationale de la Mutuelle Générale de l'Education Nationale (MGEN).

Elle est à l'origine, avec Adolphe Baillet, Président de la section MGEN du Pas de Calais, de la décision d'implantation d'une maison de retraite dans notre département. Le choix de Huby-Saint-Leu, de par son environnement, son exposition et sa proximité de la ville d'Hesdin fit l'unanimité.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 2.2. Situation géographique

Située dans la région des Hauts de France, dans le département du Pas de Calais, à coté de HESDIN, HUBY SAINT LEU profite du calme de la campagne et de la proximité d'un bourg vivant et dynamique.

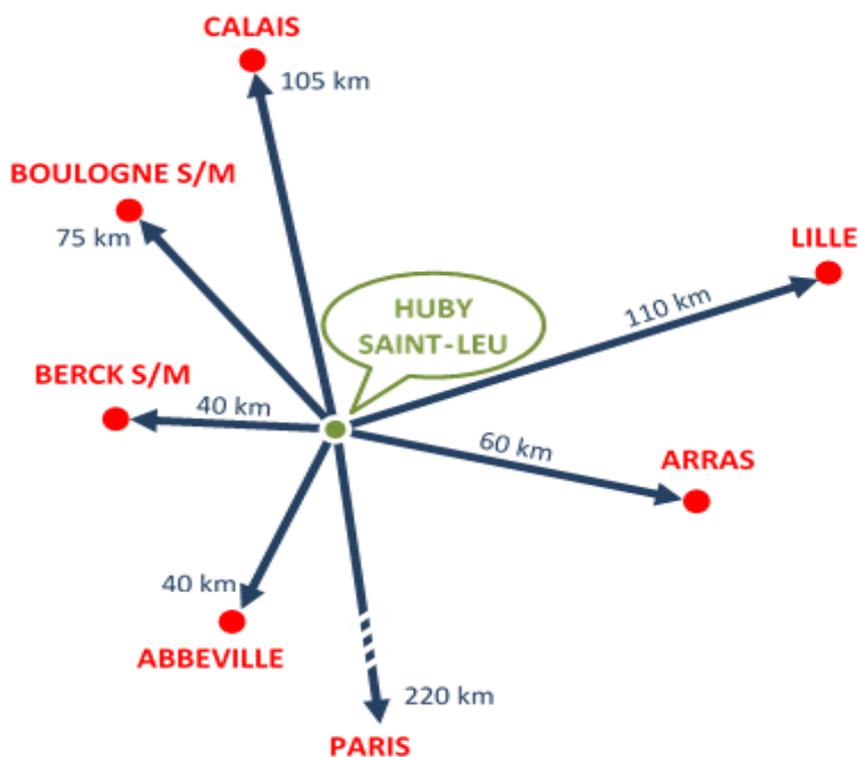
HESDIN est en effet une ville d'histoire et d'arts, commerçante et touristique. Adossé à la « forêt domaniale d'Hesdin », le parc de 4 hectares de notre établissement descend doucement et plein sud, vers la Ternoise.

La commune d'HUBY SAINT LEU se situe sur l'axe Arras - Le Touquet et sur la voie ferrée Arras - Etaples.

### Les moyens d'accès

- TGV en gare d'Arras
- TER entre la gare d'Arras et la gare d'HESDIN
- Gare d'Hesdin à 1 km de l'établissement
- De Paris : A16 jusque Abbeville puis D929 jusqu'à Hesdin (axe routier d'Abbeville à Saint Omer) et ensuite D928 route de Saint Omer jusqu'à Huby Saint Leu.

### Les principales distances



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

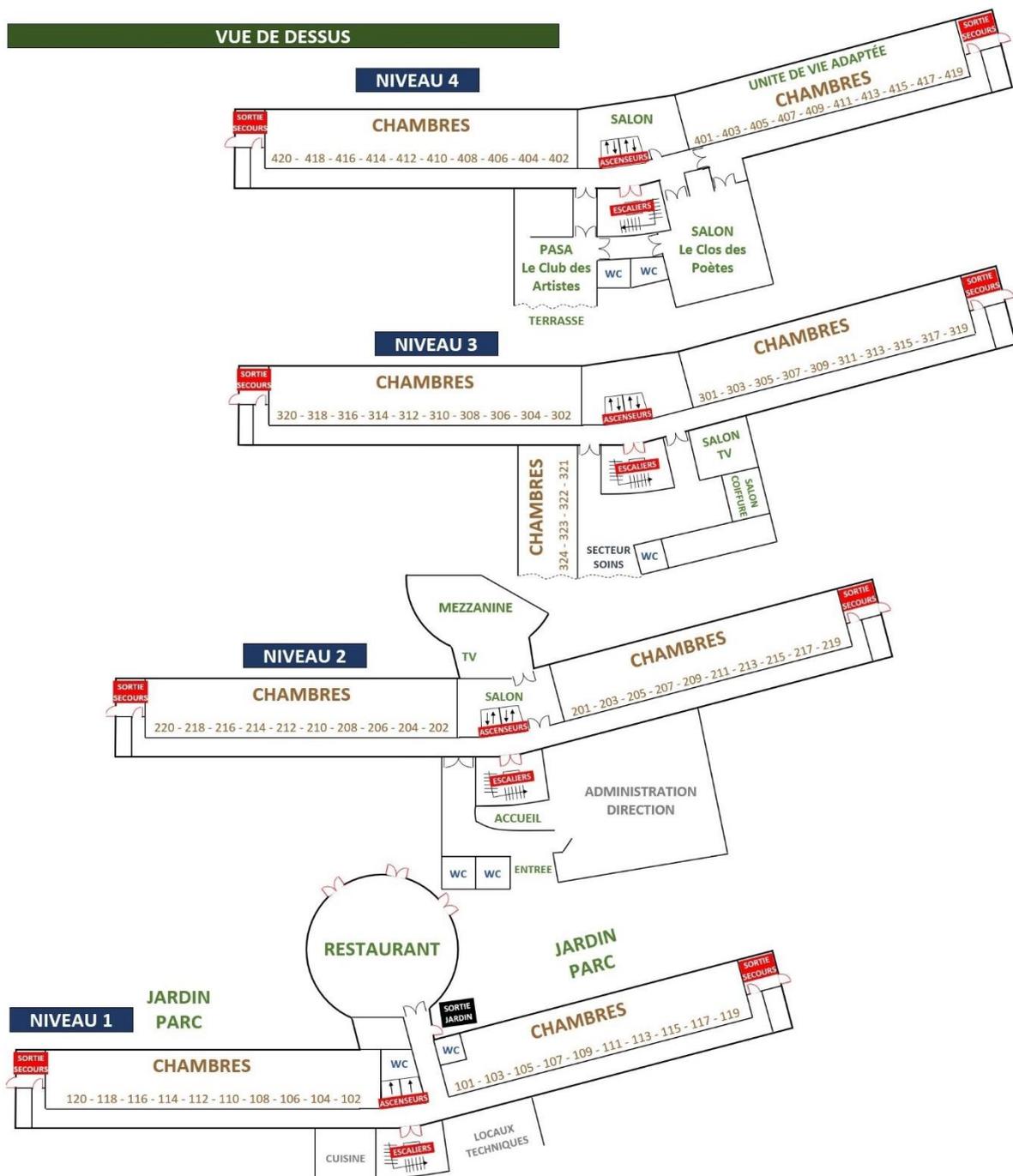
GRUPE vyv

## 2.3. Plan de l'établissement

### PLAN DE COUPE

<b>NIVEAU 4</b>	TERRASSE	PASA / SALON 401 à 419	CHAMBRES 401 à 419	
<b>NIVEAU 3</b>	SECTEUR SOINS	CHAMBRES 321 à 324	CHAMBRES 301 à 319	
<b>NIVEAU 2</b>	ADMINISTRATION ACCUEIL	CHAMBRES 201 à 219	MEZZANINE	
<b>NIVEAU 1</b>	CUISINE	CHAMBRES 101 à 119	RESTAURANT	

### VUE DE DESSUS



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen

GRUPE vyv

## 2.4. Description des locaux et de l'infrastructure



Dans un parc de 4 hectares, l'établissement comprend quatre niveaux desservis par des ascenseurs. A chaque niveau se trouve une vingtaine de chambres meublées, personnalisables, orientées au sud avec vue sur le parc et salle d'eau privative avec WC.

Elles sont équipées d'une ligne téléphonique à accès direct et d'un téléphone, d'une prise pour télévision, de volet roulant électrique et de fenêtres double vitrage oscillo-battantes.



Les chambres du niveau 1 sont en rez-de-jardin et donne directement sur le parc. Les locaux de vie sont répartis sur plusieurs niveaux :

- Au niveau 1 : le restaurant
- Au niveau 2 : une bibliothèque, une salle d'activité et un salon TV
- Au niveau 3 : un salon télé, un salon de coiffure
- Au niveau 4 : une salle d'activité, le Club des artistes (PASA) et le Clos des poètes (UVA)



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 2.5. Le personnel

Un trombinoscope et un organigramme, présentant l'ensemble du personnel, mis à jour régulièrement sont installés à l'accueil.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour vous aider, vous accompagner et répondre à vos questions.

Pour tout sujet particulier, vos principaux interlocuteurs sont :

Pour	Directeur	Philippe <b>CRIGNON</b>
	Médecin coordonnateur	Marine <b>CHARBIT</b>
	Médecin généraliste	Laurène <b>CARPENTIER</b>
	Psychologue	Anaïs <b>DEGEORGES</b>
	Infirmière coordinatrice	Charlotte <b>DELIGNY</b>
	Responsable Hôtellerie et restauration	Christèle <b>FRAMERY</b>

prendre rendez-vous avec l'un d'eux, contacter **Stéphanie** ou **Christelle**, à l'accueil ou en composant le **9** sur votre téléphone.

Les professionnels de l'EHPAD sont répartis en **4 pôles** :

### ➤ Pôle administratif

- Directeur
- Chef de bureau
- Comptable
- Agent d'accueil
- Assistante administrative

### ➤ Pôle médical et soignant

- Médecins (coordonnateur, généraliste)
- Psychologue
- Infirmière coordinatrice
- Infirmières
- Aides-soignant.e.s, Agent de soins

### ➤ Pôle éducatif et social

- Assistant soins gérontologie
- Aide médico-psychologique
- Animatrice

### ➤ Pôle hôtellerie restauration

- Responsable hôtellerie restauration
- Chef de cuisine
- Cuisinier.e.s
- Agents de service

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE **vyv**

## 3. VOTRE SEJOUR

### 3.1. Admission

L'établissement est autorisé à accueillir des personnes âgées, seules ou en couple, de plus de 60 ans (sauf dérogation), qu'elles soient autonomes, semi-autonomes ou en perte d'autonomie (physique, psychique).

Il est habilité à recevoir des résidents ayant un certain niveau de dépendance et dont les besoins en soins sont strictement définis et en adéquation avec le projet de l'établissement.

Le dossier d'inscription est composé d'un volet administratif et d'un volet médical complété par le médecin traitant référent.

**Il est complété des pièces justificatives suivantes :**

- Le dernier avis d'imposition ou de non-imposition,
- Les justificatifs des pensions,
- L'attestation carte vitale,
- L'attestation de mutuelle,
- L'attestation d'assurance civile,
- Le livret de famille

La décision d'admission est subordonnée à la constitution et la transmission du dossier d'inscription.

La décision d'admission est prononcée par le Directeur après recueil d'un avis médical rendu par le médecin coordonnateur. Lorsque cela est possible, une visite de préadmission du futur résident est organisée par le médecin coordonnateur.

La commission admission, dirigée par le Directeur et composée notamment du médecin coordonnateur, de la psychologue et de l'infirmière coordinatrice, examine les dossiers et prononce les avis d'admission.



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv



### 3.2. Frais de séjour

Les frais de séjour se composent comme suit :

➤ **Un tarif « hébergement »**

Il est fixé et révisé annuellement par le Président du Conseil Département du Pas de Calais.

Le tarif hébergement correspond aux prestations sociales réglementaires (voir annexe 1 du contrat de séjour). Notamment :

- Administration
- Hébergement/ logement
- Restauration
- Blanchisserie
- Animation

Il existe 2 tarifs hébergement :

- Le tarif pour un hébergement en chambre individuelle
- Le tarif pour un hébergement en chambre double

➤ **Un tarif "dépendance"**

Il est fixé et révisé annuellement par le Président du Conseil Départemental du Pas de Calais.

Le tarif dépendance correspond aux prestations de compensation de la dépendance des résidents (Aide à l'accomplissement des actes de la vie courante). Il existe 3 tarifs dépendance :

- Le tarif pour les résidents évalués en GIR<sup>1</sup> 1 et 2
- Le tarif pour les résidents évalués en GIR 3 et 4
- Le tarif pour les résidents évalués en GIR 5 et 6, tarif aussi nommé ticket modérateur

Le tarif dépendance dépend du « GIR », évalué par le médecin coordonnateur, correspondant au niveau d'autonomie du résident.

➤ **Un tarif « soins »**

Il est fixé et arrêté par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France.

Le tarif « soins » permet la rémunération de divers intervenants médicaux, paramédicaux et soignants.

Il est entièrement pris en charge par l'assurance maladie.

---

<sup>1</sup> GIR = Groupe Iso Ressource : correspond au niveau de besoins d'aides pour accomplir les actes essentiels de la vie quotidienne

Vie sociale

➤ Autres tarifs optionnels :

Des prestations annexes (exemple : l'entretien du linge personnel) peuvent être souscrites ou résiliées par le résident à tout moment.

Ces prestations optionnelles et les tarifs associés figurent à l'annexe 2 du contrat de séjour.

➤ Les aides possibles viennent en déduction :

- Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- Aide Personnalisée au Logement (APL)
- Aide Sociale à l'Hébergement



Autonomie

### 3.3. Votre arrivée

#### Le jour de l'accueil

Les entrées ont lieu en journée du lundi au vendredi.

Un dossier d'admission est composé des éléments suivants :

- Vos directives anticipées.
- La notice et information sur la « personne de confiance ».
- Le livret d'accueil auquel est annexée la « charte des droits et libertés de la personne accueillie ».
- Le règlement de fonctionnement.
- Le contrat de séjour

#### La signature du contrat de séjour

Le contrat de séjour est signé entre 8 et 30 jours après l'admission.

La signature du contrat de séjour, et de ses annexes, a lieu au cours d'une rencontre avec le Directeur de l'établissement.

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

### 3.4. Votre santé

#### ➤ **Votre médecin traitant**

L'établissement respecte le principe de libre choix des praticiens et notamment le libre choix du médecin traitant.

Si votre médecin traitant actuel peut continuer à vous suivre dans l'EHPAD, il devra se mettre en rapport avec le médecin coordonnateur afin d'établir une convention de fonctionnement et d'organiser votre suivi.

A défaut vous pourrez être suivi par le médecin généraliste attaché à l'établissement.

#### ➤ **Le médecin coordonnateur**

Docteur en médecine et disposant d'une capacité en gériatrie, le médecin coordonnateur est responsable du projet de soins et assure l'encadrement médical de l'équipe soignante de l'établissement.

S'il n'intervient pas directement auprès des résidents durant leur séjour, le médecin coordonnateur assure un rôle de conseil auprès des médecins traitants, de coordination des différents intervenants et d'évaluation gériatrique.

Le médecin coordonnateur veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques dans tous les domaines qui entourent le résident (restauration, hôtellerie, animation, ...).

#### ➤ **Votre dossier médical**

Le dossier médical et le dossier de soins sont informatisés et gérés, sous la responsabilité du médecin coordonnateur.

Vous disposez d'un droit d'accès à ce dossier.

#### ➤ **Le suivi de vos soins**

Les soins sont dispensés par une équipe pluridisciplinaire placée sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

#### ➤ **Vos autres intervenants**

Kinésithérapeute, pédicure, ergothérapeute, ..., plusieurs autres intervenants peuvent intervenir auprès de vous selon vos besoins.

#### ➤ **Les spécialistes et vos rendez-vous médicaux extérieurs**

Nos infirmières sont à votre disposition pour organiser les rendez-vous extérieurs auprès des spécialistes.

#### ➤ **Votre Projet d'Accompagnement Personnalisé**

L'infirmière coordinatrice et la psychologue sont en charge de définir avec vous et avec l'équipe pluridisciplinaire les actions et les objectifs de votre projet.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GROUPE vyv



### ➤ Vos médicaments

Avec votre accord, nous transmettons les prescriptions médicamenteuses à une officine de ville qui prépare et livre les médicaments en piluliers. Nos infirmières vous apporteront vos médicaments à chaque prise de la journée.

### ➤ Prise en charge financière

L'établissement prend en charge une grande partie de vos soins, notamment : le médecin, le kinésithérapeute, l'ergothérapeute, les produits de soins infirmiers, certains dispositifs médicaux (lit médicalisé, déambulateur, fauteuil roulant, ...), les biologies, les radiologies, ....

Les autres soins, tels que les rendez-vous de spécialistes (dentiste, cardiologue, ...) et les médicaments restent à votre charge et peuvent bénéficier du tiers payant et/ou d'un remboursement par votre assurance maladie et votre mutuelle.

Pour bénéficier du tiers payant de la pharmacie, il est préférable de nous confier votre carte vitale.

## 3.5. Votre chambre

Avant votre installation, nous procédons à un état des lieux d'entrée contradictoire des lieux (cf. annexe n°7 du contrat de séjour). Un état des lieux de sortie est réalisé à la fin du séjour.

Votre chambre est votre lieu privé, vous disposez ainsi de votre clé.

Bien que nous disposions d'un droit d'accès dans votre chambre, le personnel, qui possède une « clé passe », doit frapper avant d'entrer et respecter votre intimité.

Nous mettons à votre disposition des équipements de base : un lit à hauteur variable et une table de chevet.

Ces équipements peuvent être complétés de dispositifs médicaux selon vos besoins : fauteuil roulant, table adaptable, potence, ...

Nous vous conseillons de personnaliser votre chambre : décorations, cadres, photos, ... seront les bienvenus sur les murs.

Pour votre confort vous devrez également prévoir l'installation d'une petite table, d'une chaise, d'un fauteuil confort, d'une lampe de chevet, d'une télévision, ...

Ces équipements devront être conformes aux normes et règles de sécurité, adaptés aux besoins et aux profils du résident et ne pas remettre en cause le besoin de circulation et d'intervention du personnel dans la chambre.

Notre responsable hôtellerie restauration est à votre disposition pour vous conseiller et vous accompagner dans la démarche d'aménagement de la chambre.

### 3.6. Le linge

#### ➤ **Votre linge personnel**

Vous devez disposer de votre linge personnel en quantité suffisante. Celui-ci doit être rangé dans les armoires intégrées de la chambre.

Il est fortement conseillé de procéder au marquage de votre linge (nom et prénom). L'entretien de votre linge (lavage, séchage, ...) ne peut être réalisé dans votre chambre.

Il doit être organisé par l'un de vos proches, avec des passages réguliers, au moins 2 fois par semaine afin d'éviter le stockage de linge sale.

Votre linge sale doit être déposé dans un bac à linge sale à placer dans la salle de bain.

L'établissement peut entretenir votre linge. Il s'agit d'une prestation optionnelle, à votre charge, dont le coût est complémentaire au prix de journée hébergement.

Dans cette prestation sont inclus le ramassage et la redistribution en chambre, le lavage, le repassage et les petites réparations.

#### ➤ **Le linge de lit et de toilette**

L'établissement fournit et entretient le linge de lit et de toilette : draps, oreiller et taie d'oreiller, couverture, serviettes de toilette.

Le personnel soignant assure également chaque jour la réfection du lit.

Les draps sont changés au besoin et à minima tous les 10 jours.

### 3.7. Absence pour convenances personnelles

Vous avez la liberté de vous absenter de l'établissement, pour des vacances et des séjours à l'extérieur.

Au moins 48 heures avant son départ, le résident informe l'accueil de la durée de son absence (date & heure du départ et retour).

- Selon l'article R.314-204 du Code de l'action sociale et des familles, à compter du 4ème jour d'absence, le tarif afférent au socle de prestations hébergement sera minoré de 5,21 € par jour. La minoration appliquée, dit tarif « Absences », correspond aux charges variables relatives à la restauration et à l'hôtellerie sur une journée. Aucune minoration du tarif n'est appliquée pour les absences inférieures à 72 heures.

La participation du résident au titre de la « dépendance » sera déduite de la facture dès le 1er jour d'absence complet.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 4. LES SERVICES A VOTRE DISPOSITION

Parce que votre bien-être est au cœur de notre projet :

### 4.1. Les repas

#### ➤ Les menus, la cuisine

Les menus sont établis sur l'établissement afin de correspondre au mieux au besoin des résidents, ils sont toutefois supervisés par notre médecin coordonnateur en lien avec un service de diététicien.

La cuisine est faite sur place avec une majorité de produits frais issus dans la mesure du possible, de notre région.

Les menus sont établis à la semaine. Ils sont distribués aux résidents et affichés à l'accueil de l'établissement.

Une commission restauration permet aux résidents de faire part de leurs souhaits et de leurs remarques sur la qualité des menus et des repas.

#### ➤ Les repas

- Le petit déjeuner est servi en chambre entre 8h00 et 08h30  
Il est composé d'un jus d'orange, d'une boisson chaude (lait, café, thé, ...), de pain accompagné de beurre, confiture, miel
- Le déjeuner est servi dans la salle de restaurant à 12h00  
Il est composé d'une entrée, d'un plat avec légumes, d'un fromage, d'un dessert, d'une boisson (eau, vin, bière, ...) et d'un café
- Le dîner est servi dans le restaurant à 18h45  
Il est composé d'un potage, d'un plat, d'un fromage, d'un dessert et d'une boisson.

Pour les personnes souffrantes, le repas peut être servi en chambre après avis du médecin coordonnateur et de l'infirmière.

Des possibilités de remplacement sont proposées et les régimes alimentaires prescrits sont respectés.



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv



➤ **Plan de soins alimentaire**

Dans le cadre de la lutte contre la dénutrition, l'établissement établit pour chaque résident un plan de soins alimentaire qui définit individuellement les besoins et les souhaits de chacun.

Ce plan précise notamment les régimes, les allergies, les aversions, les préférences, la texture alimentaire nécessaire (normale, hachée, mixée), les besoins en compléments alimentaires.

Tous les compléments alimentaires sont faits maison (enrichissement des plats, crèmes enrichies, ...)

➤ **Goûter et collation**

Un goûter fait maison est proposé l'après-midi à partir de 15h30.

Sur le principe d'une petite gourmandise accompagnée d'une boisson fraîche ou chaude, le goûter est un instant plaisir de convivialité, servi dans les salons ou en chambre.

Afin de réduire la période de jeûne entre le dîner et le petit déjeuner, une collation peut être servie au moment du coucher.

➤ **Repas de famille et invités**

Les résidents peuvent recevoir des invités :

La réservation du repas se fait auprès de l'agent d'accueil si possible 24 H avant.

Ces repas entre résidents et invités peuvent se faire soit à la salle à manger ou dans une salle privée.

Le règlement pourra être intégré à votre facture ou payé directement à l'accueil de l'Etablissement.

Les tarifs sont affichés à l'accueil.

➤ **Repas spéciaux**

Tous les mois nous organisons un repas à thème, souvent en lien avec les activités quotidiennes proposées par l'animatrice.

Deux fois par an nous organisons un repas animé par un artiste où nous proposons aux familles et aux proches des résidents de se joindre à nous.

En décembre le repas est en lien avec les fêtes de fin d'année et en juin, sur un thème défini par notre animatrice et les résidents.





Vie sociale

## 4.2. L'animation et la vie sociale

Le pôle éducatif et social comprend :

- Des assistants.es de soins en gérontologie et des aides médico-psychologique qui interviennent au sein du PASA (Le club des artistes) et de l'UVA (Le clos des poètes)
- Une animatrice d'activités culturelles et de loisirs proposant des activités dans les salons communs de l'établissement.

L'infirmière coordinatrice et la psychologue sont en charge de l'animation de ce pôle (organisation, validation des activités, évaluation des résidents, ...)

Plusieurs activités sont proposées chaque semaine afin d'encourager l'épanouissement et l'expression de chacun (Bibliothèque, conférences, tour de chant, poésies, écoute musicale classique, rencontre autour d'un thème, journal, sorties, restaurant, pique-nique, concerts, ateliers d'art, ...).



Le programme est établi chaque semaine. Le programme des animations est distribué chaque semaine aux résidents.

## 4.3. Le courrier

Votre courrier est distribué dans la matinée. Il est confidentiel et ne sera en aucun cas ouvert par le personnel de l'établissement.

Une boîte aux lettres "Départ du courrier" se trouve dans le hall d'entrée.

Le courrier part du lundi au vendredi à 9 h 00.

L'adresse à communiquer à vos correspondants en indiquant votre nom et votre prénom :

**VOTRE NOM ET VOTRE PRENOM**  
 EHPAD MGEN Site Gabrielle Hielle  
 4 Avenue du Général Leclerc  
 62140 HUBY SAINT LEU



#### 4.4. Les moyens multimédias

➤ La télévision :

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'une prise pour recevoir la télévision à l'aide d'un câble coaxial. La télévision et le câble doivent être apportés par le résident.

L'établissement assure la diffusion du faisceau des chaînes gratuites de la Télévision Numérique Terrestre (TNT), via une réception satellite.

➤ Le téléphone :

Un téléphone est mis à la disposition du résident dans chaque chambre, qui dispose de sa ligne et de son numéro personnel pour émettre ou recevoir des appels.

Il est possible de programmer 3 numéros d'appel préférentiels sur le téléphone.

Les consommations téléphoniques ne sont pas facturées.

➤ Internet :

Un réseau wifi gratuit est disponible pour les résidents et visiteurs, vous pouvez vous renseigner à l'accueil.

#### 4.5. L'exercice du culte

Une liste des principaux représentants des cultes est à votre disposition à l'accueil.

#### 4.6. Les dépôts et retraits de valeurs

Nous vous conseillons de ne pas garder d'objets précieux, d'argent ou de carnet de chèques dans votre chambre.

L'établissement dispose d'un coffre-fort, vous pouvez vous rapprocher de l'accueil pour y déposer vos biens de valeur.

#### 4.7. Les autres services et prestations

Différents prestataires, en accord avec l'établissement, exercent leur activité au sein de l'établissement. Vous trouverez toutes les informations concernant le coiffeur, le pédicure/podologue, ..., à l'accueil de l'établissement.

Sachez que ces services sont à votre charge.

## 5. LES INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION

### 5.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)



Cette instance est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel vous êtes accueillis.

Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents.

Il se compose de membres élus parmi les résidents, leurs familles et le personnel. Le conseil de vie sociale se réunit 3 fois par an, donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, et notamment sur :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement,
- Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle et les services,
- L'ensemble des projets de travaux et d'équipements,
- La nature et le prix des services rendus par l'établissement
- L'affectation des locaux collectifs,
- L'entretien des locaux,
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

Sa composition et le dernier compte rendu de réunion sont affichés dans l'établissement.

### 5.2. La commission Animation et Vie Sociale



EHPAD GABRIELLE HIELLE

Elle est organisée 3 fois par an, composée du Directeur, de la psychologue, de l'animatrice, de résidents et de familles de résidents, elle permet la libre expression des participants sur la qualité et l'organisation des activités et de loisirs.

Le compte rendu est affiché dans l'établissement.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

### 5.3. La commission restauration



Responsable hôtellerie et restauration, Directeur, résidents et familles de résidents se réunissent 3 fois par an, pour échanger sur la restauration proposée par l'établissement. La commission dresse un bilan des actions entreprises à l'issue de la commission précédente, s'assure que les changements ont satisfait les résidents.

Le compte rendu est affiché dans l'établissement.

### 5.4. Le temps d'un goûter



Le temps d'un goûter est une réunion avec les résidents et avec les familles.

Ce temps de partage et d'échanges, sans autre formalisme qu'une programmation et une invitation (pas de prise de note ni compte-rendu) se déroule une fois par mois avec les résidents, et une fois par trimestre avec les familles.

Le directeur de l'établissement est présent à chaque réunion afin d'en assurer l'animation et la libre expression des participants.

### 5.5. Autres modalités

À tout moment vous pouvez formuler à nos équipes vos demandes, vos idées et/ou vos observations, nous prendrons le temps de vous écouter et mettrons tout en œuvre pour vous apporter des réponses.

### 5.6. Réseaux sociaux



L'établissement diffuse régulièrement des informations sur les réseaux sociaux et notamment sur Facebook (#ehpadgabriellehielle), à destination du grand public sur une page publique, ou des proches des résidents sur un groupe privé.

Aucune photo de résident n'est diffusée sur la page publique.

Le groupe privé est exclusivement réservé aux proches du résident qui donne son accord :

- Pour autoriser l'accès de chacun de ses proches
- Pour autoriser la diffusion de son image.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 6. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

### NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS...

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits pour les personnes en fin de vie permettent à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Par cet écrit, vous faites connaître vos désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Ces directives sont révocables à tout moment ; il n'est pas nécessaire d'être malade ou âgé pour anticiper les conditions que l'on veut pour sa fin de vie.

#### → A quoi servent ces directives anticipées ?

Si, en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître **vos volontés concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours**. Une personne est considérée « *en fin de vie* » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

#### → Comment rédiger vos directives anticipées ?

Les directives anticipées sont un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses noms, prénoms, date et lieu de naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues au premier alinéa pour leur élaboration. En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte.

Un imprimé est disponible à l'accueil

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

## 7. LA PERSONNE DE CONFIANCE

---

### 7.1. Identification de la personne de confiance

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance », que vous choisirez librement dans votre entourage.

#### **En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?**

Votre personne de confiance peut vous être très utile :  
Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux.  
Elle pourra ainsi éventuellement vous aider à prendre des décisions.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez en outre lui confier vos directives anticipées.

#### **Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?**

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées. Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision en l'absence de directives anticipées.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

Un imprimé type doit être renseigné dans le cadre de la désignation de la personne de confiance. Il est disponible à l'accueil.

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv



## 7.2. Imprimé à renseigner

Ce document est un modèle à recopier, un formulaire est aussi annexé au contrat de séjour

### FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) : ....., patient(e) majeur(e) hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : ..... à : .....

Domicile : .....

Désigne comme personne de confiance durant cette hospitalisation mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations),

Nom - Prénom : .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Téléphone : ..... Courriel : .....

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance (\*). Cela vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque ainsi que la loi m'y autorise à tout moment.

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature du patient hospitalisé : .....

Signature de la personne de confiance : .....

(\* ) elle possède un exemplaire de mes directives anticipées OUI / NON

\*\*\*\*\*

### FORMULAIRE DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) : ....., patient(e) majeur(e) hospitalisé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Révoque comme personne de confiance à compter du ..... / ..... / ..... mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations),

Nom - Prénom : .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature du patient hospitalisé : .....

## 8. CONTACTS UTILES

---

- L'accueil de l'établissement (*ouvert du lundi au vendredi*) :
  - 9 d'une chambre
  - 03 21 90 13 00 de l'extérieur
- Pompier : 18
- Police : 17
- Mairie : 03 21 86 86 24
- Allo maltraitance : 3999
- Personnes qualifiées pour le respect des droits : voir affichage dans le hall de l'EHPAD (coordonnées mises à jour régulièrement)
- Mail de l'EHPAD : [ehpadhubysaintleu@mgen.fr](mailto:ehpadhubysaintleu@mgen.fr)



Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv

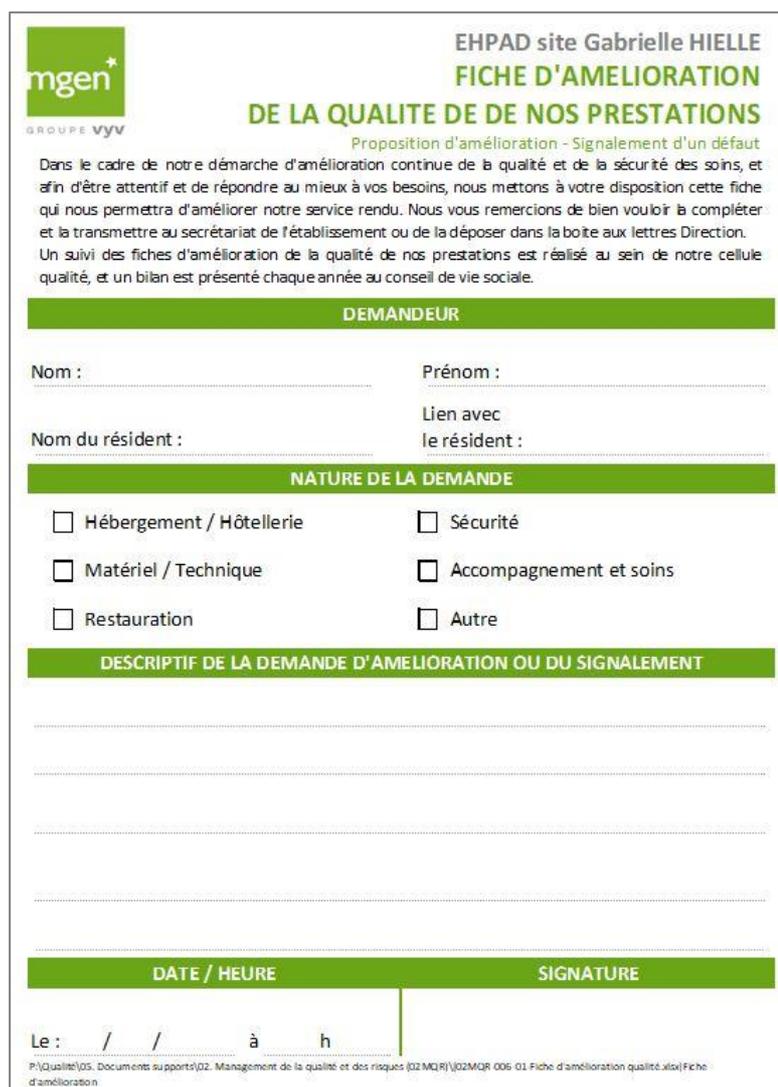
## 9. FICHE SUGGESTION PLAINTE ou RECLAMATION

Préoccupés par l'amélioration constante de nos prestations et de votre accompagnement, vous pouvez nous faire part de vos réclamations, plaintes ou simples suggestions à adresser :

EHPAD MGEN Site Gabrielle Hielle  
Direction  
4 avenue du Général Leclerc  
62140 HUBY ST LEU

Une boîte aux lettres « Direction » est également à votre disposition à l'accueil pour y déposer vos remarques

A votre disposition également, à l'accueil, des fiches d'amélioration de la qualité et des fiches de plainte et de réclamation.



**mgen\***  
GRUPE vyv

**EHPAD site Gabrielle HIELLE**  
**FICHE D'AMELIORATION**  
**DE LA QUALITE DE DE NOS PRESTATIONS**

Proposition d'amélioration - Signalement d'un défaut

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, et afin d'être attentif et de répondre au mieux à vos besoins, nous mettons à votre disposition cette fiche qui nous permettra d'améliorer notre service rendu. Nous vous remercions de bien vouloir la compléter et la transmettre au secrétariat de l'établissement ou de la déposer dans la boîte aux lettres Direction. Un suivi des fiches d'amélioration de la qualité de nos prestations est réalisé au sein de notre cellule qualité, et un bilan est présenté chaque année au conseil de vie sociale.

**DEMANDEUR**

Nom : ..... Prénom : .....

Nom du résident : ..... Lien avec le résident : .....

**NATURE DE LA DEMANDE**

Hébergement / Hôtellerie       Sécurité

Matériel / Technique       Accompagnement et soins

Restauration       Autre

**DESCRIPTIF DE LA DEMANDE D'AMELIORATION OU DU SIGNALEMENT**

.....

.....

.....

.....

.....

**DATE / HEURE**      **SIGNATURE**

Le : / / à h

P:\Qualité\05. Documents supports\02. Management de la qualité et des risques (Q2\MQR)\02MQR 006 01. Fiche d'amélioration qualité.xlsx\Fiche d'amélioration

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes  
**EHPAD site Gabrielle HIELLE / 4 avenue du Général Leclerc 62140 HUBY SAINT LEU**  
Tél. 03 21 90 13 00 / [ehpadhubysaintleu@mgen.fr](mailto:ehpadhubysaintleu@mgen.fr) – Groupe MGEN



## 10. RECOURS AU MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

### Recours au médiateur de la consommation

Pour toute question ou réclamation, le directeur d'établissement est votre interlocuteur privilégié. Il mettra tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vos attentes.

Toutefois dès lors qu'un litige n'a pu être résolu par nos soins, vous avez le droit de recourir à un médiateur de la consommation, afin de le résoudre à l'amiable. Ce recours est gratuit pour le résident ou le représentant légal.

Conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, la médiation ne s'applique pas sur des questions médicales ou des questions relatives aux soins.

Le consommateur saisit l'entité de la Médiation de la Consommation AME par internet ou par courrier postal en complétant un formulaire mis à sa disposition sur le site et ce, accompagné des documents étayant sa demande.

Le délai maximal pour saisir le médiateur de la consommation est d'un an. A la réception de la demande par l'entité, le médiateur désigné dispose d'un délai de 3 semaines pour statuer sur la recevabilité de la demande. Par la suite, le médiateur dispose de 90 jours pour accomplir sa mission et faire une proposition.

Coordonnées du médiateur de la consommation :  
L'Association des médiateurs européens (l'AME), AME CONSO,  
Angela ALBERT - Présidente  
11 Place dauphine, 75053 PARIS CEDEX 01

Téléphone : 09 53 01 02 69

Site Internet : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

Vie sociale

Autonomie

Dignité

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE vyv