EHPAD Intercommunal du Sud-Cher

Livret d'Accueil

De la personne accompagnée







9, rue de la scierie
18170 LE CHATELET

02.36.24.21.18

www.eisc.fr

BIENVENUE

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue dans nos résidences.
Heureux de vous compter parmi les personnes accueillies, nous tenons à vous garantir que nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour soit des plus agréables et paisibles.
Ce présent livret d'accueil vous donnera toutes les informations utiles et indispensables sur le fonctionnement de la structure.
Vous les retrouverez aussi sur notre site internet www.eisc.fr.

Nous vous remercions pour votre confiance.

La Direction

SOMMAIRE

BIENVENUE 2
PRESENTATION GENERALE 2
SITUATION GEOGRAPHIQUE 3
ORGANISATION GENERALE 4
NOS OFFRES Hébergements et accompagnements 5
SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE 5
ADMISSIONS 6
MODALITES Administratives et financières 7
SANTE & AUTONOMIE 8
VOTRE CONFORT 9
LES INTERVENTIONS non médicamenteuses 10
LA RESTAURATION 11
VIE SOCIALE 12
EXPRESSION & PARTICIPATION 13
BIENTRAITANCE 14
REFLEXION ETHIQUE 14
SECRET PROFESSIONNEL & MEDICAL 15
AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE 15
VOS DROITS 16
GLOSSAIRE 17
CHARTE DES DROITS ET LIBERTES de la personne accueillie 18

PRESENTATION GENERALE

L'EHPAD *(Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes)* Intercommunal du Sud-Cher, est un établissement public autonome relevant de la fonction publique hospitalière. Il est né en 2024 de la fusion juridique des EHPAD de Le Châtelet, de Lignières et de Châteaumeillant.

Nos résidences sont implantées dans trois communes rurales du sud du département du Cher, en région Centre Val de Loire, à proximité directe des départements de l'Allier, de l'Indre et de la Creuse.

Elles bénéficient d'une situation géographique privilégiée au cœur du Berry ; Nichées dans de charmants villages avec leur campagne verdoyante et leurs paysages bucoliques où il fait bon vivre.

Résidence Les Charmilles

Capacité d'hébergement : 66 places

- ✓ Hébergement permanent & temporaire
- ✓ Chambre relais
- ✓ Unité protégée

Résidence Le Jardin Des Vignes

Capacité d'hébergement : 121 places

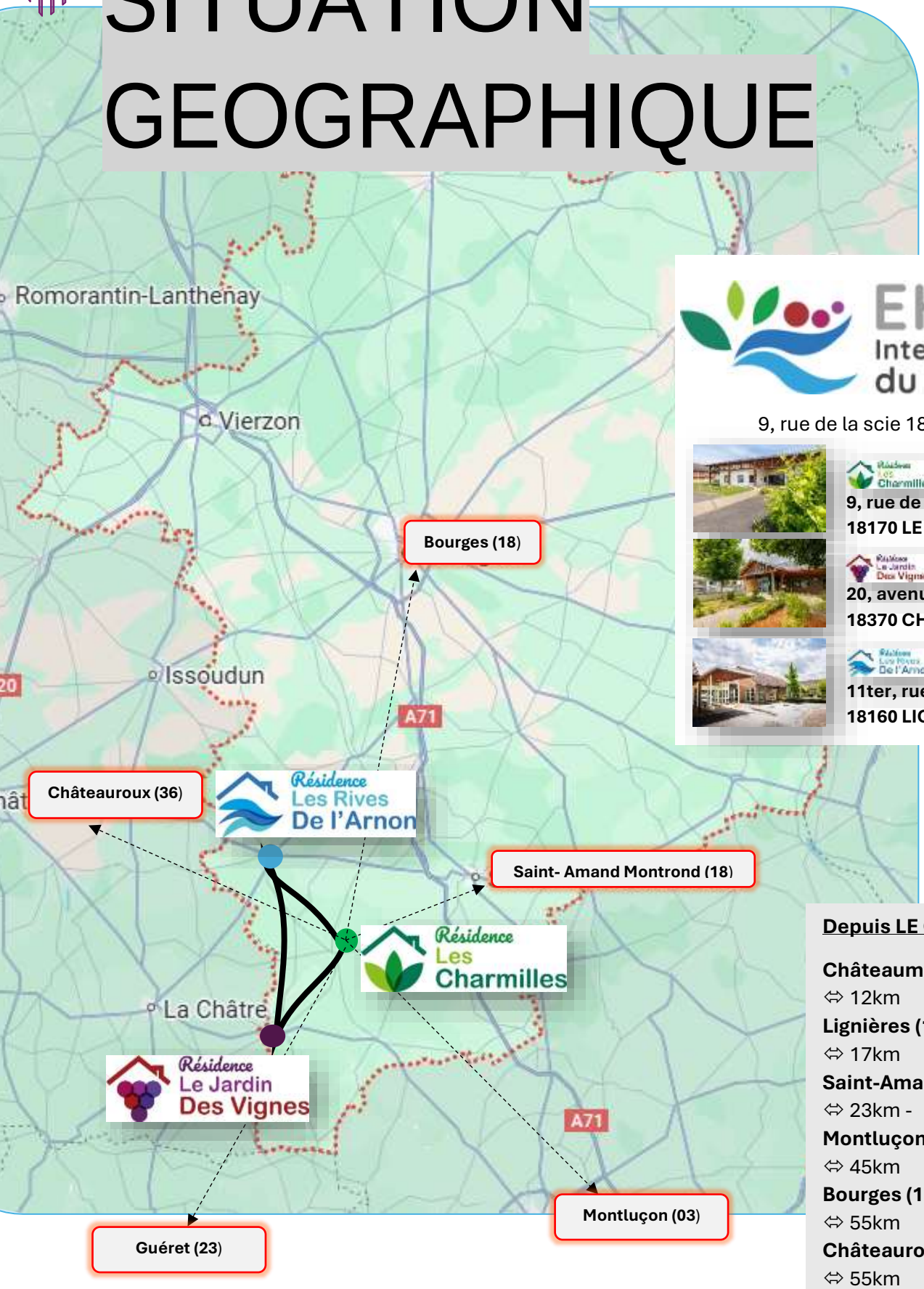
- ✓ Hébergement permanent & temporaire
- ✓ Chambre relais
- ✓ Unité protégée
- ✓ Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)
- ✓ Service de Soins Infirmiers à Domicile

Résidence Les Rives De l'Arnon

Capacité d'hébergement : 75 places

- ✓ Hébergement permanent & temporaire
- ✓ Chambre relais
- ✓ Unité protégée
- ✓ Pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)

SITUATION GEOGRAPHIQUE



EHPAD Intercommunal du Sud-Cher

9, rue de la scie 18170 LE CHATELET

9, rue de la scierie
18170 LE CHATELET

20, avenue de la gare
18370 CHATEAUMEILLANT

11ter, rue de Barbançois
18160 LIGNIERES

Depuis LE CHATELET :

Châteaumeillant (18)
⇔ 12km 🕗 15 min
Lignières (18)
⇔ 17km 🕗 20 min
Saint-Amand Montrond (18)
⇔ 23km - 🕗 30 min
Montluçon (03)
⇔ 45km 🕗 50 min
Bourges (18)
⇔ 55km 🕗 1h
Châteauroux (36)
⇔ 55km 🕗 1h
Guéret (23)
⇔ 70km 🕗 1h30min

ORGANISATION GENERALE

Un seul ETABLISSEMENT Et ses trois RESIDENCES

✓ 1 seule entité juridique

L'EHPAD Intercommunal du Sud-Cher

Siège social : 9, rue de la scierie 18170 LE CHATELET

✓ 1 seule équipe de Direction

Elle assure une gestion partagée et harmonieuse des 3 résidences. Elle pilote aussi bien les enjeux médico-sociaux et humains de la structure que sa gestion administrative, financière et logistique.

✓ 1 seul Conseil d'Administration

Il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le règlement de fonctionnement.

✓ Des équipes dédiées à chaque résidence

- Equipes soignantes (IDE et AS)
- Equipes hôtelières
- Vie sociale (animation)
- Restauration
- Blanchisserie
- Services techniques

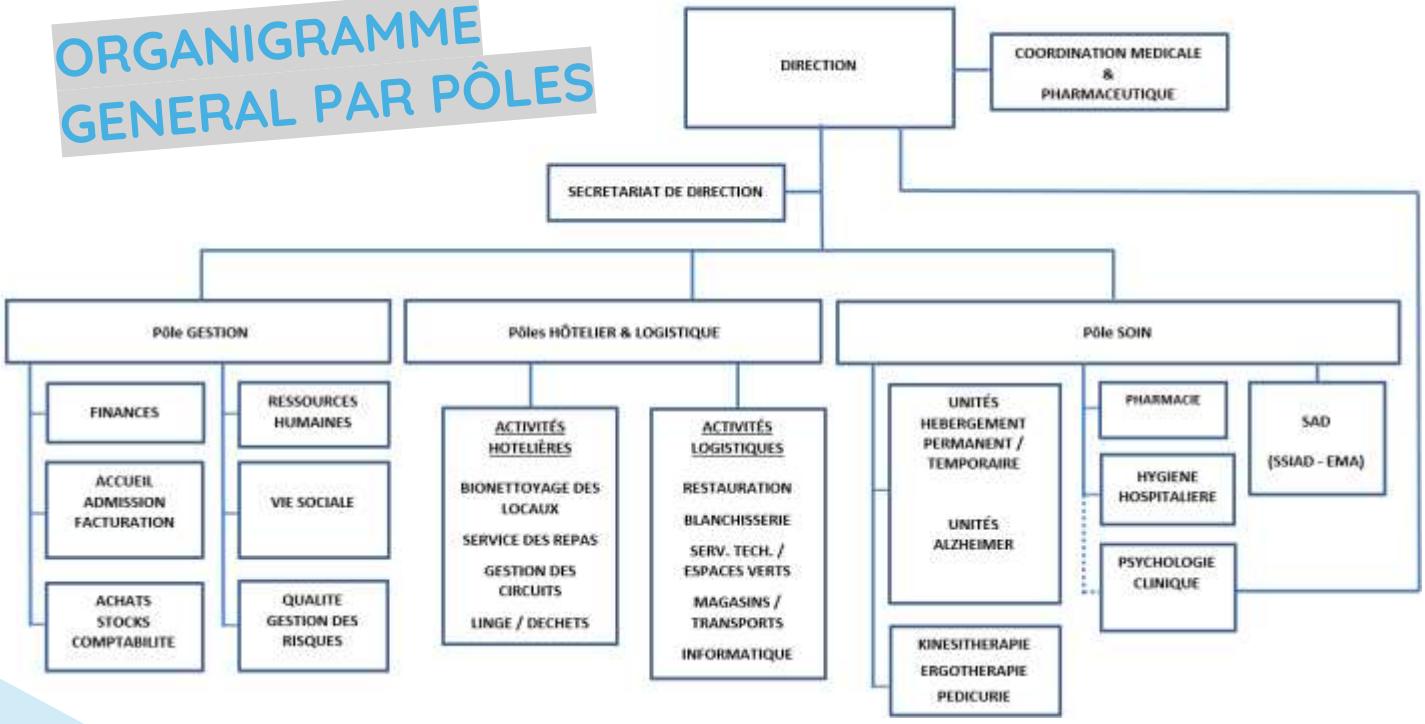
✓ Des équipes transversales

- Coordination médicale
- Pharmacie
- Psychologie
- Ergothérapie
- Hygiène hospitalière
- Services administratifs

✓ Des professionnels libéraux par résidence

- Kinésithérapeute
- Pédicure/podologue

ORGANIGRAMME GENERAL PAR PÔLES



NOS OFFRES

Hébergements et accompagnements

Pour répondre aux besoins de chacun, 2 solutions **d'hébergement** *(disponibles sur chacune de nos résidences)*

HEBERGEMENT PERMANENT

Hébergement en unité conventionnelle ou protégée. Destiné aux personnes âgées de 60 ans et plus, fragiles et vulnérables avec l'objectif de préserver leur autonomie par un accompagnement global.

Sans limite de durée

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Hébergement en unité conventionnelle ou protégée. Destiné aux personnes âgées de 60 ans et plus, après une hospitalisation, pour être entourées durant une période difficile, en l'absence d'un proche aidant ou lorsque ce dernier ne peut plus apporter l'aide habituelle.

Limité à 90 jours par an, consécutifs ou non

Résidence Les Charmilles

Résidence Le Jardin Des Vignes

Résidence Les Rives De l'Arnon

Hébergement permanent ou temporaire : pour tous renseignements contacter le service des Admissions :
Par téléphone au 02.36.24.21.18 (choix 1→1)
Via la boîte de dialogue de notre site internet www.eisc.fr

SERVICE DE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE

Le SSIAD *(basé à Châteaumeillant)* assure sur prescription médicale, après avis de l'IDE Coordinatrice des prestations de **soins de nursing et d'accompagnement des personnes âgées dépendantes ou d'adultes handicapés à leur domicile**.
Le financement de la prise en charge du patient intégrant le SSIAD est assurée à 100 % par l'Assurance Maladie.

Nos missions :
- Vous permettre de continuer à vivre à votre domicile dans des conditions optimales
- Prévenir et différer les hospitalisations
- Favoriser un retour à domicile précoce
- Soulager, aider et entourer les proches aidants



Pour contacter le SSIAD : 02.36.24.21.18 (choix 1→3→4)



ADMISSIONS



Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de 60 ans et plus, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières *(habilitation Aide Sociale)*.
Sauf impossibilité, une rencontre de préadmission sera organisée avec une visite de la résidence.
Dans la limite des places disponibles et après avis de la commission d'admission, l'admission est prononcée par la Direction *(sous condition de la complétude du dossier et de votre acceptation du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement annexé au présent livret / Cf conditions page 21)*.
Vous faites le choix de votre futur lieu de vie *(résidence)* et la Commission d'Admission vous orientera vers l'hébergement *(service et chambre)* le plus adapté en fonction de vos souhaits et besoins.
Vous restez libre de pouvoir quitter l'établissement à tout moment *(dans la limite du préavis)*. L'établissement peut à tout moment rompre le contrat de séjour en cas de non-respect de ce dernier ou de manquement au règlement de fonctionnement.

POUR DEPOSER UNE DEMANDE D'ADMISSION :

Pour tous renseignements, contactez le service des admissions :
- via notre site internet www.eisc.fr *(onglet « contact » → boîte de dialogue « renseignements administratifs »)*

- par téléphone au 02.36.24.21.18 *(choix 1→1 dans le menu interactif)*

Pour déposer une demande d'admission :
- directement en ligne sur via trajectoire depuis notre site internet www.eisc.fr
- en téléchargeant le dossier papier depuis notre site internet www.eisc.fr et en le déposant complété à la résidence de votre choix.

Le dossier d'admission comporte une partie administrative et une partie médicale à faire remplir par le médecin traitant.



MODALITES

Administratives et financières

LES AIDES FINANCIERES

Vous pouvez bénéficier *(sous conditions)* de :

- ✓ **L'aide sociale à l'hébergement** (après étude de vos revenus)
- ✓ **L'allocation logement** (CAF, MSA)
- ✓ **L'APA** (Aide Personnalisée Autonomie)

LES PRESTATIONS ADMINISTRATIVES

Les prestations administratives, comptables, juridiques et budgétaires sont assurées par l'EHPAD ; cela inclut l'élaboration et le suivi du contrat de séjour, ses annexes et ses avenants.

LES ASSURANCES

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur.

La personne accueillie doit souscrire une assurance « Responsabilité Civile Individuelle ».

BIENS ET VALEURS : il est vivement conseillé de ne conserver avec vous que les objets strictement nécessaires à votre séjour.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets que vous auriez choisi de garder en votre possession.

⇒ **dépôt de valeurs possible : modalités Cf contrat de séjour**

LES FRAIS DE SEJOUR

Les tarifs journaliers de l'établissement, **identiques sur chaque résidence**, comprennent ceux relatifs à l'hébergement et la dépendance. Ils sont fixés par arrêté du Conseil Départemental du Cher.
Ils couvrent les dépenses d'administration générale, d'hôtellerie, de restauration, de blanchissage, d'entretien et de maintenance des locaux et de vie sociale.

Le tarif journalier relatif à la dépendance correspond à l'aide et à la surveillance ne relevant pas du soin, et au surcoût hôtelier lié à la dépendance. Le degré de dépendance de chaque personne est évalué à partir de la grille nationale AGGIR *(Autonomie Gérontologique des Groupes ISO Ressources)*.

Les soins médicaux et paramédicaux, les médicaments, ainsi que les fournitures médicales sont pris en charge par l'EHPAD dans le cadre de sa dotation globale *(financement ARS)*.

Pour les consultations externes et les hospitalisations, il est nécessaire de souscrire à une mutuelle.

Reste à votre charge notamment :

- ✓ *les soins de pédicurie (hors prescription médicale)*
- ✓ *les prothèses dentaires et auditives ; les lunettes*
- ✓ *les bas de contention (hors prescription médicale)*
- ✓ *les imageries médicales lourdes : scanner, IRM*
- ✓ *les frais de transport selon la réglementation en vigueur.*



SANTE & AUTONOMIE

LA SURVEILLANCE MEDICALE

Votre suivi médical sera assuré par un médecin généraliste que vous aurez choisi parmi ceux conventionnés avec l'établissement.

Pour les consultations spécialisées, l'établissement organisera vos rendez-vous auprès des médecins spécialistes du secteur *(pour rappel, les honoraires et les frais de transport restent à votre charge)*.

Notre Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) vous délivrera l'ensemble des médicaments prescrits.
Votre traitement sera préparé par notre préparateur en pharmacie et administré par nos équipes infirmières.

Si la prise en charge d'une affection ne peut être assurée sur place, votre médecin traitant ou à défaut le médecin coordonnateur, en concertation avec vous ou votre famille, décidera d'un transfert vers un établissement plus adapté.

L'EHPAD possède une convention pour la gestion des urgences médicales avec le centre hospitalier de Saint-Amand Montrond.



PREVENTION DE LA DENUTRITION

Prévenir la dénutrition c'est préserver l'état de santé et retarder la perte d'autonomie.

L'équipe pluridisciplinaire

Sous la responsabilité du médecin coordonnateur et du cadre de santé, chaque agent participe à votre prise en soins globale et adaptée à vos besoins. Chacun est formé et continue à se former tout au long de sa carrière.

Les soins médicaux et paramédicaux sont assurés par le personnel qualifié de l'établissement : infirmière, aide-soignant, psychologue, ergothérapeute, diététicien ...
Et **complétés si nécessaire par l'intervention de professionnels libéraux** conventionnés : kinésithérapeute, pédicure ...
Tous les éléments médicaux vous concernant sont enregistrés dans notre DUI.

Prônant la bientraitance, nous vous accompagnons dans tous les actes de la vie courante dans le respect et la dignité. Nous adaptons les soins dans le respect de vos souhaits, habitudes de vie tout en cherchant à préserver votre autonomie.

ORGANISATION ET PERMANENCE DES SOINS

Présence aide-soignante assurée 24h/24. Présence d'**une infirmière en journée** et d'un **dispositif d'astreinte** (DAMIC) la nuit pour limiter les passages aux urgences.

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Dans le respect de la loi du 2 janvier 2002 et afin de vous rendre acteur de votre accompagnement, **nous coconstruirons ensemble, en concertation avec vos proches**, votre projet d'accompagnement personnalisé.

PREVENTION DE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité, nous nous attacherons à la détecter, la mesurer et la traiter tout au long de votre séjour.

PREVENTION DES CHUTES

Lutter contre les chutes pour prévenir toute aggravation de votre état de santé ou perte d'autonomie associées.

VOTRE CONFORT

Les CHAMBRES

Nos trois résidences sont équipées de **chambres individuelles spacieuses avec salle de bain privative**. Elles sont entièrement meublées avec du mobilier adapté.
Pour votre confort et votre sécurité ainsi que pour la qualité de travail des professionnels, certaines sont équipées en rails de transfert.
Afin de vous sentir comme chez vous, vous pouvez, si vous le désirez, personnaliser votre chambre avec des effets personnels (petits mobilier, décoration) dans la limite de la surface disponible pour garantir votre sécurité, faciliter votre circulation et le travail du personnel, tout en respectant les normes de sécurité en vigueur.

ENTRETIEN DES CHAMBRES

L'entretien des chambres et des sanitaires est assuré par le personnel hôtelier de l'établissement dans le respect de l'intimité et des protocoles d'hygiène.

GESTION DU LINGE

Fourniture et entretien du linge
Le linge de maison (draps, serviettes de toilette et de table) est mis à disposition par l'établissement, afin d'assurer votre confort tout au long de votre séjour.
Entretien des effets personnels
Sauf demande contraire de votre part, vos vêtements personnels seront pris en charge et entretenus avec le plus grand soin par notre service de blanchisserie. Chaque vêtement sera identifié par l'établissement grâce à un QR code, ce qui permet d'assurer un suivi rigoureux de vos effets personnels.
Procédure de marquage et recommandations
Dans le but d'optimiser votre accueil, il est demandé d'apporter le linge à marquer trois jours avant votre admission.
Nous vous recommandons également de prévoir une quantité de linge suffisante, afin de permettre un roulement lors de l'entretien. Pour faciliter votre préparation, un trousseau type vous sera remis lors de l'admission.
Nous n'entretenons pas le linge délicat !

NECESSAIRE DE TOILETTE

Vous devez apporter vos accessoires et produits de toilette et en assurer le renouvellement régulier.

LE TELEPHONE

Si vous le souhaitez, nous mettrons à votre disposition un téléphone dans votre chambre *(prestation à votre charge)*.

LA TELEVISION

Chaque chambre peut être équipée *(prestation à votre charge / modalités variables selon la résidence)*.

CONNEXION INTERNET

Chaque chambre bénéficie d'une connexion gratuite et du Wifi dans les lieux communs.

CLE

Vous disposerez d'une clé ou d'un badge pour sécuriser votre chambre.





Résidence Les Charmilles | Résidence Le Jardin Des Vignes | Résidence Les Rives De l'Arnon



LES INTERVENTIONS non médicamenteuses

SNOEZELEN

L'activité se déroule dans des espaces spécialement conçus pour stimuler sens par sens, notamment au travers d'effets lumineux, de jeux de couleurs, de sons, de musiques, de parfums...
Ce soin relationnel permet une communication entre soignant et résident apaisée et l'instauration de relations de meilleure qualité.

« Interventions psychologiques, corporelles, nutritionnelles, numériques ou ergonomiques visant en complément des soins et accompagnements médicaux à prévenir, soigner ou guérir… »



PASA

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés a pour objectif d'améliorer le quotidien des personnes accompagnées présentant des troubles cognitifs et des troubles du comportement modérés. Les activités proposées permettent de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux, de préserver l'autonomie grâce à un travail de stimulation et de favoriser le bien-être des personnes accompagnées.



Table Magique

Il s'agit d'un outil interactif favorisant la stimulation physique, cognitive et sociale des personnes atteintes de troubles neurocognitifs.
C'est un projecteur avec des capteurs infrarouges et un haut-parleur qui fonctionnent ensemble. Les objets projetés sur une table. répondent aux mouvements des mains et des bras et les personnes jouent avec.



BORNE Musicale

La borne musicale se présente sous forme de jukebox pour que les personnes puissent avoir un accès simple à un très large répertoire de musique. Cette borne numérique propose aussi plusieurs milliers d'activités ludiques adaptées au public âgé. C'est également un outil qui permet d'améliorer la qualité de la relation grâce au bénéfice de la musique.

Cette méthode s'appuie sur le lien étroit qui se tisse entre la personne et l'animal Elle se pratique au travers d'activités avec des animaux formés. Elle améliore la qualité de vie des personnes, contribue au maintien des capacités et facilite l'expression.



MEDIATION ANIMALE

LA RESTAURATION

LES REPAS

Les repas sont un moment important, tant sur le plan nutritionnel que relationnel, sans oublier bien évidemment le plaisir.
Chacune de nos résidences bénéficie de sa propre cuisine et **l'ensemble des repas y sont quotidiennement préparés sur place par nos équipes**.
Les menus sont élaborés sous le contrôle de **notre diététicien**, en tenant compte de vos avis, notamment grâce à la commission des menus et à des enquêtes de satisfaction.
Nous prendrons en compte et respecterons vos goûts, dégoûts, habitudes de vie (y compris religieuses) et les traditions.
Si nécessaire, vos menus seront adaptés en raison d'un régime ou si vous avez besoin d'une texture adaptée.

Des goûters et des repas gourmands et festifs vous seront proposés régulièrement au détour du calendrier.



Informations générales sur le repas :

Petit-déjeuner	Déjeuner	Goûter	Dîner	Collation
Service en chambre	Service au restaurant	Service lieux de vie	Service au restaurant	Service en chambre
A partir de 8h00	A partir de 12h15	A partir de 15h45	A partir de 18h45	à la demande

Parce que se nourrir doit toujours être synonyme de plaisir !

Nos salles de restaurant, spacieuses et lumineuses vous offriront un cadre agréable et convivial pour prendre vos repas.
Notre personnel hôtelier, vous proposera un service de qualité et saura vous accompagner par ses petites attentions.

REPAS ACCOMPAGNANTS

Fête, anniversaire, occasion particulière ou **simple visite…**

Selon nos disponibilités d'accueil et sous réserve des conditions sanitaires, il est possible d'organiser des repas avec votre famille et/ou vos proches.
Nos salons vous offriront intimité et convivialité.
Les repas sont payants et doivent être réservés au moins 72h avant (par téléphone ou via notre site internet).





VIE SOCIALE



L'animation

Elle aide à créer du lien social entre les personnes accueillies, les familles, les professionnels et elle contribue à favoriser l'épanouissement personnel, l'autonomie et l'indépendance ainsi qu'à soutenir l'estime de soi. Elle évite l'isolement et favorise les relations sociales. La vie sociale permet une vie collective quel que soit le degré de dépendance. L'animation peut être collective ou individuelle. Elle permet à un résident de s'intégrer le mieux possible dans la collectivité.









Quelle que soit l'activité, votre participation sera sollicitée en fonction de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) et de vos souhaits mais restera à votre libre choix.

Sur chaque Résidence :

- ✓ Une animatrice dédiée
- ✓ Des activités variées et quotidiennes
- ✓ Un planning hebdomadaire affiché dans tous les services
- ✓ Des manifestations festives tout au long de l'année
- ✓ Des interventions régulières de bénévoles et d'intervenants extérieurs
- ✓ Des sorties thématiques pour se cultiver et conserver des liens avec le territoire.

Accessibles à tous grâce à nos 2 mini-bus adaptés aux fauteuils roulants et équipés de hayon élévateur.



VISITES & SORTIES

Visites 7 jours / 7

Votre chambre en EHPAD est votre lieu de vie : vous y êtes chez vous et vous pouvez recevoir, chaque jour, les personnes de votre choix (famille, amis, proches). Les visites sont possibles sans obligation d'horaires fixes et sans formalité particulière, dans le respect de votre tranquillité et de celle des autres résidents.

Sortie seul(e) ou accompagné(e) :

Il est nécessaire de prévenir le service.

Pour une sortie d'au moins une journée, prévenir au moins 24h avant (par téléphone ou via notre site).

APPELS visio

Possibilité d'organiser **des échanges en visio avec votre parent ou vos proches**.

Demandez au service de la Vie Sociale.

COURRIER

Le courrier est distribué une fois par jour dans les chambres et pour vos envois, une boîte à lettre est à votre disposition au niveau de l'accueil *(n'oubliez pas de les affranchir)*.

COIFFEUR

La résidence possède un salon de coiffure et plusieurs coiffeurs y interviennent.

Pour en profiter, demandez au service de la Vie Sociale.

La prestation est à régler par vos soins auprès du coiffeur.

CULTE

Chaque personne est **libre de participer à l'exercice de son culte**.

Pour bénéficier d'une visite ou participer à une cérémonie, rapprochez-vous de la Vie Sociale.

EXPRESSION & PARTICIPATION

Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale reconnaît aux personnes accompagnées au sein des établissements et services un droit à l'expression et à la participation. Ce dernier est incarné par l'article L. 311-6 du code de l'action sociale et des familles (CASF) en vertu duquel : « afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations au fonctionnement de l'établissement ou du service, il est institué soit un conseil de la vie sociale, soit d'autres formes de participation (...) ».

Obligatoire dans une large part des structures sociales et médico-sociales, le conseil de la vie sociale (CVS) figure parmi les principaux outils destinés à garantir le droit effectif à la participation des personnes accompagnées sur toute question intéressant le fonctionnement de leur structure d'accueil.

Réformée par un décret publié en avril 2022, cette instance occupe une place essentielle dans la démarche d'amélioration continue et d'évaluation de la qualité des ESSMS. Le panel élargi d'attributions du CVS permet à ses représentants d'émettre un avis et de proposer des solutions pour améliorer l'accompagnement et le quotidien des personnes.

L'EHPAD Intercommunal du Sud-Cher, en concertation avec ses usagers a mis en place un CVS unique, incluant des représentants des personnes accompagnées, des familles et des professionnels des 3 résidences *(dernières élections 2024)*.

Il se réunit au moins 4 fois par an et est consulté sur tous les sujets obligatoires.

NOTRE PHILOSOPHIE : c'est un lieu d'échanges et de rencontres. Il permet d'entendre et de confronter la voix à la fois des personnes accueillies, des salariés et de la Direction.

Au travers de la voix de leurs représentants (élus), l'avis des personnes accompagnées est sollicité. Ces dernières deviennent donc actrices du fonctionnement de l'établissement ; à travers les remarques, idées, questions... le CVS facilite l'expression et la participation, apaise le climat général et améliore la qualité de vie dans l'établissement.

Pour plus d'information, nous tenons à votre disposition notre petit fascicule CVS.
N'hésitez pas à le réclamer !



Plaintes et Réclamations

Conformément à la réglementation en vigueur et aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, l'établissement a mis en place une procédure de gestion des plaintes et réclamations des usagers.

Ainsi, vous pouvez faire parvenir vos remarques à l'attention de la Direction par courrier ou via notre site internet.

Recueil de vos avis

Persuadés de l'importance de vos avis dans l'amélioration du fonctionnement de l'établissement, nous avons mis en place différents outils pour recueillir votre satisfaction et vos propositions.

Ainsi, au gré de votre séjour, vous pourrez participer à différents temps d'échange thématiques (groupes de paroles, commissions des menus, réunions des familles...) et répondre à différentes enquêtes, visitant de façon globale l'ensemble de nos activités ou de façon plus ciblée une prestation.

Nous comptons sur votre participation et le personnel de la vie sociale se tient à votre disposition si vous avez besoin de renseignements ou d'être accompagné.

Nous vous remercions pour cette aide précieuse !

ENQUÊTE PERMANENTE

-A votre disposition sur chaque résidence
-Une enquête pour les personnes accompagnées
- Une enquête pour les familles

Modalités de participation affichées à **l'entrée de** la Résidence



BIENTRAITANCE



« La bientraitance trouve ses fondements dans le respect de la personne, de sa dignité et de sa singularité. Il ***s'agit d'une culture*** *partagée au sein de laquelle les sensibilités individuelles, les spécificités de parcours et de besoins, doivent pouvoir* ***s'****exprimer et trouver une réponse adaptée »*

(RBPP Anesm 2008)

Conformément aux recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm et au référentiel d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux de la HAS, l'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une politique de promotion de la Bientraitance et de lutte contre la maltraitance.
L'établissement possède son propre Groupe Bientraitance (inter résidences) composé d'agents volontaires et formés. Il se réunit plusieurs fois par an.
Il a pour objectif de promouvoir la bientraitance auprès de tous les professionnels grâce notamment à la production de sa propre charte de bientraitance. Il apporte des pistes de réflexions sur des situations complexes en lien avec l'accompagnement des personnes accompagnées.

Définition institutionnelle de la Bientraitance :

« Culture partagée qui se traduit par une posture professionnelle active et dynamique, une manière d'être, d'agir et de dire soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins, respectueuse de ses choix et de ses refus, respectueuse de sa liberté et de ses droits. Elle vise à promouvoir le bien-être de la personne tout en gardant à l'esprit le risque de maltraitance », Groupe Bientraitance EISC - 31/01/2025

REFLEXION ETHIQUE

« La réflexion éthique permet de mettre en relation la situation avec des valeurs ***ou des principes d'intervention, de mieux mesurer les enjeux et d'évaluer*** *chacune des décisions possibles en* ***apportant une méthode d'analyse et un*** *mode de discussion collégial.*
Elle aide les professionnels à analyser et clarifier les éléments de complexité de la situation au regard des systèmes de valeur de chacun, que ce soit en amont ou en aval de la décision. Elle contribue aussi à impulser une dynamique de responsabilisation des équipes dans cette démarche de questionnement »

(RBPP Anesm 2010)

Conformément aux recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm et au référentiel d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux de la HAS, l'établissement s'attache à promouvoir et développer la réflexion éthique.
Cette démarche se traduit par la mise en place opportuniste de temps de questionnement et de réflexion pluriprofessionnelle sur des situations complexes en lien avec l'accompagnement des personnes accueillies.
Son objectif est de prendre collégialement une décision parmi plusieurs alternatives, au bénéfice de la personne, en tenant compte des risques.
Une commission éthique analyse ces réflexions et propose un bilan annuel diffusé à l'ensemble des parties prenantes.

SECRET PROFESSIONNEL & MEDICAL

Vous avez le droit au respect de vos informations personnelles. Le partage des informations vous concernant est autorisé entre professionnels de santé à condition qu'ils participent tous à votre prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à votre suivi médico-social et social.
En cas de partage entre professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, votre consentement préalable vous sera demandé. L'ensemble des professionnels est soumis au secret médical.

AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'Action Sociale et médico-sociale ainsi qu'aux recommandations de bonnes pratiques de l'Anesm et au référentiel d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux de la HAS, l'établissement est soumis à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations.
La réalisation de cette évaluation et l'atteinte des exigences du référentiel gagent le bon fonctionnement l'établissement.
Elle a lieu tous les 5 ans. Les résultats sont publics et consultables sur le site de l'HAS ainsi qu'à l'entrée de chacune de nos résidences.

L'EHPAD Intercommunal du Sud-Cher a mis en place une démarche d'amélioration continue de la qualité intégrant l'ensemble des parties prenantes. Elle est basée sur des audits par activités, l'évaluation des pratiques, la mise en place et l'exploitation d'enquêtes de satisfaction à destination des personnes accompagnées et de leurs proches ainsi que l'utilisation de toutes les sources nous permettant de recueillir les avis et propositions des personnes accompagnées.
Tous ces éléments sont traduits dans un plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des accompagnements et permettent d'adapter le fonctionnement de la structure et les pratiques des professionnels aux attentes et besoins des personnes accompagnées, en lien avec les recommandations et les réglementations en vigueur.



Dernière évaluation Qualité : rapport du 25/09/2025. *Résultats détaillés et synthèse consultables dans chaque résidence (panneau d'affichage) ou sur le site de la Haute Autorité de Santé* https://www.has-sante.fr/jcms/15404_FicheESSMS/fr/ehpad-les-charmilles

VOS DROITS

LA PERSONNE QUALIFIEE

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, loi n°2013-403 du 17 mai 2013.

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal s'il s'agit d'un mineur peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du Conseil Départemental. Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat
Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. Cette liste peut également vous être remise à l'accueil du bâtiment gériatrique sur simple demande.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Article D. 311-0-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles mentionné dans le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit à l'aide du formulaire inclus dans le contrat de séjour, une personne de votre entourage (un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant et également participer à l'élaboration et à l'actualisation de votre projet de vie.
Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment (Cf annexes relatives à la personne de confiance du Contrat de Séjour).

DIRECTIVES ANTICIPEES

Article L 1111-11 - alinéa 1 et 2 du Code de Santé Publique.

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment ses volontés relatives à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de poursuite, de limitation, d'arrêt ou de refus de traitements ou d'actes médicaux.
À tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables.
Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par la personne. Le document doit comporter les noms, prénoms, date et lieu de naissance de l'auteur. Il existe un formulaire de directives anticipées en annexe de votre contrat de séjour.
Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, faites la demande auprès de l'équipe soignante qui pourra vous transmettre un modèle et vous renseigner.
Confiez-les par la suite à la cadre de santé ou à l'accueil de votre résidence.

MEDIATION DE LA CONSOMMATION

Articles L.612-1 du code de la consommation.

En cas de litige avec l'EHPAD en lien avec l'une des prestations inscrites au contrat de séjour vous avez la possibilité de saisir le médiateur de la consommation.
Modalités Cf contrat de séjour

DONNEES PERSONNELLES

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles

L'EHPAD Intercommunal du Sud-Cher dispose d'un système d'information destiné à faciliter la prise en charge pluridisciplinaire des personnes accueillies, la gestion des dossiers, la facturation et les télétransmissions.
Ce traitement de l'information est exclusivement réservé à l'usage de son personnel habilité, et ceci dans le respect du secret professionnel.
Ces données pourront être traitées de façon anonyme à des fins statistiques professionnelles.
Conformément au règlement général de protection des données, les informations recueillies durant votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique, sauf opposition justifiée de votre part. Les dispositions de cette même réglementation vous permettent d'obtenir communication des informations vous concernant en adressant votre demande écrite à :
M. le directeur de l'EHPAD Intercommunal du Sud-Cher.

ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-7 du code de la santé publique et l'article L311-3 « Droits des usagers » du code de l'action sociale et des familles.

Un dossier administratif, paramédical et médical individuel est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant : prescriptions médicales de votre médecin, comptes-rendus d'hospitalisation ou encore analyses de biologie.
L'exercice de droits et libertés individuelles de chaque personne accueillie garantit l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge au sein de l'établissement.
Il vous est possible de consulter ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction par lettre recommandée avec accusé de réception. Aucune information médicale ne sera communiquée par téléphone.

GLOSSAIRE

Anesm : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux

AES : Accompagnant Educatif et Social

AGGIR : Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressources

APA : Aide Personnalisé à l'Autonomie

APL : Aide Personnalisée au Logement

ARS : Agence Régionale de Santé

AS : Aide-Soignant(e)

ASH : Aide Sociale à l'Hébergement

ASHQ : Agent des Services Hospitaliers Qualifié

CA : Conseil d'Administration

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles

CD : Conseil Départemental

CVS : Conseil de Vie Sociale

DAMIC : Dispositif d'Astreinte Mutualisé Infirmier du Sud-Cher

DUI : Dossier Usager Informatisé

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes

EISC : EHPAD Intercommunal du Sud-Cher

EMA : Equipe Mobile Alzheimer

ESSMS : Etablissement ou Service Social et Médico-Social

ETCR 18 : Equipe Territoriale Chambre Relais 18

HAS : Haute Autorité de Santé

IDE : Infirmier(e) Diplômé d'Etat

MSA : Mutualité Sociale Agricole

PAP : Projet d'Accompagnement Personnalisé

PASA : Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

PUI : Pharmacie à Usage Intérieur

RBPP : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnels

RGPD : Régime Générale de Protection des Données

SAD : Service Autonomie à Domicile

SSIAD : Service de Soins Infirmiers à Domicile

CHARTE DES DROITS ET LIBERTES
de la personne accueillie

Conformément à la loi du 2 janvier 2002, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Art.1 – Principe de non discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Art. 2 – Droit à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Art. 3 – Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Art. 4 – Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1°) la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2°) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3°) le droit à la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne, lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Art.5 – Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation, et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Art.6 – Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement, doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse, prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.
Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Art.7 – Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Art.8 – Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Art.9 – Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Art.10 – Droit à l'exercice des droits civiques

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Art.11 – Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse y compris la visite de représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Art.12 – Respect de la dignité et de l'intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne sont garantis.
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

Notes

Documents annexés au présent ***Livret d'Accueil*** *:*

- La Charte des droits et libertés de la personne accompagnée EISC

➲ *Intégrée page 18*

- La Charte des droits et libertés de la personne accueillie version FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

➲ *Remise à la personne sur demande et consultable ou téléchargeable sur notre site internet*

- Le Règlement de fonctionnement

➲ *Remis à la personne au moment de l'admission et consultable ou téléchargeable sur notre site internet*