



Les hôpitaux publics du Lot, des hôpitaux engagés.

LIVRET D'ACCUEIL DE L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE *Les Berges du Lot*



USLD Les Berges du Lot
Chemin de la Pouponnière
46000 CAHORS

Centre Hospitalier de Cahors
Groupement Hospitalier du Territoire du LOT
52, place Bergon BP 50269 - 46005 CAHORS cedex
www.ch-cahors.fr

BIENVENUE	3
1. Situation géographique	3
2. Type d'hébergement	4
3. Missions de l'USLD	4
ORGANISATION DU SERVICE	5
4.1. D'un point de vue administratif	5
4.2. D'un point de vue médical	5
5. Les principaux professionnels	5
PRÉ-ADMISSION ET PROCÉDURE	8
6. La demande d'admission	8
7. Critères d'admission à l'UPO	8
8. Critères d'admission à l'USE	8
9. Critères d'admission en UHR	9
10. La pré-admission	9
11. L'admission	9
VOTRE LIEU DE VIE	10
12. Les locaux	10
13. Les visites des familles et des proches	11
14. Les sorties	11
VOTRE SÉJOUR	12
15. L'animation	12
16. Le courrier	12
17. Le linge	12
18. Les repas	13
19. Le dépôt des biens	14
20. coût du séjour	14
21. Les cultes	15
22. Les réclamations	15
LE SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL	16
23. La déontologie professionnelle	17
24. La bientraitance	17
25. La prise en charge de la douleur	18
26. Prévention et lutte contre les infections nosocomiales	18
PERSONNE DE CONFIANCE	19
LES DIRECTIVES ANTICIPÉES	19
LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR	20
INSTANCE DE LA VIE SOCIALE	21
LES CHARTES	22
ANNEXES	26

BIENVENUE

Vous allez être admis au sein de l'unité de soins de longue durée (USLD) du Centre Hospitalier de Cahors.

La direction et le personnel sont heureux de vous y accueillir.

Nous vous assurons de tous nos efforts pour que votre séjour se passe dans les meilleures conditions.

L'établissement est engagé dans une démarche qualité pour l'amélioration permanente des prestations qui vous sont proposées.

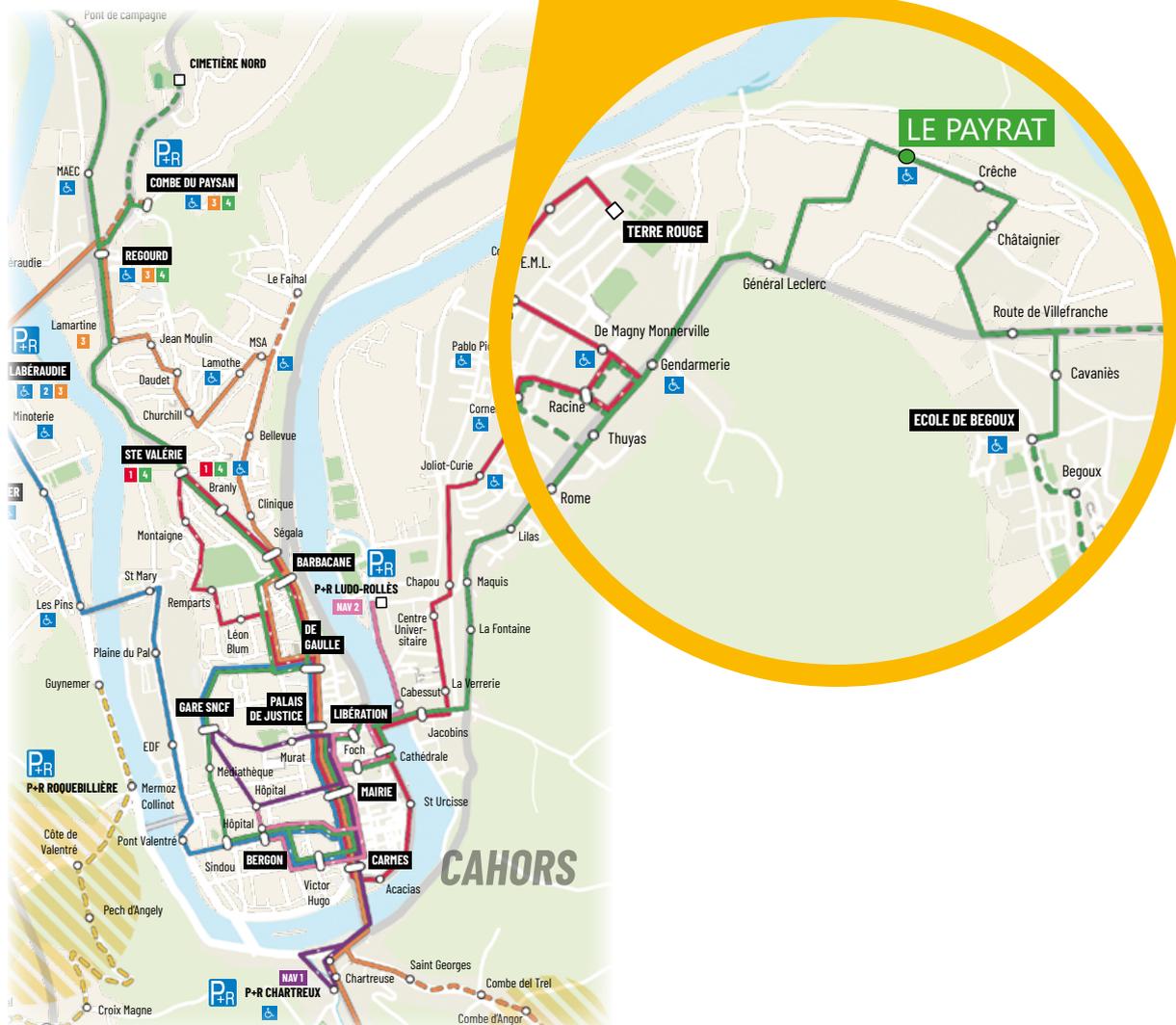
En lien avec la Haute Autorité de Santé, nous nous inscrivons dans une dynamique d'évaluation professionnelle continue.

L'USLD est située aux abords de Cahors, dans un environnement agréable et arboré, adaptée à l'accompagnement des personnes dépendantes.

1. Situation géographique

La résidence Les Berges du Lot se situe Chemin de la Pouponnière à Cahors. Une ligne de bus relie le centre-ville de Cahors à l'établissement avec un arrêt devant le bâtiment.

Des places de stationnement se situent le long de la rue devant la résidence. Accès possible avec la navette gratuite : Ligne 4 – arrêt « LE PAYRAT ».



2. Type d'hébergement

L'unité accueille des personnes dépendantes dont la prise en charge nécessite des soins médico-techniques importants et prolongés.

Les équipes soignantes de ce service sont formées à l'accompagnement personnalisé des patients.

L'unité se répartit sur deux niveaux accessibles par ascenseurs et escaliers : RB (pour Rez-de-chaussée Bas) et RH (pour Rez-de-chaussée Haut).

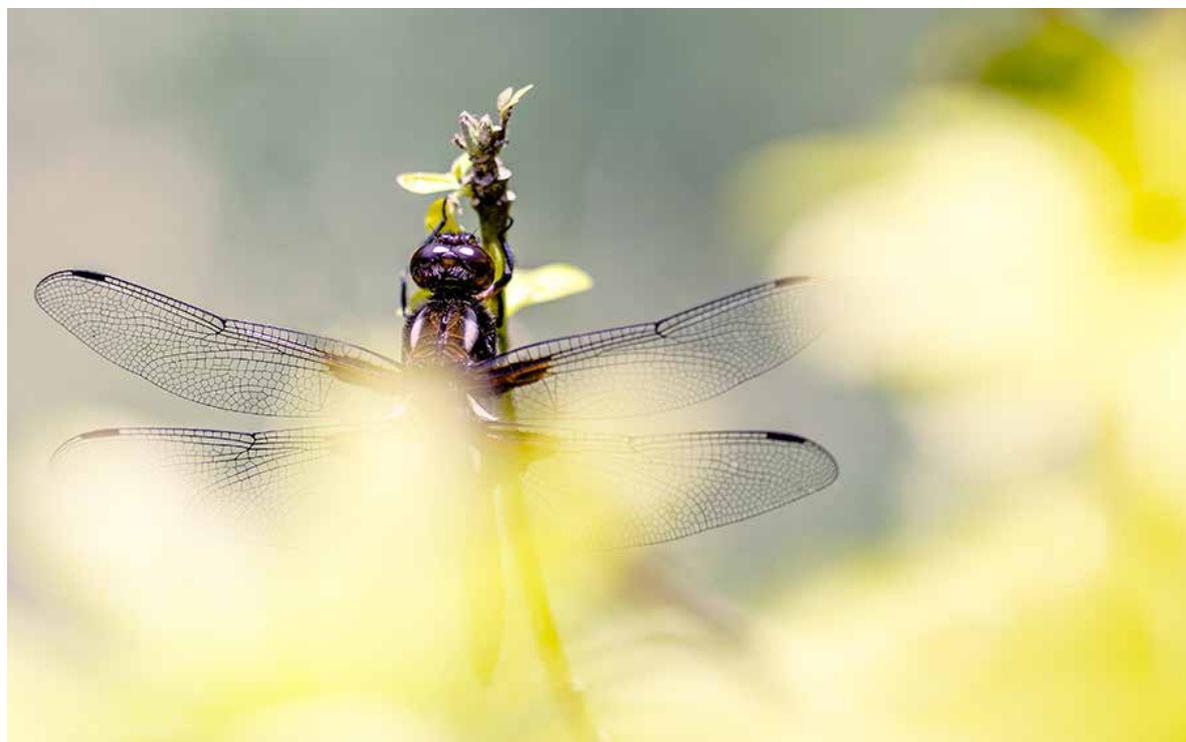
Notre capacité d'accueil est de 60 patients.

L'USLD comprend :

- 34 places en secteur polyvalent : UPO (unité polyvalente) dont 3 chambres réservées à l'accueil de couples.
- 13 places en secteur sécurisé : USE (unité sécurisée) accueillant des personnes dépendantes plus ou moins déambulantes, ne présentant pas de troubles psycho-comportementaux importants.
- 13 places en secteur spécialisé : UHR (unité d'hébergement renforcé) spécifiquement adaptée à l'accueil de patients présentant une maladie de type Alzheimer ou apparentée et ayant des troubles psycho-comportementaux importants.

3. Missions de l'USLD

- Assurer au patient les soins médicaux et techniques, mais aussi les soins relationnels.
- Prévenir l'apparition ou l'aggravation de la dépendance en maintenant les capacités restantes.
- Élaborer un projet de soins et un projet de vie pour chaque patient, dans un souci de qualité de vie.
- Assurer l'accompagnement des familles et des proches.



ORGANISATION DU SERVICE

4.1. D'un point de vue administratif

Cette unité est sous la gouvernance du Directeur du Centre Hospitalier de Cahors, représenté par le Cadre de Santé au quotidien.

Une secrétaire est présente du lundi au jeudi, de 13h30 à 17h :

 **05 65 22 70 70**
secretariat.usld@ch-cahors.fr

4.2. D'un point de vue médical

Cette unité est sous l'autorité du chef de département de gériatrie du centre hospitalier de Cahors représenté par un médecin référent au quotidien.

Pour avoir des nouvelles de votre proche, vous pouvez joindre directement les unités :

- Unité polyvalente UPO (RH) : 05 65 22 74 76
- Unité sécurisée USE (RB) : 05 65 22 74 75
- Unité d'hébergement renforcé UHR (RB) : 05 65 20 84 55

Nous vous remercions par avance et sauf urgence de téléphoner plutôt les après-midi. Les IDE seront davantage disponibles pour répondre à vos questions.

Pour joindre ou rencontrer les médecins : 05 65 22 70 70 (secrétariat)

5. Les principaux professionnels

Plusieurs professionnels interviennent au sein de l'USLD :

- **Le cadre de santé**

Il est responsable de l'organisation du service, en lien avec le médecin référent, et coordonne les moyens nécessaires pour les soins des patients.

Il est le lien entre les équipes administratives, financières, logistiques et les équipes médicales et paramédicales.

- **L'équipe infirmière**

Elle est responsable de l'application des prescriptions médicales, des soins d'hygiène et de confort auprès de la personne soignée.

Elle coordonne le travail des équipes aides-soignantes et des agents des services hospitaliers.

Elle assure la mise en place du projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

Elle assure l'accueil et l'information des familles ou représentant légal dans la limite de ses compétences.

Elle a un rôle de formation auprès d'autres soignants et, à ce titre, accueille

et accompagne des étudiants.

Elle a un rôle important auprès de vous, des familles ou représentant légal sur le suivi de votre dossier administratif.

En période épidémique elle gère les rendez-vous de visites « famille-patient » en lien avec le cadre de santé.

- **L'équipe aide-soignante**

Elle est responsable des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec les infirmier(ère)s, le service diététique et de restauration, la blanchisserie, le magasin.

Elle collabore au projet d'accompagnement personnalisé et au projet d'animation.

Elle participe à la formation des stagiaires.

- **L'équipe d'entretien**

Elle est responsable de la fonction hôtelière.

Elle assure l'entretien des chambres, des locaux et des espaces extérieurs.

Elle collabore au projet d'animation.

- **L'animatrice**

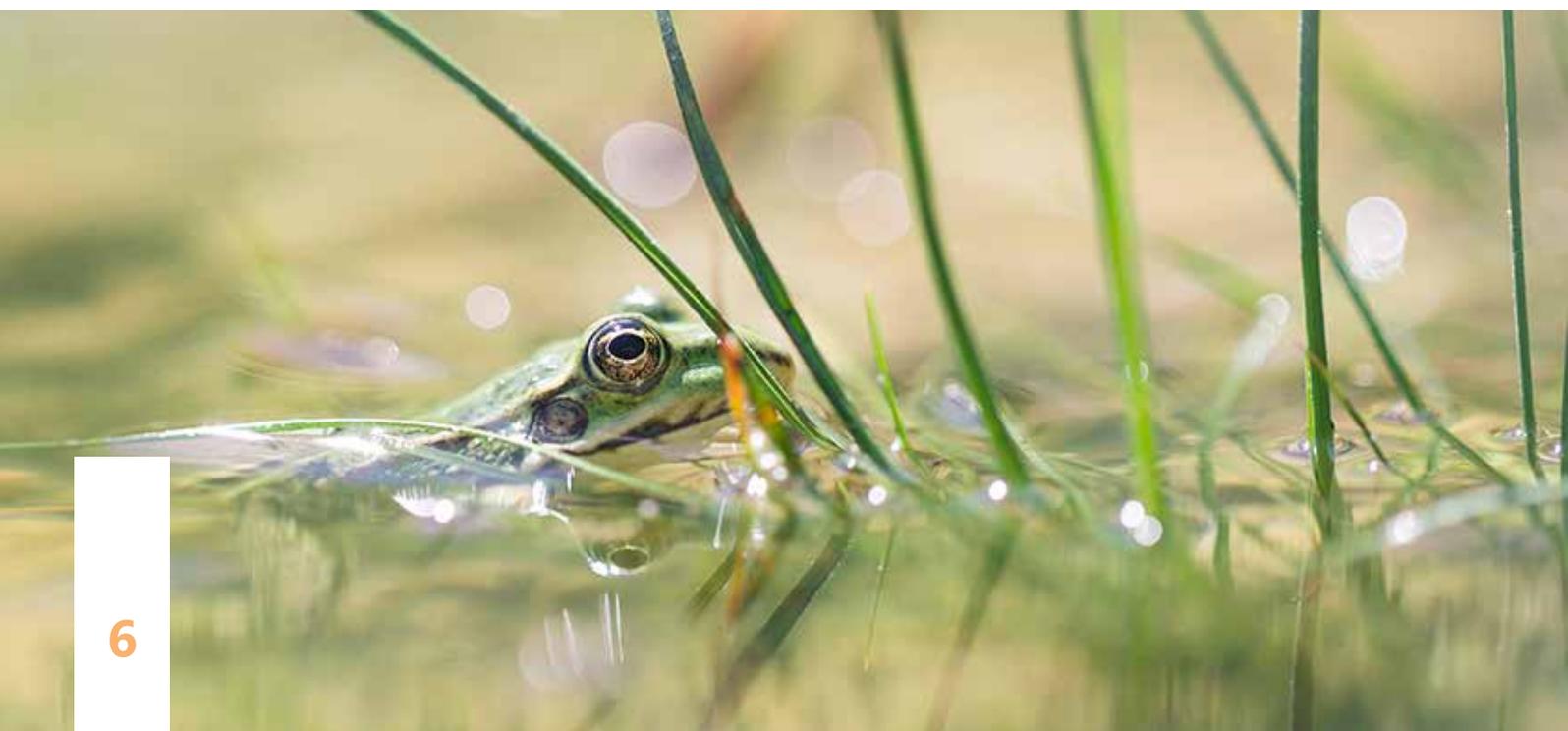
Elle assure des animations dans les deux unités selon un calendrier mensuel que nous tenons à votre disposition.

- **La neuropsychologue**

Elle intervient en priorité sur le secteur UHR dont elle est responsable du projet d'activités thérapeutiques non médicamenteuses, en lien avec le cadre de santé.

Elle assure un lien privilégié avec les patients et leurs familles.

Elle élabore des ateliers et activités individuelles spécifiques ou en groupe en fonction des résultats des différents bilans et évaluations qu'elle effectue auprès des patients.



- **La diététicienne**

Elle est présente à l'USLD une demi-journée par semaine.

Elle assure le suivi et la prise en charge nutritionnelle des patients et fait le lien avec le service de restauration du Centre Hospitalier.

- **L'orthophoniste**

Elle intervient sur prescription médicale pour effectuer des bilans des troubles de la déglutition et travaille en lien avec les équipes soignantes.

- **Les assistantes sociales**

Elles vous conseilleront dans vos démarches administratives.

Vous pouvez les contacter au 05 65 20 50 50.

Vous signerez avec elle le contrat de séjour.

- **L'équipe de rééducation et d'activité physique adaptée :**

- *L'éducatrice en activité physique adaptée (EAPA)*

Elle travaille en collaboration avec l'équipe et les kinésithérapeutes.

Elle complète les actes de rééducation à la marche après avoir effectué des bilans sur les troubles de la marche et de l'équilibre.

Elle agit directement sur la conservation de l'autonomie des patients.

- *L'ergothérapeute*

Elle travaille sur prescription médicales pour adapter les dispositifs médicaux des patients (fauteuil, cadre de marche, appel malade, ...).

Elle mène des activités thérapeutiques : atelier cuisine, jeux , ...

Aussi, elle participe au maintien et au développement de l'autonomie : ustensiles pour les repas , la toilette, ...

- *Les kinésithérapeutes*

Ils travaillent sur prescription médicale et proposent des rééducations neurologiques, orthopédiques, rhumatologiques ou respiratoires.

Ils aident au maintien des capacités physiques et au traitement de la douleur au travers de verticalisations, séances de massages ou de marche.

Les intervenants libéraux :

- **La pédicure**

Elle intervient sur prescription médicale.

Elle est rémunérée à l'acte par l'établissement.

- **La coiffure**

Vous avez le choix de faire intervenir selon les heures convenues avec nous un coiffeur de votre choix.

Vous avez le choix de nous déléguer cette gestion ; un document vous sera remis à votre admission identifiant votre souhait.

PRÉ-ADMISSION ET PROCÉDURE

6. La demande d'admission

Votre demande d'admission peut se faire via le dossier CERFA N° 14732*03 que vous pourrez vous-même déposer à la résidence, ou par l'intermédiaire d'un service social, par courrier ou par mail.

L'outil numérique VIATRAJECTOIRE, qui est validé par l'ARS et le département du Lot, est également à votre disposition pour votre demande d'admission : www.viatrajectoire.fr

Cette plateforme vous rend autonome dans le choix des structures d'hébergement et est accessible par les particuliers, les médecins, les services sociaux, les structures (EHPAD, USLD, etc...).

Il est étudié en commission d'admission qui est composée d'un médecin, d'un cadre de santé, de l'assistante sociale, de la neuropsychologue et de la secrétaire. Elle statue selon 3 situations :

- Votre profil correspond à nos critères d'accueil et nous avons une possibilité d'accueil immédiat : la date et l'heure d'admission sont fixées et vous sont communiquées.
- Votre profil correspond à nos critères d'accueil et nous n'avons pas de place disponible : vous êtes inscrit sur une liste d'attente et nous reprenons contact avec vous en fonction de l'avancement de la liste.
- Votre profil ne correspond pas à nos critères d'accueil : la procédure de pré-admission est close.



La structure accueille des personnes semi-dépendantes ou dépendantes âgées d'au moins 60 ans, sauf dérogation du Conseil Départemental.

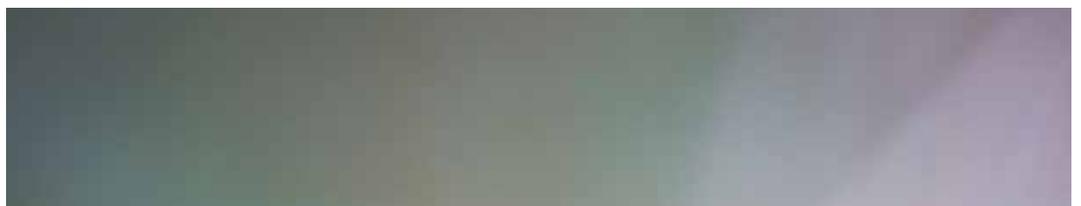
7. Critères d'admission à l'UPO

L'UPO (unité polyvalente) accueille des personnes atteintes de pathologies organiques chroniques ou poly-pathologies actives au long cours ou susceptibles d'épisodes de décompensation répétés pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie.

L'UPO peut aussi assurer l'accompagnement d'un patient en phase palliative et des patients sortants d'établissement de santé médico-sociaux et/ou du domicile.

8. Critères d'admission à l'USE

L'USE accueille des patients venant du domicile, des EHPAD ou d'USLD, souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées, compliquée de symptômes psycho-comportementaux légers à modérés.



9. Critères d'admission en UHR

L'UHR (unité d'hébergement renforcé) accueille des patients venant du domicile, des EHPAD ou d'USLD, souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées, compliquée de symptômes psycho-comportementaux sévères qui altèrent la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres patients.

10. La pré-admission

Quelques jours avant votre admission, le cadre de santé souhaite établir un premier contact. A l'occasion de cette rencontre, il nous paraît indispensable de pouvoir identifier la personne à solliciter en cas de besoin (le référent familial, le tuteur ou le curateur, la personne de confiance). Le cadre s'entretiendra avec vous et votre référent et il recueillera les informations nécessaires à la personnalisation de la prise en charge du futur résident.

Nous vous demandons également de rencontrer l'assistante sociale afin de préciser avec elle les conditions financières d'admission et les aides auxquelles vous pouvez prétendre.

11. L'admission

Votre admission s'effectuera de préférence en présence de votre référent.

Vous serez accueilli par l'équipe soignante qui procédera :

- à la présentation de la chambre,
- à votre installation,
- à l'inventaire de vos effets personnels,
- aux dépôts de valeurs si nécessaire.

Vous bénéficierez par ailleurs de la visite du médecin qui procédera à votre examen et élaborera votre prise en charge thérapeutique.

Des examens complémentaires peuvent vous être proposés.

Après un délai d'adaptation passé ensemble, un projet de soins et d'accompagnement personnalisé sera élaboré par l'ensemble des intervenants et vous-même.

Ce projet consiste en une évaluation globale de votre état de santé, il nous permet de mettre en œuvre une prise en charge adaptée en vue de l'amélioration et/ou du maintien de votre autonomie et de votre qualité de vie. Nous accompagnerons au travers d'objectifs posés en accord avec vous (et/ou votre famille) votre projet de vie. Il sera régulièrement ré-évalué à votre demande ou en cas de changement de votre état de santé.

Un soignant en sera référent.



VOTRE LIEU DE VIE

12. Les locaux

Toutes les chambres sont équipées d'un lit, d'une salle de bain avec wc privés, d'une table de chevet et d'un placard intégré.

Nous adaptons le matériel médical à votre niveau d'autonomie, en particulier le lit et le fauteuil.

Nous vous encourageons à personnaliser votre environnement avec des objets ayant un sens pour vous (photos, petit meuble, décoration).

Toutes les chambres sont équipées d'une télévision (avec un accès gratuit), et d'une ligne téléphonique sur demande.

Un système de sonnette filaire est à votre disposition en chambre pour alerter les soignants en cas de besoin.

L'attribution de la chambre est sous la responsabilité du cadre de santé, se référant à des critères médicaux, sociaux, psychologiques, environnementaux et organisationnels.

Vous avez accès librement à tous lieux de vie : salons, salles à manger, terrasses, jardin.

Chaque unité est dotée d'une salle de soins où se coordonne l'activité soignante, d'une salle de bain commune et d'une salle à manger dans laquelle s'effectue la préparation des plateaux repas selon les règles d'hygiène en vigueur.

Le service des repas est effectué en salle à manger et/ou en chambre en fonction des états de santé et des impératifs individuels et collectifs.





13. Les visites des familles et des proches

Vous pouvez recevoir des parents ou amis dans votre chambre, sur les terrasses, dans le jardin et dans un salon en UHR.

Le maintien du lien familial et/ou amical nous semble indispensable à l'équilibre psycho-affectif des patients et à leur bonne insertion dans l'établissement.

Des rencontres individuelles entre la famille et l'équipe soignante vous seront proposées afin d'échanger sur la prise en charge quotidienne. Vous pouvez nous solliciter auprès du secrétariat pour un rendez-vous avec le médecin, le cadre de santé, la neuropsychologue ou l'infirmier(ère) référent. Ces rencontres permettent de répondre à vos différentes questions.

14. Les sorties

- **Les permissions :**

La durée de la permission peut aller jusqu'à 48 heures et doit faire l'objet d'une autorisation médicale.

Si un transport en ambulance est nécessaire, il sera à votre charge.

- **Les congés :**

Vous avez la possibilité de prendre des jours dits « de congés », sur avis médical, quittant ainsi temporairement l'établissement.



VOTRE SÉJOUR

15. L'animation

Différentes activités sont organisées pour vous occuper et maintenir votre autonomie : promenade, couture, tricot, atelier mémoire, chants, pâtisserie, soins esthétiques, groupes de paroles, coin lecture, promenades, jeux, ...

Vos familles sont invitées à participer à nos animations en lien avec l'animatrice et préférablement les après-midi.

En fonction des saisons, des activités extérieures peuvent être organisées : visite dans Cahors, promenades, goûters à l'extérieur, ...

Les anniversaires sont fêtés tous les mois et donnent lieu à un goûter très animé et convivial.

Certaines fêtes sont célébrées en musique avec accordéon, guitare ou chants.

L'établissement participe activement aux opérations d'animation nationale.

Certaines associations, ayant conventionnées avec l'institution, peuvent intervenir ponctuellement au travers d'actions d'animation et/ou de dons de matériel ou de cadeaux.



16. Le courrier

Il est distribué par la secrétaire.

Une boîte aux lettres pour les courriers sortants n'étant pas directement à votre disposition, la secrétaire collectera votre courrier et nous le remettront à notre vagemestre qui le distribuera selon les modalités définies avec vous ou votre représentant.

Lors de votre admission, nous vous conseillons cependant d'effectuer un changement d'adresse en faveur de votre référent familial ou légal.

17. Le linge

Le linge personnel est pris en charge par l'établissement.

Vos vêtements personnels doivent être marqués et d'entretien facile, un inventaire en sera effectué à votre admission.

Leur renouvellement incombe à votre référent familial ou représentant légal. Nous demandons aux référents d'être attentifs à l'adaptation de la

garde-robe en fonction des saisons, de la modification du poids et du comportement, et de respecter les éléments demandés sur la fiche trousseau.

Le linge de maison est fourni et entretenu par l'établissement.

L'un de vos référents familiaux peut, si vous le souhaitez, continuer à entretenir votre linge.

Pour cela, il devra passer régulièrement pour prendre votre linge sale et ramener le linge propre. Il devra vous fournir une panier à linge sale personnelle.

18. Les repas

• Le menu

Il est élaboré de façon hebdomadaire par le responsable de la restauration et la diététicienne du Centre Hospitalier en tenant compte, dans la mesure du possible, de vos goûts.

La résidence est livrée tous les jours par des navettes entre le Centre Hospitalier et l'USLD. Nous avons une chambre froide et des réserves alimentaires sur place.

Les réclamations et suggestions seront transmises au service restauration par la diététicienne.

Vous pouvez disposer d'un régime spécial, tant dans la composition que dans la texture, sur prescription médicale.

La qualité des apports nutritionnels fait l'objet d'une attention particulière et peut être complétée si besoin par des suppléments nutritionnels.

• Les horaires

Le petit déjeuner est servi à partir de 7H30 et selon vos habitudes.

Le déjeuner est servi à partir de 12H15 en salle à manger ou en chambre.

Le dîner est servi à partir de 18h30 en salle à manger ou en chambre.

Des collations sont proposées en fonction de vos besoins nutritionnels : un goûter, des tisanes sont proposées quotidiennement. Des repas fractionnés, des repas « plaisir » peuvent également être proposés. Une collation est proposée par l'équipe de nuit.

IMPORTANT :

L'infirmière du service peut s'opposer, au regard des recommandations médicales et dans votre intérêt, à l'offre de denrées ou boissons incompatibles avec votre état de santé.

Les denrées périssables susceptibles d'être entreposées dans la chambre du résident, feront l'objet d'une surveillance par les proches ou le personnel. Un réfrigérateur est réservé à cet effet dans les offices alimentaires communs.



19. Le dépôt de biens

Nous vous demandons de limiter au maximum de garder des objets de valeurs sur vous. Il est en effet recommandé de ne pas conserver des sommes d'argent trop élevées à l'intérieur de l'établissement, qui décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Vous pourrez confier vos objets de valeurs au cadre de santé qui les déposera dans un coffre.

20. Le coût du séjour

Il existe trois tarifs, chacun d'eux est fixé annuellement par Arrêtés des autorités de tarification.

- **Un tarif journalier afférent aux SOINS**

Il recouvre les soins de base (prestations médicales et paramédicales) relevant des soins techniques, des thérapeutiques et des matériels médicaux.

Ce tarif est pris en charge intégralement par l'organisme d'assurance maladie dont vous dépendez.

- **Un tarif journalier afférent à la DEPENDANCE**

Il recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie et au maintien de votre autonomie.

Ce tarif diffère en fonction du degré d'autonomie de la personne qui est évalué par référence à la grille nationale AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupe Iso Ressources).

Cette grille permet de classer les personnes évaluées en six groupes en fonction des aides directes à la personne et des aides techniques nécessitées par leur état.

Le Groupe Iso Ressource (GIR) 1 correspond aux personnes les plus dépendantes, le GIR 6 aux plus autonomes. À chaque niveau de dépendance correspond un tarif qui est à la charge du patient.

Une demande d'Allocation Perte d'Autonomie (APA) peut être faite avec l'aide de l'assistante sociale si nécessaire, auprès du Conseil Départemental.



- **Un tarif journalier afférent à l'HEBERGEMENT**

Il recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil, hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement. Il n'est pas lié à l'état de dépendance des personnes accueillies.

Il est à la charge de la personne résidente.

Cependant, une demande d'Allocation Logement à Caractère Social et une demande d'Aide Sociale à l'Hébergement peuvent être faites (sous certaines conditions administratives et financières).

Le tarif journalier afférent à l'hébergement évolue par arrêté préfectoral annuel et nous vous en faisons part chaque année par affichage dans le hall d'accueil de la résidence et par courrier.

Les assistantes sociales du Centre Hospitalier peuvent vous conseiller dans vos démarches administratives et vous renseigner sur les prestations dont vous pourriez bénéficier.

21. Les cultes

Les résidents peuvent librement participer à l'exercice du culte de leur choix. Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite, si vous en exprimez le désir.

Un office religieux catholique vous est proposé une fois par mois.

L'aumônière du Centre Hospitalier est présente à l'USLD une fois par semaine.

22. Les réclamations

Le personnel d'encadrement de la structure est à l'écoute de toute demande ou réclamation vous concernant. Vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès du cadre de santé ou du médecin.

Vous ou votre représentant pouvez également adresser directement un courrier à la direction du Centre Hospitalier ou auprès des représentants d'usagers :

ch.cahorsrepresentants.usagers@gmail.com

Un cahier de doléances est également à la disposition des familles dans le hall d'entrée.

Dans le cadre de l'amélioration de nos pratiques, une enquête de satisfaction est réalisée tous les ans et les résultats sont affichés.





SUIVI MÉDICAL ET PARAMÉDICAL

Le médecin du service assure une visite hebdomadaire par unité.

La continuité des soins est assurée par le médecin du service du lundi au samedi. La nuit, les dimanches et jours fériés une permanence médicale est assurée par les médecins internes de l'établissement et le centre 15 (SAMU).

La continuité des soins infirmiers est assurée de jour comme de nuit par la présence d'un(e) infirmier(ère) 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le suivi médical, basé sur le projet de soins personnalisé, sera régulièrement réactualisé et vous sera communiqué, ainsi qu'à vos référents.

Les médecins reçoivent les référents familiaux sur rendez-vous.

Vous pouvez contacter le secrétariat du service (05 65 22 70 70) qui fixera avec vous la date du rendez-vous.

Si votre état de santé le nécessite, des avis spécialisés seront demandés auprès des médecins de l'établissement ou auprès d'intervenants extérieurs si la spécialité n'est pas représentée sur le Centre Hospitalier. Dans ce cas-là, votre libre choix sera respecté.

Les médicaments sont fournis par la pharmacie hospitalière à usage intérieur, à l'exception de spécialités thérapeutiques ne figurant pas sur la liste des produits de l'établissement.

Il est formellement interdit d'amener des traitements depuis l'extérieur sans en demander l'autorisation au médecin de l'unité.

Si votre état de santé s'améliore avec une reprise de l'autonomie, une réorientation peut vous être proposée et un projet de sortie sera travaillé avec vous et votre famille.

Tout achat de matériel médical (coussins, fauteuil par exemple) que vous sollicitez doit être validé par le médecin et le service achat de l'hôpital.

Vous ne devez pas acheter de façon personnelle (avec la carte vitale) de matériel médical.



23. La déontologie professionnelle

- le personnel respecte strictement le secret professionnel.
- le personnel s'engage à respecter les chartes : de la personne hospitalisée, des droits et libertés des personnes âgées en situation de handicap ou de dépendance, de bientraitance et Romain Jacob, que vous trouverez affichées dans l'unité.
- le personnel est rémunéré par le Centre Hospitalier et aucune somme d'argent ne peut être acceptée par un membre du personnel.

À ce titre, nous vous proposons de faire des dons par l'intermédiaire de l'association Hôpital sourire - Les Berges du Lot.

24. La bientraitance

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité.

Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir. Soucieux de l'autre, réactif à ses besoins et à ses demandes, le professionnel restera respectueux des choix du patient et de ses refus.

L'expression de l'usager est valorisée.

La bientraitance sera au cœur des objectifs de votre projet d'accompagnement personnalisé (PAP), et de la réalisation de ses objectifs.

La raison d'être de votre PAP est d'améliorer votre qualité de vie en vous permettant d'en rester l'acteur principal.

L'élaboration de ce projet doit permettre votre prise en charge individualisée et personnalisée en tenant compte :

- de vos habitudes de vie,
- de vos demandes et préférences (désirs),
- de vos besoins,
- de votre autonomie physique et psychique,
- des conciliations avec les contraintes collectives.

Il repose sur un recueil de données vous concernant, l'écoute attentive, la reconnaissance et le respect de votre personne.

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est élaboré pour toute personne après son admission dans la structure, dans un délai qui doit être adapté à chaque situation.

Il est actualisé ensuite en fonction des informations progressivement recueillies et réévalué entièrement dès que l'évolution de la situation l'exige.

25. La prise en charge de la douleur

Nous évaluerons régulièrement votre douleur et mettrons tout en œuvre pour la prendre en charge. N'hésitez pas à l'exprimer !

L'équipe médicale est là pour se mobiliser autour de cette problématique. Elle peut être aidée par l'équipe mobile de lutte contre la douleur (médecin, infirmières, psychologue).

Être soulagé est possible : il existe plusieurs types de médicaments pour traiter la douleur et des stratégies non médicamenteuses spécifiques (en fonction de la personne, du contexte, du moment).

26. Prévention et lutte contre les infections nosocomiales

Une des priorités de l'établissement est de prévenir et de lutter contre les infections nosocomiales qui peuvent être contractées lors de votre hospitalisation ou d'une hospitalisation antérieure.

Nous sommes sur ce point soutenu et en contact permanent avec l'équipe opérationnelle d'hygiène du Centre Hospitalier.

En période d'épidémie les visites sont gérées selon les recommandations de l'ARS Occitanie, de Santé Publique France, de la Société Française de Gériatrie, du Ministère de la Santé.



PERSONNE DE CONFIANCE

Une personne de confiance est une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions, et à qui vous faites confiance (par exemple un membre de votre famille, un ami, un voisin, votre médecin...).

À noter que :

- Cette désignation est facultative.
- Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous aider dans les démarches à accomplir, assister à vos entretiens afin de vous conseiller sur des choix thérapeutiques.
- Si vous la désignez, sa présence s'avèrera indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir les informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendra alors l'interlocuteur exclusif consultée par l'équipe médicale qui pourra adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.
- Cette désignation dure le temps de votre hospitalisation / séjour et est révocable à tout moment en le signalant simplement au personnel hospitalier.

Vous pouvez nommer une personne de confiance qui peut être différente de votre référent familial.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie.

C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir.

Vous pouvez nous en faire part à tout moment.



LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

En intégrant la structure d'hébergement, tout résident doit bénéficier des dispositions de la charte des droits et libertés des personnes âgées dépendantes.

Cependant, il existe dans la structure, comme dans tous les établissements, des droits mais aussi contraintes qu'impose la vie en communauté. Ces règles sont notifiées en détail dans le règlement intérieur du CH de Cahors accessible sur le site internet de l'établissement.

De manière synthétique et afin de préserver les libertés, la quiétude et le respect de chacun, il est recommandé :

- D'user avec discrétion des appareils radio et audio-visuels.
- De se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement.
- D'atténuer les bruits et les lumières le soir.
- De limiter les visiteurs aux horaires indiqués par le personnel.
- De respecter le matériel de l'établissement et d'éviter le gaspillage. Toute dégradation des lieux découlant d'interventions personnelles non autorisées pourra donner lieu à contribution financière à hauteur de la réparation des préjudices causés à l'établissement.
- D'adopter, de façon générale, un comportement compatible avec la vie communautaire.
- De se conformer, aux horaires en vigueur dans l'établissement (repas, distribution des médicaments).
- De ne pas abuser de boissons alcoolisées.

Par mesure de sécurité, il est interdit de :

- Fumer dans les chambres et les parties communes : une zone « fumeur » est réservée pour les patients et leur famille sur le parvis devant l'USLD.
- Modifier les installations électriques existantes.
- Utiliser tout appareil à carburant liquide, solide ou gazeux ainsi que les couvertures chauffantes.
- Modifier l'aménagement des chambres sans l'accord préalable du cadre de santé de la structure.
- Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans les chambres. Vous pouvez les recevoir dans le hall d'accueil, sur les terrasses et dans le jardin de l'établissement.

INSTANCE DE LA VIE SOCIALE

L'instance de la vie sociale de l'USLD a été créée en avril 2021.

Ses objectifs sont :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des personnes soignées et de leurs proches,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge,
- Faciliter les démarches des usagers (ou de leurs proches) et veiller à ce qu'ils expriment leurs réclamations auprès de la direction afin qu'elles soient prises en compte.

Sa composition :

3 collèges représentant ses membres de droit : un collège des représentants des familles élus, un collège de représentants des usagers nommés par l'ARS et un collège représentant des personnels élus en établissement.

Elle se réunira à minima 4 fois par an selon un calendrier préétabli.



Charte de la personne hospitalisée



1-Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2-Les établissements de santé garantissent la **qualité de l'accueil, des traitements** et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3-L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4-Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le **consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5-Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6-Une personne à qui il est proposé de participer à une **recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7-La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



9-Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la **confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10-La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11-La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

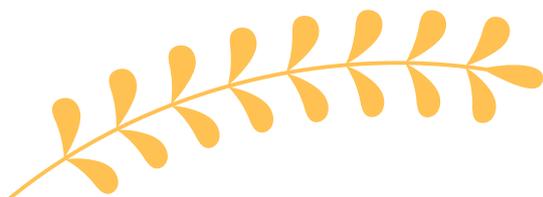
10. Qualification des intervenants Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Charte de bientraitance



La bientraitance est une manière d'être, d'agir et de dire ; soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. Elle repose sur des bonnes pratiques, des qualifications, des compétences ainsi que sur l'éthique et la conscience professionnelle.



La bientraitance implique une certaine réciprocité : la reconnaissance de l'un dans sa souffrance et de l'autre dans ses missions.

1. Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

2. Donner à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3. Garantir à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4. Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

5. S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

6. Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

7. Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie.

8. Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

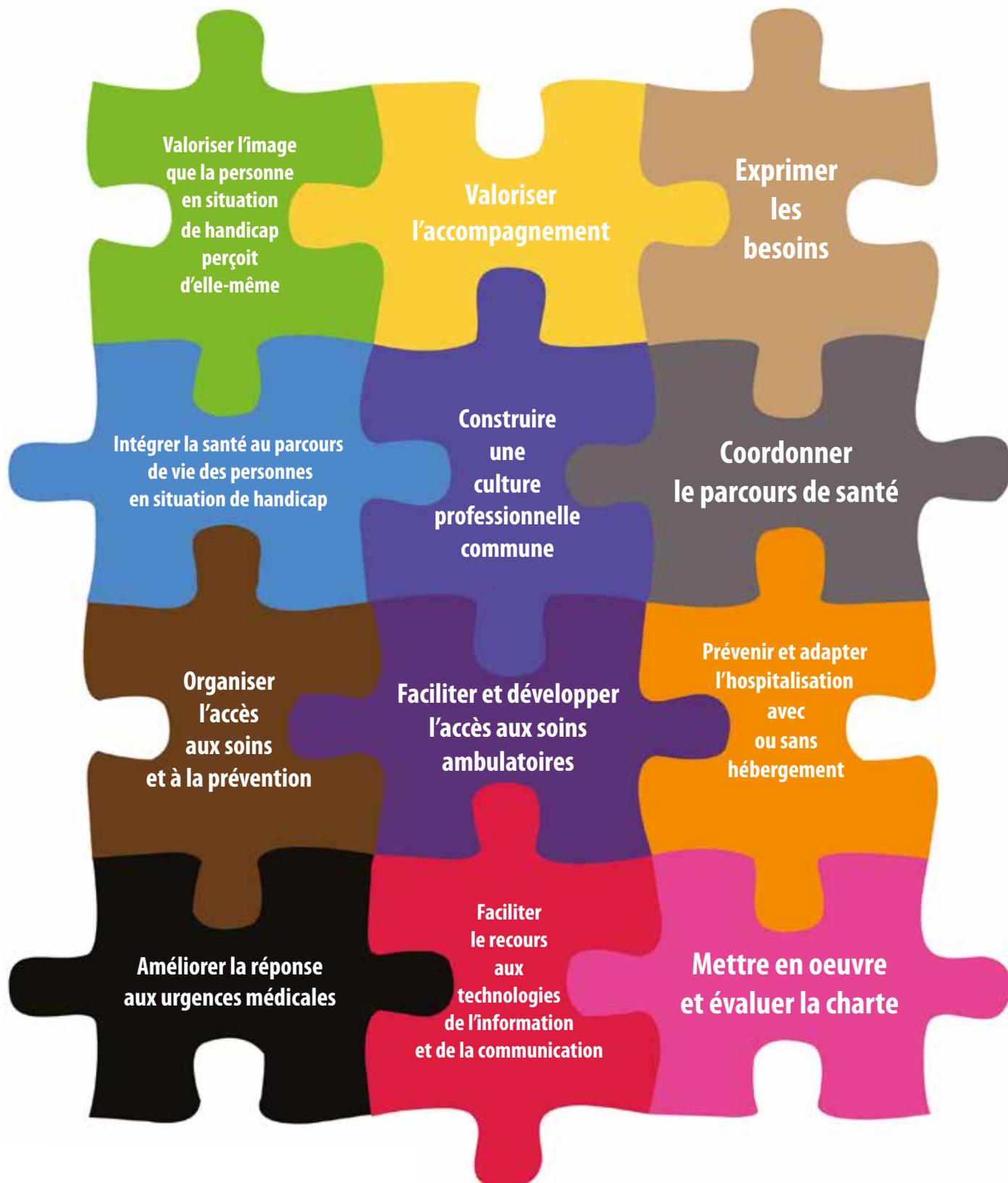
9. Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

10. Évaluer et prendre en compte la satisfaction des utilisateurs et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

Les professionnels du Groupement Hospitalier de territoire du Lot, s'engagent sur le respect des principes de cette charte.

Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Valoriser l'image
que la personne
en situation
de handicap
perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les
besoins

Intégrer la santé au parcours
de vie des personnes
en situation de handicap

Construire
une
culture
professionnelle
commune

Coordonner
le parcours de santé

Organiser
l'accès
aux soins
et à la prévention

Faciliter et développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation
avec
ou sans
hébergement

Améliorer la réponse
aux urgences médicales

Faciliter
le recours
aux
technologies
de l'information
et de la communication

Mettre en oeuvre
et évaluer la charte

ANNEXES

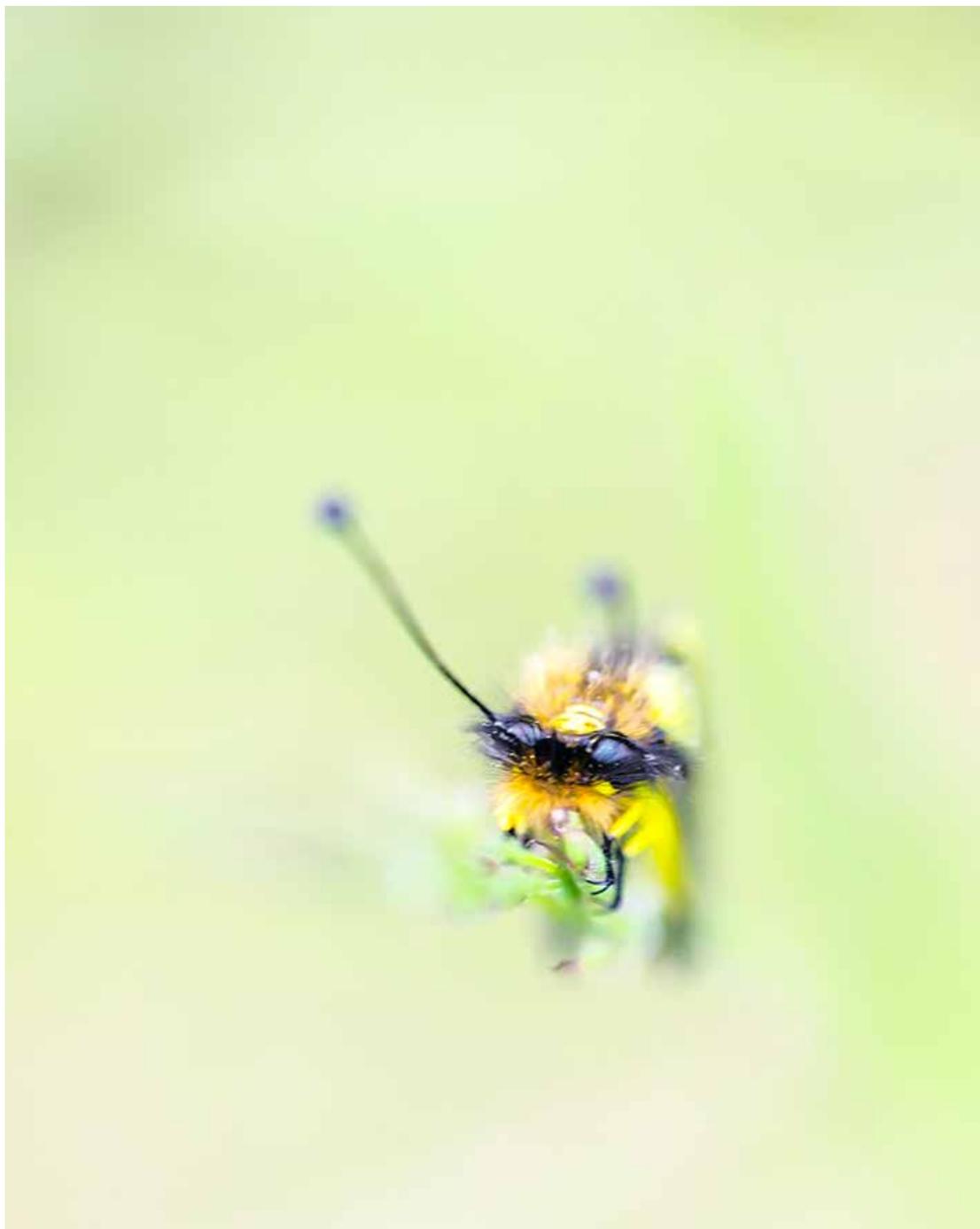
Vous trouverez dans cette double page :

- Le formulaire de désignation de la personne de confiance
- Le questionnaire de satisfaction
- Le formulaire de directives anticipées

**Ces documents sont à remettre au cadre de santé de l'USLD.
En son absence, au secrétariat.**

Vous trouverez, pour information à conserver :

- Le dernier arrêté départemental portant fixation des tarifs de l'établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes





**Retrouvez toutes les informations sur le Centre Hospitalier de Cahors
sur notre site internet : www.ch-cahors.fr**

**Vous y trouverez également une page dédiée à l'USLD
et ce livret dans sa version numérique en scannant le QR CODE :**



Conception : Service communication CH Cahors - Imprimé en interne - Avril 2022 / USLD-DOC-0030
Photos : Bernard Roux (insectes), Audrey Domitile (mains en noir et blanc)

Centre Hospitalier de Cahors - Groupement Hospitalier du Territoire du LOT
52, place Bergon BP 50269 - 46005 CAHORS cedex
www.ch-cahors.fr