

RÉSIDENCE MINRAN



Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

RÉSIDENCE KERGOMAR



Livret d'accueil



Centre Hospitalier
LANNION-TRESTEL



Madame, Monsieur

Vous êtes admis dans une unité d'EHPAD du Centre Hospitalier Lannion-Trestel en tant que « résident ».

Les EHPAD font parties du pôle personnes âgées qui se compose également de :

- ➔ La médecine gériatrique
- ➔ L'équipe mobile de gériatrie(EMG)
- ➔ Les soins de suite et de réadaptation polyvalente (SSR P)
- ➔ L'hospitalisation à domicile (HAD)
- ➔ L'Unité Soins Longue Durée au Min Ran
- ➔ La consultation mémoire
- ➔ L'hospitalisation de jour (HDJ)
- ➔ La consultation d'oncogériatrie

Elles participent à filière gérontologique du Trégor-Goélo et entretiennent des relations privilégiées avec la plate-forme gérontologique du Trégor.

Nos EHPAD accueillent des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans (sauf dérogation).

En priorité, les personnes accueillies sont domiciliées dans le Canton de Lannion. Nos EHPAD offrent une permanence médicale 24h/24.

Les équipes, qui contribuent à faire de ce service un lieu de vie, préservant les liens avec les proches vous souhaitent la bienvenue.

C'est avec plaisir que nous vous remettons ce livret qui vous permettra de mieux connaître votre nouveau lieu de vie.

M. L'HOSPITALIER - directeur référent
Mme LE ROUX - Cadre supérieure de santé

L'accueil page 5

Où se trouve les EHPAD ? page 5

Les personnes accueillies en EHPAD page 6

Une équipe vous entoure page 7

Nos missions page 8

Le séjour page 9

Le quotidien page 12

Les services page 14

Les activités animation page 16

La facturation – la prise en charge sociale page 17

à votre écoute, les droits page 18

La Charte des droits et des libertés
de la personne âgée page 20

La douleur page 21

Charte de la bientraitance page 22

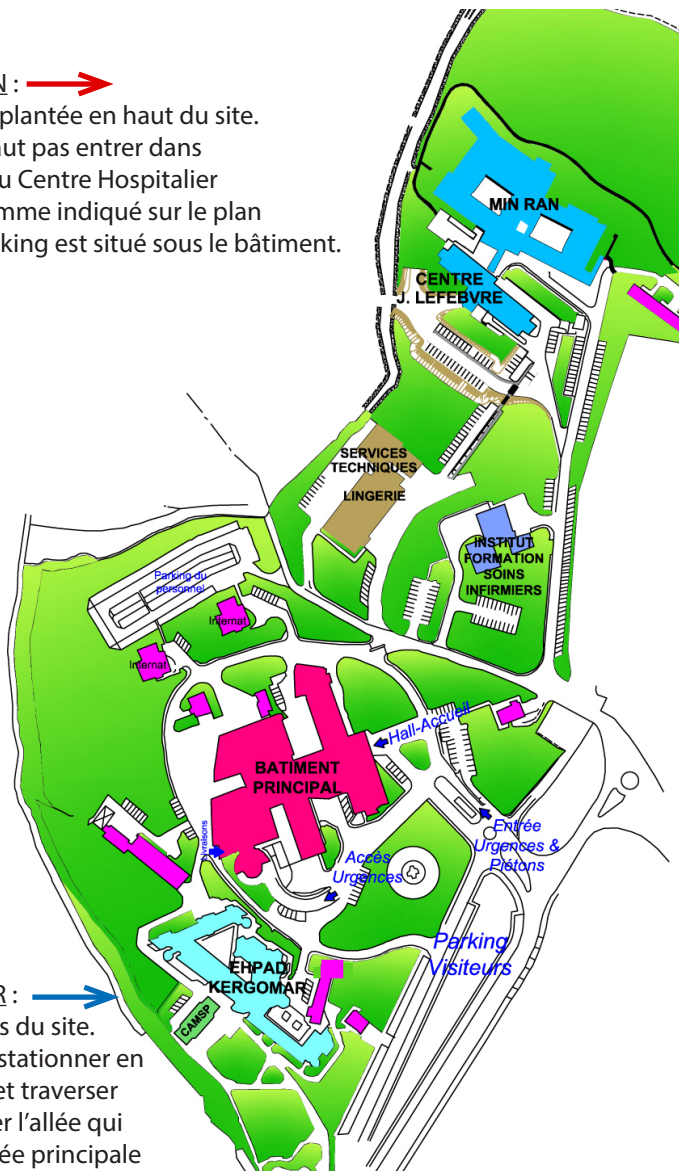
Votre participation page 23

Situer les résidences

Deux résidences d'hébergement **KERGOMAR** et **MIN RAN**
sur un seul site : Le Centre Hospitalier de Lannion.

Résidence du MIN RAN : →

Cette résidence est implantée en haut du site.
Pour s'y rendre, il ne faut pas entrer dans
l'enceinte principale du Centre Hospitalier
mais la contourner comme indiqué sur le plan
d'accès suivant. Le parking est situé sous le bâtiment.



Résidence de KERGOMAR : →

Kergomar est situé en bas du site.
Pour s'y rendre, il faut se stationner en
bas du parking visiteurs et traverser
le parc arboré, emprunter l'allée qui
permet d'accéder à l'entrée principale
de la résidence.

Les personnes accueillies au Min Ran

Le bâtiment abrite 90 places réparties en 5 unités dont 30 résidents en USLD et 60 résidents en EHPAD



Niveau 3

- Unité « Moulin Beubry » : 20 lits d'EHPAD
- Salle d'animation et aumônerie
- Salon de coiffure

Niveau 2

- Unité « Moulin de Kéranclas » : 20 lits d'USLD
- Unité « Moulin Neuf » : 10 lits d'USLD et 10 lits d'EHPAD

Niveau 1

- Unité « Moulin de Quinquis » : 15 lits d'EHPAD
- Unité « Moulin de Keranroux » : 15 lits d'EHPAD

Ces unités spécialisées sont dédiées aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées

Niveau 0

- Entrée principale donnant l'accès à :
- la résidence Min Ran
 - au bâtiment Joseph Lefebvre

Les personnes accueillies à Kergomar

La résidence Kergomar abrite 134 places réparties en 6 unités dont 3 lits d'hébergement temporaire.

Niveau 1

Unité Clairefontaine : 16 lits

Niveau 2

Unité Ty gwen 2 : 24 lits
Unité Ty Mad : 13 lits

Niveau 3

Unité Ty gwen 3 : 26 lits
Unité Ty Glas 3 : 28 lits

Niveau 4

Unité Ty Glas 4 : 27 lits



Une équipe vous entoure

Les démarches

Vous souhaitez intégrer nos EHPAD, prenez contact auprès du secrétariat au :
02 96 05 71 28.

Un rendez-vous vous sera proposé avec le cadre coordonnateur qui vous présentera les structures ainsi que les modalités d'admission, suivi d'un rendez-vous avec un agent administratif qui échangera avec vous sur les modes de financement et vous guidera dans vos démarches.

L'équipe

- ↳ Secrétariat médical : du MIN RAN : 02 96 05 70 97
de KERGOMAR : 02 96 05 71 28
- ↳ Cadre de pôle : Mme Valérie Le Roux
- ↳ Directeur référent du pôle : M. Roland L'Hospitalier
- ↳ Médecin coordinateur : Dr Emilie Canevet
- ↳ Cadres de santé : du MIN RAN : Mme Katell Hulo et M. Serge Romeu
de KERGOMAR : Mme Marie Ankama Goarin et Mme Anne Menguy
- ↳ Le service social : 02 96 05 71 63
- ↳ Le référent facturation : 02 96 05 72 39 / 02 96 05 70 68
- ↳ Le référent admission/administratif : 02 96 05 71 28

Une équipe pluridisciplinaire est présente pour répondre aux besoins identifiés, l'équipe médicale et paramédicale est composée de médecins, infirmier(e)s, aides soignant(e)s, agents des services hospitaliers, officières, d'un ergothérapeute, une animatrice, une coiffeuse.

Une psychologue peut intervenir ainsi que l'équipe mobile de soins palliatifs.

Des vacances de kinésithérapeutes et pédicure interviennent également sur prescription.

Nos missions

« Accueillir la personne âgée en perte d'autonomie qui souhaite une entrée en structure et dont le maintien à domicile ne répond plus à ses besoins ».

Les objectifs principaux de la prise en charge sont :

- Préserver, maintenir l'autonomie intellectuelle et physique de la personne âgée dans le respect et sa dignité.
- Répondre aux besoins de la personne âgée dans le respect de son projet de soins et de son projet de vie.
- Evaluer et prendre en charge sa douleur qu'elle soit physique, morale ou psychique
- Prévenir les risques infectieux dans le respect des protocoles
- Assurer un suivi médical
- Offrir une qualité de vie et une qualité de soins
- Accompagner la fin de vie de la personne âgée, soutenir et entourer ses proches



La visite de pré-admission

Dès que vous avez connaissance de la programmation de votre entrée en EHPAD, une rencontre avec le cadre de santé du service est souhaitable pour effectuer une visite et un entretien de pré-admission.

La chambre

L'attribution des chambres relève de l'évaluation médicale.

Elle n'est pas définitive : l'évolution de l'état de santé rend parfois nécessaire un changement de chambre ou d'unité.

Dans la limite de leur disponibilité à votre entrée, vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle ou à 2 lits. Elle est votre espace privé. Vous pouvez donc en disposer librement dans le respect du règlement intérieur.

Elle comprend un espace salle d'eau et sanitaire. Elle est équipée d'un lit médicalisé, d'un chevet, d'une table, de chaises et/ou fauteuil, d'un placard, d'une table adaptable.

Vous pouvez installer, dans les limites liées à la sécurité et à la place disponible, du petit mobilier, objets personnels.

Une clef fermant votre chambre peut vous être attribuée à votre demande.



La télévision



Il vous appartient d'apporter votre propre télévision.
Il est fortement recommandé de se munir d'un écran plat à fixer au mur.
Les appareils électriques doivent être conformes aux normes de sécurité.
La maintenance et réparation restent à la charge des résidents.

Le téléphone



Vous pouvez disposer d'un poste téléphonique avec ligne directe. Pour obtenir le téléphone dans votre chambre, vous avez la possibilité :

- à minima d'ouvrir une ligne gratuite pour que votre entourage puisse vous appeler directement : contacter le standard de l'hôpital en composant le 9 pour obtenir le n° de téléphone personnel
- si vous souhaitez ouvrir une ligne pour passer des appels vers l'extérieur : contacter la cafétéria en composant le 4890. Une avance sur consommation vous sera demandée.

L'accès à Internet



L'accès à internet dans votre chambre n'est pas inclus dans les prestations offertes par la structure. Si vous souhaitez en disposer, il vous revient

- De demander l'ouverture d'une ligne téléphonique auprès d'un opérateur téléphonique
- De prendre un abonnement internet auprès d'un opérateur d'accès

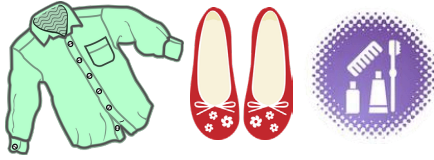
Nos équipes sont à votre disposition pour vous apporter toutes précisions.

Le tabac



Pour des raisons de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres.

Les effets personnels



Le linge personnel est marqué à votre nom, prénom et unité par la blanchisserie de Guingamp avec une étiquette et une puce qui permettent d'assurer le suivi du linge.

Choisissez vos effets personnels en préférant des vêtements confortables, adaptés au handicap, demander conseils à l'équipe soignante.

Pensez à des vêtements d'extérieur, ils seront utiles pour les sorties (veste, manteau, casquette, chapeau...)

Choisissez aussi des pantoufles et chaussures confortables tenant bien le pied.

Une proposition de trousseau vous sera remise lors du pré-accueil afin de vous faciliter ce choix.

Si vous avez la possibilité de faire marquer ou graver votre paire de lunettes, appareils dentaires ou auditifs, n'hésitez pas à le faire pour éviter les désagréments.

Il est demandé d'apporter et renouveler votre nécessaire de toilette : Brosse à dents, dentifrice, verre à dents, colle à dentier, brosse à cheveux, peigne, rasoir électrique, parfum.

Les objets de valeur, argent



Nous vous invitons à ne pas garder d'argent dans votre chambre. Pour les bijoux que vous souhaitez conserver, un inventaire sera fait à votre arrivée.

Toutefois si vous souhaitez conserver des objets précieux, cartes de crédit ou argent liquide, l'établissement ne peut engager sa responsabilité en cas de perte.

Pour plus de sécurité, un dépôt au coffre peut être organisé.

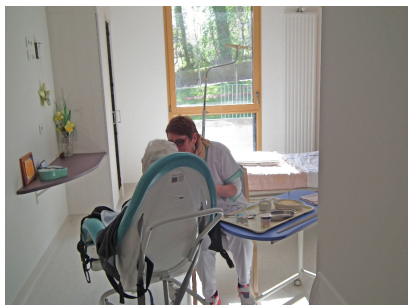
Votre quotidien

Les repas

Vos habitudes alimentaires sont prises en compte ainsi que vos goûts et régimes. Une diététicienne vous rencontrera ainsi que l'équipe soignante afin d'effectuer une enquête alimentaire.

Les repas sont servis en salle à manger. En fonction de votre état de santé, ils pourront être adaptés et servis en chambre.

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Collation dans la matinée sur prescription médicale
- Déjeuner : 12h00
- Collation dans l'après midi
- Dîner : 18h00
- Une collation plus tardive (22h00) peut être envisagée selon les besoins.



Vos proches ont la possibilité de prendre leur repas avec vous moyennant l'achat d'un ticket repas. Dans ce cas, nous vous invitons à prendre contact avec l'équipe soignante afin qu'elle puisse faire le nécessaire auprès de la cuisine.

Votre famille peut vous aider à la prise des repas. Pour faciliter cette démarche, le repas est servi en chambre ou dans le salon des familles.



Les visites et sorties

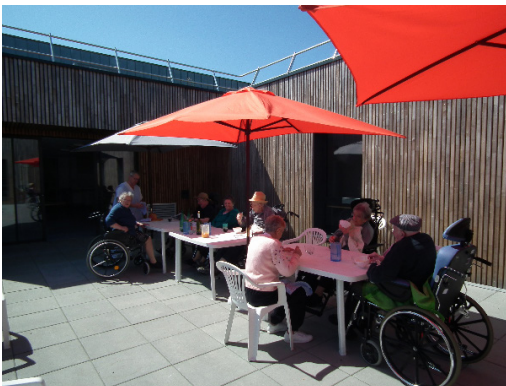
Les visites de vos proches sont les bienvenues ; elles sont cependant à harmoniser avec l'organisation des soins et le bien être des résidents. Le cadre du service est à votre disposition pour en discuter, privilégier les après-midi.



Les animaux sont acceptés si ceux-ci sont propres et non agressifs.



Les sorties sont possibles et libres. Cependant un avis médical peut être nécessaire. Les soignants doivent toutefois être informés de votre départ de la structure afin de ne pas s'inquiéter face à votre absence et signaler votre disparition à l'administrateur de garde ou à la police.



A votre service

Le courrier



Le courrier arrive et part tous les jours. Il est ensuite distribué par les soignants ou encadrement.

Le journal



Un quotidien local est livré dans chaque service tous les jours. Vous pouvez à votre charge prendre un abonnement et vous le faire livrer nominativement tous les jours. Comme le courrier, les soignants vous l'apporteront.

Le coiffeur

Un salon de coiffure est à votre disposition. Notre coiffeuse organise les rendez-vous en lien avec les soignants (environ toutes les 7 semaines). Elle est attentive à vos demandes selon les événements festifs. Certains soins d'esthétique sont aussi réalisés par elle : épilation du visage.

Toutefois en complément, vous pouvez faire appel à une coiffeuse personnelle, dans ce cas, les frais sont à votre charge



Les rendez vous à l'extérieur

Si vous devez vous rendre à une consultation de spécialiste, voir avec le cadre du service pour définir les modalités de transport.

Votre famille peut vous accompagner.

Un bracelet d'identification vous sera posé le temps de la consultation afin d'assurer votre identité.

Les soins de pédicure

Des soins sont prescrits par le médecin et sont programmés par les soignants sans frais supplémentaires. En dehors de ces prescriptions, vous pouvez faire appel à une pédicure de votre choix dont vous réglerez la prestation.

Autres soins

Si votre état de santé le nécessite, vous bénéficierez de soins de kinésithérapie, consultations spécialisées.

A votre service

Le culte : Une aumônerie catholique

L'équipe de l'aumônerie est à votre disposition ou à celle de votre entourage pour une présence, une attention, une écoute, dans le respect des convictions de chacun.

Une messe est célébrée le samedi matin (selon le calendrier) à la résidence Kergomar ou le jeudi matin à la résidence Min Ran.

Pour tout renseignement, s'adresser à l'équipe soignante ou contacter le 4892. (poste intérieur)

Les bénévoles

Des associations sont présentes dans le service :

- Les bénévoles de l'animation
- Les bénévoles de la bibliothèque-sonothèque
- Les bénévoles de l'aumônerie
- Les VMEH (visites des malades en établissements hospitaliers)
- L'ASP (association soins palliatifs)

La fin de vie, le décès

Lorsque la situation médicale le permet, l'équipe soignante accompagne le résident jusqu'au bout de la vie.

La présence de bénévoles-accompagnants peut être demandée par le résident ou la famille.

L'équipe mobile de soins palliatifs peut également intervenir à la demande des équipes médicale et soignante mais aussi à votre demande.

Si des directives anticipées sont connues, les dispositions sont prises en tenant compte de ces volontés. Nous vous invitons à exprimer cela avec votre référent soignant.

La structure dispose d'une chambre mortuaire. Le défunt pourra être orienté selon le choix vers cette chambre mortuaire ou vers une structure privée choisie par la famille et/ou le représentant légal. Les démarches administratives sont effectuées en lien avec ces derniers.

La prestation du Centre Hospitalier est gratuite les 3 premiers jours. Pour tout renseignement, s'adresser à l'équipe de la chambre mortuaire : 02 96 05 74 04.

Les activités d'animation

Intégré au projet de vie, le projet d'animation propose à tous les résidents des activités ludiques, manuelles, culturelles ainsi que des sorties et spectacles.

Les activités proposées permettent de favoriser les échanges avec les autres résidents, les équipes, les différents intervenants : l'animatrice, les bénévoles, les familles et de maintenir des liens sociaux.

Un programme hebdomadaire est affiché dans les unités.

➔ Maintenir son autonomie physique et psychique : gym douce, jardinage, atelier cuisine, jeux de mémoire, ateliers...

➔ Se sentir bien dans son corps : maquillage, coiffure, esthétique

➔ Maintenir un lien social et familial : repas et sorties, manifestations, faire des courses, marché

➔ Se cultiver, se distraire : spectacles, atelier cirque, jeux de société, restaurant, sorties à thèmes

➔ Créer, inventer, s'exprimer : atelier d'expression, musique, chants, travaux manuels



BIBLIOTHEQUE :

Des bénévoles passent dans chaque résidence une fois /semaine pour vous proposer de la lecture

A Kergomar, une bibliothèque est à votre disposition, vous pouvez y consulter les journaux, revues et livres

La facturation, la prise en charge sociale

Les tarifs

Le prix de journée en EHPAD est constitué :

- ↳ d'un tarif de soins pris en charge par l'assurance maladie, à l'exclusion de consultations spécialisées (dentaire, optique, ophtalmologie...) ainsi que des transports sanitaires en dehors du site du Centre Hospitalier.
- ↳ d'un tarif dépendance pris en charge en partie par le Conseil Général au titre de l'APA (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) et par le résident (Talon). L'APA est le seul élément variable du prix de journée. Elle est calculée en fonction du niveau d'autonomie du résident (GIR), par le médecin du service.
- ↳ d'un tarif hébergement à la charge du résident et/ou de sa famille. Il est le même pour tout type de chambre et toute unité.



Si vos revenus sont insuffisants, une partie des frais d'hébergement pourra être prise en charge par le Conseil Général au titre de l'aide sociale et / ou au titre des aides au logement.

Votre caisse de retraite ou mutuelle peut sous conditions, vous accorder une aide ponctuelle.

Pour tous renseignements complémentaires concernant les mesures de protection, vous pouvez vous adresser à l'assistante sociale.



La protection juridique

*est une mesure de protection (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle...) prononcée par le Juge des Tutelles visant à protéger toute personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération, médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit des facultés corporelles, de nature à empêcher l'expression de sa volonté »
(code civil – article 425)*

La facturation :

Elle est faite en fin de mois. Elle est adressée par le Trésor Public. Le mois entamé est réglé au prorata du nombre de jours de présence. L'APA est attribuée automatiquement et déjà déduite de la facture qui est adressée au résident. La facture est à régler par chèque ou par internet via le dispositif Tipi. Pour toutes questions, vous pouvez contacter l'agent administratif de facturation. (p.7)

Vos droits

Pour plus d'informations sur vos droits, voir aussi le livret d'accueil du Centre Hospitalier de Lannion-Trestel (pages 19-24).

Communication du dossier médical

Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier médical. La demande doit être adressée par écrit à la Directrice du Centre Hospitalier de Lannion, par vous, ou un médecin que vous aurez désigné ou par un représentant légal.

Réclamations, plaintes, remerciements

Concernant l'hébergement ou les soins prodigués, les réclamations, plaintes ou remerciements peuvent être adressés par courrier à : Madame la Directrice du Centre Hospitalier -
BP 70 348 - 22303 Lannion
Ils seront traités par la Commission des usagers (CDU).

Qualité et Sécurité des soins

L'établissement est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dans le cadre notamment de la procédure de certification des établissements de santé.

La personne de confiance

La personne accueillie peut désigner une personne de confiance, pour l'aider dans ses décisions, recevoir l'information médicale à sa place, et être consultée lorsqu'elle est hors d'état d'exprimer sa volonté. Cette personne de confiance peut aussi assister aux entretiens médicaux afin d'aider le résident dans sa prise de décisions s'il le souhaite.

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont la formulation par écrit des volontés d'une personne, dans l'hypothèse d'une situation extrême où elle n'est plus en état d'exprimer elle-même sa volonté. Elles permettent la prise en compte par l'équipe médicale, des souhaits thérapeutiques, notamment en ce qui concerne la limitation ou l'arrêt des traitements.

Le contrat de séjour

Un contrat de séjour est conclu entre chaque résident (ou son représentant légal) et l'établissement. Le règlement intérieur est affiché dans chaque unité.

Consentement

Le consentement du résident à entrer en structure est recherché.
Le consentement aux soins, c'est à dire l'accord du patient, suppose une information complète de la part du praticien sur son état de santé et les actions thérapeutiques envisagées.
«Le consentement doit être recueilli préalablement hors le cas où son état rend nécessaire une intervention thérapeutique à laquelle il n'est pas à même de consentir.»

Identito- vigilance

Lors de la constitution du dossier d'entrée, un justificatif d'identité vous sera demandé. Un bracelet d'identification vous sera posé avec votre accord le temps de toute consultation à l'extérieur de la résidence.

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.

fng

Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007





Votre
douleur,
parlons-en

Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte ... »



MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES,
DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES



CHARTRE DE BIENTRAITANCE



Le centre hospitalier de LANNION-TRESTEL vous accueille et s'engage à respecter votre **intégrité, dignité et intimité** ainsi que la **confidentialité** des informations vous concernant.

Vos choix et vos refus seront entendus mais éclairés.

Votre **bien être** est le souci partagé par tous les professionnels pendant votre séjour.

Les professionnels chargés de votre accueil et de vos soins ont le souci permanent dans leur manière d'être, d'adopter une attitude d'attention, de respect, d'écoute et de disponibilité dans un climat de confiance.

Un livret d'accueil vous est remis dès votre admission. Les professionnels vous présentent l'organisation du service et restent à votre disposition tout au long de votre prise en charge. Des informations sont à votre disposition par voie d'affichage ou directement auprès des équipes soignantes.

Vous êtes acteur de votre prise en charge, tout est mis en œuvre pour préserver votre autonomie. Vos besoins seront accompagnés si nécessaires et vos demandes entendues. Votre consentement est recueilli et vous êtes informé de l'évolution de votre état de santé.

Votre douleur qu'elle soit physique ou morale est évaluée dès votre arrivée et prise en considération. Tout au long de votre séjour elle sera réévaluée et la prise en charge réajustée.

Les professionnels sont sensibilisés au respect de l'intimité et de la dignité.

Les soins sont assurés dans un souci de sécurité et avec une volonté permanente d'amélioration de la qualité en tenant compte de votre avis via les questionnaires de satisfaction.

Nous accompagnons les personnes et leur proche dans la fin de vie. Une équipe mobile de soins palliatifs intervient comme consultant et conseiller en soins palliatifs auprès des soignants et des familles.

La Commission de Relation avec les Usagers CRU contribue à l'amélioration de la qualité de votre prise en charge et de votre accueil.

Votre participation

Vous êtes invité(e) tout au long de votre séjour, à participer à la vie de l'établissement, notamment :

→ par les enquêtes de satisfaction. Vos commentaires et suggestions sont précieux pour améliorer l'accueil et la prise en charge des résidents.

→ par le Conseil de la vie sociale (CVS), instance au sein de laquelle se réunissent les représentants des résidents, des familles et des personnels pour débattre des questions intéressant le fonctionnement quotidien de la structure.

Il se réunit au moins 3 fois par an. Ces temps de réunion constituent des temps d'échanges sur les prestations et activités proposées, les projets de travaux et d'équipements, l'animation et toutes mesures prises pour améliorer la vie des résidents. Le compte rendu est affiché dans les unités.

Toute personne intéressée peut demander l'inscription d'un sujet à l'ordre du jour des séances de ce conseil en contactant le cadre du service ou les représentants.

→ Lors des anniversaires ou des fêtes de Noël, des repas ou goûters sont organisés dans la salle d'animation, avec vous, votre famille et les soignants.



A PPA 05-01-01

Mise en page : Service communication CH Lannion-Trestel - Octobre 2023- 15013
Crédit photos : Service communication ; Samuel JOUON, Agence Michel Roulleau Architectes