

# LIVRET D'ACCUEIL

## USLD

CENTRE HOSPITALIER DE CLERMONT DE L'OISE







03 44 77 33 00  
<https://www.ch-clermont.fr>

Dr Eric CHARPENTIER  
Président de la Commission Médicale  
d'Établissement

Dr Jeanne BERNARD  
Cheffe de pôle de gériatrie  
Médecin coordinateur

Dr Didier ELIES  
Praticien gériatre en charge du  
bâtiment Parmentier

Dr Aya FRAJ  
Praticien contractuel en charge de  
l'USLD

Dr Rasha TRABOULSY  
Médecin gériatre en charge du  
bâtiment Duguey du Fay

Dr Madjd AGGUINI  
Médecin en charge du SMR

Dr Dalila BOURAYA  
Praticien gériatre en charge du  
bâtiment Dupressoir

M. Patrick DÉNIEL  
Directeur  
Centre Hospitalier de Beauvais  
Centre Hospitalier de Clermont  
Hôpital Local de Crèvecœur-le-Grand

M. Antoine ALARY  
Directeur délégué du Centre  
Hospitalier de Clermont

Mme Chloé VALDT  
Responsable des affaires  
géronologiques

Mme Claire GLADIEUX  
Secrétariat du pôle de  
gériatrie  
03 44 77 33 00 poste 3732

Mme Marie LETON  
Responsable de la Gestion  
Administrative des Patients  
03 44 77 36 36

Mme Rachida LAMKADMI  
Mme Laetitia RONDEAU  
Mme Sandrine ROY  
Agents administratif

M. Pascal SEGATTO  
Psychologue sur le secteur EHPAD

Mme Caroline BACHELIER  
Psychologue sur le secteur USLD et  
SMR

M. Jordi POULAIN  
Ergothérapeute

Mme Yasmina BOUDJEMAA  
Cadre socio éducatif

## ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL DU POLE DE GERIATRIE

Mme Gwendoline DU BOUQUET  
Secrétariat de Direction  
03 44 77 33 78

Mme Corinne TENOR  
Coordinatrice générale des soins

Mme Solène BELLOY  
Secrétariat RH & coordination  
générale des soins  
03 44 77 33 00 poste 3110

Mme Corinne CHONAVEY  
Cadre de santé SMR

Mme Claudia VISCARD  
Cadre de santé USLD

Mme Carole DUMONT  
FF Cadre de santé EHPAD  
Bâtiment Dupressoir / PASA

Mme Camille ALEXANDRE  
Cadre de santé EHPAD  
Bâtiment Parmentier

Mme Rosetta SCANDELLA  
F.F Cadre de santé  
Bâtiment Duguey Du Fay

Mme Maximilienne  
WODOBODE VOPAMADE  
Infirmière coordinatrice USLD

Service de masso-  
kinésithérapie

Mme Hélène AVIAS  
Diététicienne

Mme Zoé BAYARD  
Responsable des Ressources  
Humaines

Mme Catherine DELATTRE  
Mme Claire DESJARDIN  
Mme Fabienne BRAY  
Assistantes sociales



# Sommaire

<b>1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE</b>	
1.1. Situation géographique et environnementale	page 9
1.2. Description de l'USLD	page 10
1.3. Mission générale et statut juridique de l'établissement	page 11
1.4. Les instances	page 12
<b>2. L'ADMISSION</b>	
2.1. Démarches préalables	page 13
2.2. Les frais de séjour	page 14
<b>3. VOTRE CADRE DE VIE</b>	
3.1. Votre chambre	page 14
3.2. Les locaux communs	page 14
<b>4. VOTRE SÉJOUR</b>	
4.1. Les repas	page 14
4.2. Le linge	page 15
4.3. La coiffure	page 16
4.4. Le socio-esthétisme	page 16
4.5. La pédicurie	page 16
4.6. Le courrier	page 17
4.7. Le téléphone	page 17
4.8. La télévision	page 17
4.9. L'accès internet	page 17
4.10. Biens et objets personnels, objets de valeur, protection des biens	page 17
4.11. Vos loisirs	page 18
4.12. Le maintien de vos liens avec l'extérieur	page 20
4.13. Visite de vos proches	page 20
4.14. Visite des bénévoles	page 20
<b>5. L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ EN L'USLD</b>	
5.1. Les professionnels qui vous entourent	page 21
5.2. La protection de vos données personnelles	page 22
5.3. La bienveillance au sein de l'USLD	page 22
<b>6. DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN</b>	
6.1. La personne de confiance	page 26
6.2. Le mandat de protection future	page 27
6.3. Accompagnement de la fin de vie	page 27
6.4. Prise en charge des décès	page 27
6.5. La chambre mortuaire	page 27
6.6. Le respect culturel	page 28

**Madame, Monsieur,**

**Ce livret d'accueil a été réalisé afin de vous apporter tous les renseignements utiles sur les prestations et prises en charge délivrées au sein du Centre Hospitalier de Clermont de l'Oise.**

**Afin de vous proposer un accompagnement de qualité, l'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité depuis 2013.**

**La Direction et l'ensemble du personnel de Pôle de Gériatrie sont heureux de vous y accueillir et vous souhaitent la bienvenue !**

**N'hésitez pas à consulter l'ensemble des prestations existantes au sein du Centre Hospitalier de Clermont sur le site internet de l'établissement !**

**Madame Chloé VALOT**

**Responsable des Affaires Gériatologiques**

**[chloe.valot@ch-clermont.fr](mailto:chloe.valot@ch-clermont.fr)**

# 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## 1.1. Situation géographique et cadre environnemental

Clermont (60), située aux portes de l’Ile-de-France et au cœur de l’Oise, bénéficie d’une desserte routière et ferroviaire qui la positionne à :

- 70 km de Paris (sortie Senlis)
- 80 km d’Amiens par l’A16 (sortir à Beauvais)
- 35 km de Compiègne par la N31
- 26 km de Beauvais par le N31
- 16 km de Creil par la D1016

La gare de Clermont de l’Oise se situe sur la ligne Paris-Nord > Creil > Amiens.

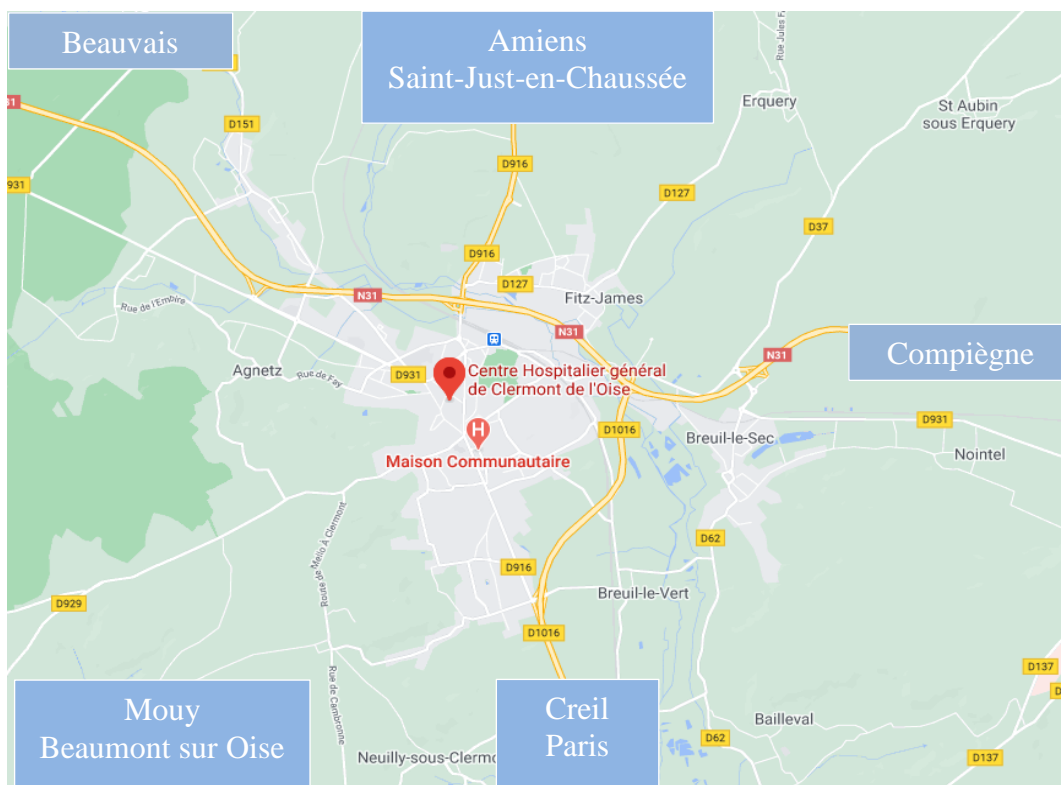


Figure 1 : Plan d'accès au Centre Hospitalier de Clermont

Le code de la route est applicable pour le stationnement et la circulation à l’intérieur du site hospitalier. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.



Le Centre Hospitalier de Clermont (CHC) n’est pas responsable en cas de vol de ou dégradation des véhicules.

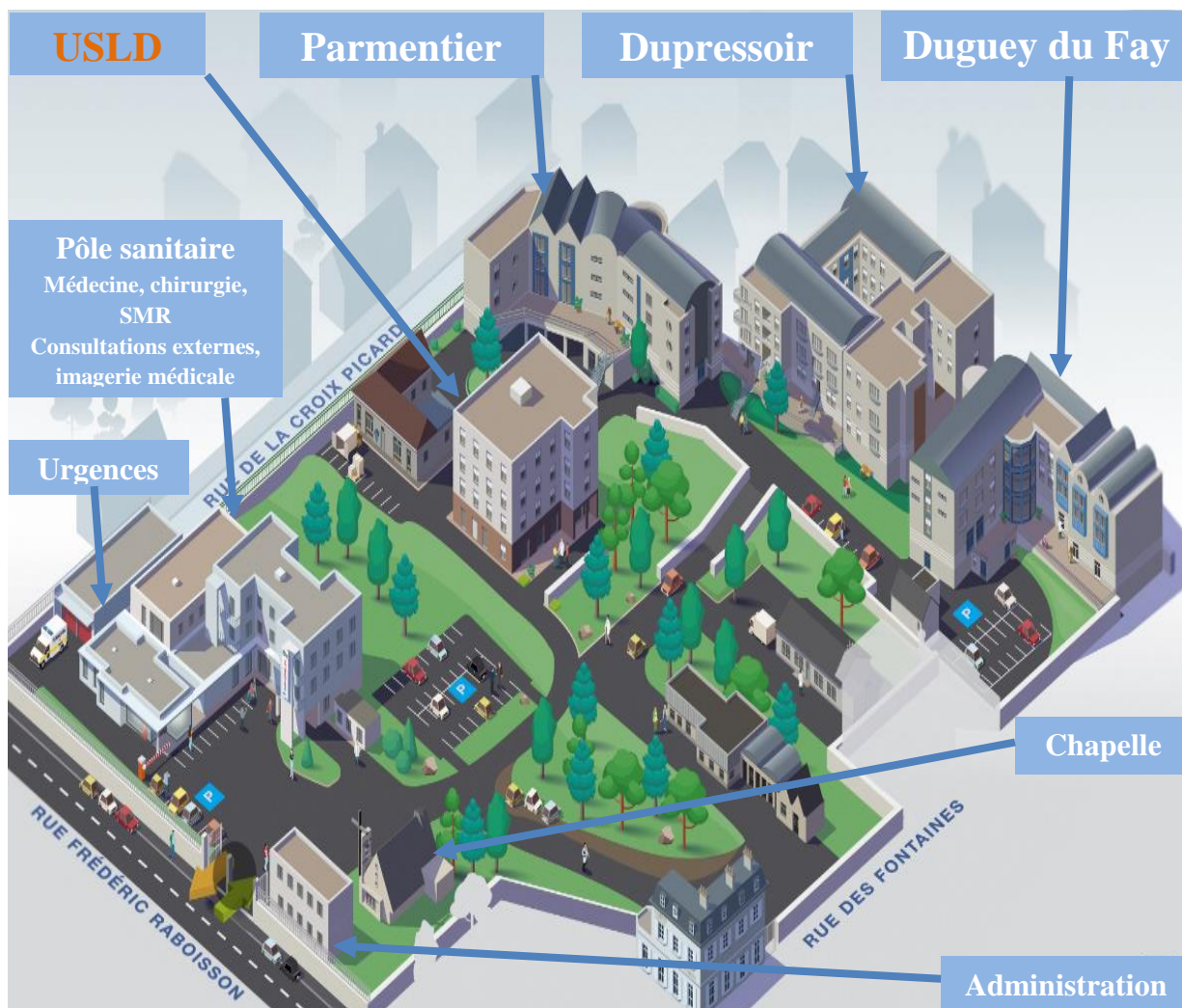


Figure 2 : Plan de l'établissement CHC

## 1.2. Description de l'USLD

L'USLD du Centre Hospitalier de Clermont est composé de 3 étages de 30 lits chacun.

Chaque étage forme une collectivité à part entière, avec ses activités, ses moments forts et son histoire.

La proximité de l'USLD avec les services de soins de l'hôpital représente une sécurité pour les patients et une qualité de prise en charge quotidienne.

Nous accompagnons des personnes de plus de 60 ans, et moins de 60 ans avec une dérogation, seules ou en couples, en situation de perte d'autonomie physique et/ou psychique et pour lesquelles un maintien à domicile n'est plus envisageable.

Les 54 chambres doubles et les 18 chambres individuelles sont toutes habilitées à l'aide sociale à l'hébergement (ASH). Elles sont équipées d'un système d'appel malade.

C'est un lieu de vie qui s'est donné pour mission d'accompagner les résidents dans leur vie quotidienne, de répondre au mieux à leurs besoins et de leur permettre de demeurer dans la structure le plus longtemps possible, compte tenu de leur état de dépendance et de l'évolution de leur pathologie.

La continuité des soins est assurée jour et nuit par la présence d'une équipe paramédicale (infirmiers et aides-soignants).

### **1.3.Mission générale et statut juridique de l'établissement**

L'établissement est membre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Oise Ouest Vexin regroupant 5 structures : Clermont de l'Oise, Grandvilliers, Crèvecœur-le-Grand, Chaumont en Vexin et l'établissement administrateur du GHT : le Centre Hospitalier de Beauvais.

Au sein du GHT, le pôle de Gériatrie est un acteur de la filière de territoire qui a pour missions d'améliorer le parcours de la personne âgée en lien avec les organismes associés sur le secteur Oise Ouest Vexin (services sociaux, mairies, centre communal d'action social (CCAS), résidences autonomie, ...) et la médecine de ville.

La filière a priorisé 4 thématiques dans le cadre de la fluidification des parcours : la prise en charge des urgences gériatriques, la psychogériatrie, l'oncogériatrie et l'orthogériatrie.

Nous soulignons la labellisation de la filière gériatrique territoriale au mois de juillet 2023 !

## 1.4. Les instances

- Le Directoire est un organe collégial qui conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.
- Le Conseil de Surveillance a pour mission le contrôle de la gestion de l'établissement menée par le Directeur et le Directoire. Il délibère sur les grandes orientations du Centre Hospitalier et sur le projet d'établissement.
- La Commission Médicale d'Établissement (CME) intervient sur la politique médicale de l'établissement. C'est une instance consultative qui représente les personnels médicaux, odontologistes et pharmaceutiques de l'établissement.
- La Commission des Usagers (CDU) veille au respect des droits des Usagers et faciliter leurs démarches et participe à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et des résidents.

Ainsi, tout patient ou résident a la possibilité de prendre contact avec ses représentants en leur écrivant soit par mail à [bea.lefevre@laposte.net](mailto:bea.lefevre@laposte.net), soit par courrier à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier**  
**Service Qualité et Gestion des Risques**  
**Rue Frédéric Raboisson**  
**60600 CLERMONT DE L'OISE**

- Les Comités transversaux
  - Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)
  - Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
  - Le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)
  - Le Comité Social d'Établissement (CSE)

## 2. L'ADMISSION

### 2.1. Démarches préalables

Si vous prévoyez une admission au sein de l'USLD, un dossier commun de préadmission doit être renseigné en complétant le « formulaire Cerfa n° 14732\*03 » (dossier administratif et médical), en renseignant sa demande complète sur le site Via Trajectoire (<https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire/>) ou en retirant un dossier directement auprès de la Gestion Administrative des Patients (GAP) qui se situe au rez-de-chaussée de l'extension du bâtiment Dupressoir.

Les agents de la GAP Gériatrique sont à votre disposition :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Tél. : 03 44 77 36 36 ou 36 00

Mail : [marie.leton@ch-clermont.fr](mailto:marie.leton@ch-clermont.fr)



*Mme Marie LETON  
Responsable de la GAP  
gériatrique*

Les dossiers de demande d'admission sont étudiés lors de la commission d'admission qui se tient une fois toutes les trois semaines. Cette commission d'admission est constituée de la responsable du service de la GAP, des médecins du pôle de gériatrie, de la responsable du pôle de gériatrie, de la cheffe du pôle de gériatrie, de l'assistante sociale et de l'équipe d'encadrement paramédical.

Il est possible de visiter l'unité en prenant rendez-vous auprès de la GAP gériatrie.

Suite à la commission d'admission, vous recevrez une notification de décision.

**Afin d'étudier votre demande d'admission au plus vite, assurez-vous que votre dossier d'admission soit complet.**



Madame Fabienne BRAY, assistante sociale, se tient à votre disposition pour vous aider et vous orienter dans vos démarches administratives et sociales.

Du lundi au jeudi de 8h30 à 17h15 au 03 44 77 49 02 ou par mail à [service.social@ch-clermont.fr](mailto:service.social@ch-clermont.fr)

## **2.2.Les frais de séjour**

Les frais de séjour comprennent deux tarifs :

- Le tarif hébergement : lié à la location du logement,
- Le tarif dépendance : lié à votre état de santé. Evalué par un médecin, ce tarif est fixé en fonction de votre état d'autonomie (calculé par une grille GIR allant de 1 à 6). Ce tarif est imposé par le Conseil Départemental de l'Oise dans un arrêté de tarification publié annuellement. Ce dernier est affiché au rez-de-chaussée de l'USLD.

## **3. VOTRE CADRE DE VIE**

### **3.1.Votre chambre**

Le mobilier, fourni par l'établissement, est composé de la manière suivante :

- Un lit médicalisé
- Une table de chevet
- Un fauteuil de repos
- Un bureau, une chaise
- Un adaptable si besoin
- Une armoire

Chaque chambre est également équipée d'une salle d'eau avec toilettes.

Le patient a la possibilité de compléter le mobilier par de la décoration et des meubles personnels, dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre.

### **3.2.Les locaux communs**

Chaque étage de l'USLD est composé d'une salle à manger, d'un coin télévision et d'un salon des familles.

## **4. VOTRE SÉJOUR**

### **4.1.Vos repas**

La préparation des repas est entièrement réalisée par l'Unité Centrale de Production localisée sur le site du Centre Hospitalier Isarien (CHI).

Le petit-déjeuner est servi en chambre.

Le déjeuner, le goûter et le dîner sont servis en salle à manger, sauf si l'état de santé du patient justifie qu'il soit pris en chambre.

Les régimes alimentaires sont adaptés selon les prescriptions médicales et sont pris en compte dans le respect des choix et du consentement du patient.

Si le patient le souhaite, il peut inviter des personnes de son choix à déjeuner. Vous avez la possibilité de commander des repas invités auprès de la GAP située dans le hall du secteur sanitaire au moins 72 heures à l'avance (tarif du ticket repas : 8€).

#### **4.2. Votre linge**

Le linge de maison (draps, linge de toilette, serviettes de table) est fourni par l'établissement et entretenu par l'établissement.

Il est demandé dès l'entrée un trousseau de linge personnel (Annexe 2 : Trousseau de vêtements).

Afin de pallier aux délais d'entretien du linge liés à la collectivité, il est recommandé au patient de disposer d'un trousseau de quantité suffisante.

Les vêtements personnels du patient sont blanchis par l'établissement. Toutefois, si la famille préfère entretenir le linge, elle devra le préciser à l'équipe soignante.

Le linge personnel doit impérativement être marqué par nos soins, qu'il soit entretenu par la blanchisserie ou par la famille. Une lingère de l'établissement sera présente lors de l'admission pour effectuer l'inventaire des pièces apportées.

Tout renouvellement de pièces vestimentaires doit faire l'objet d'un marquage. Pour cela il doit être rangé dans un sac fermé avec la mention du nom, prénom et numéro de chambre. Ce sac doit être amené au service de lingerie interne en semaine ou doit être confié en main propre à l'infirmière du week-end qui effectuera en votre présence un relevé des vêtements apportés. L'établissement se décharge de toute responsabilité en cas de perte de vêtements n'ayant pas fait l'objet de la procédure précitée.

Les produits de toilette (savon, gel douche, shampoing, eau de Cologne, dentifrice, ...) sont à la charge du patient qui devra en assurer le renouvellement régulièrement.

Les protections nécessaires en cas d'incontinence sont fournies et prises en charge par l'établissement.

#### **4.3. La coiffure**

L'USLD possède un salon de coiffure, situé au rez-de-chaussée de l'unité, et ouvert le lundi de 9h00 à 17h00 et le mercredi de 9h00 à 12h00. Un professionnel interne à la structure répond aux besoins des résidents. L'établissement prend en charge, chaque mois, une prestation gratuite par usager de type coupe, brushing et rasage. Les prestations techniques telles que permanente ou couleur sont à la charge du patient. Les tarifs sont affichés à l'entrée du salon de coiffure.



*Respect du niveau de dépendance :  
prestation en chambre ou en salon  
de coiffure*

#### **4.4. Le socio-esthétisme**

La socio-esthéticienne est présente en USLD le jeudi de 9h00 à 17h00. Elle propose différents soins esthétiques (manucure, soin du visage), mais aussi des massages.



*Prestation socio-esthéticienne - manucure*



*Prestation socio esthéticienne – soin du visage*

#### **4.5. La pédicurie**

La pédicurie libérale intervient tous les vendredis, à raison d'un passage toutes les 4 semaines en USLD. L'équipe soignante établit la liste des patients en fonction des besoins.

#### **4.6. Le courrier**

Le courrier est distribué du lundi au vendredi par l'équipe soignante lors du repas. Le secret des correspondances est respecté.

#### 4.7.Le téléphone

Le patient peut disposer s'il le souhaite d'une ligne téléphonique. Le forfait d'ouverture de la ligne et les communications sont à la charge du patient.

Le paiement s'effectue à la Gestion Administrative des Patients (Hall central du secteur sanitaire).



**Le téléphone n'est pas fourni par l'établissement.**

#### 4.8.La télévision

Les chambres sont dotées d'une prise de télévision, toutefois les patients doivent installer leur propre poste de télévision, si et seulement si celui-ci est conforme aux normes de sécurité électrique (vérification préalable par le service technique).

Un poste de télévision est à la disposition des patients et familles dans les locaux communs.

#### 4.9.L'accès internet

Le service informatique de l'établissement peut vous aider à trouver le bon équipement. N'hésitez pas à nous communiquer votre demande.

*Dans le cadre des nouvelles directives 2022, l'EHPAD fait tout son possible pour apporter la connexion internet en chambre, gratuitement. Les travaux liés à cet équipement seront effectués à moyen terme.*

#### 4.10.Biens et objets personnels, objets de valeur, protection des biens

Les biens et valeurs personnels : lors de son admission, le patient est informé, en vertu de la loi n° 92.614 du 06 juillet 1992 et du décret du 27 mars 1993 relatif à la responsabilité du fait des vols, pertes et détérioration des objets déposés, de la possibilité de confier des sommes d'argent et des objets de valeur auprès du Trésor Public.

Les dépôts effectués restent à la disposition du patient (à l'exclusion des personnes sous tutelle ou curatelle). L'agent de la GAP remet au patient un reçu contenant l'inventaire détaillé. Les biens et valeurs seront restitués au patient ou à l'ayant droit direct à sa sortie de l'établissement par la Trésorerie, sur présentation du reçu délivré lors du dépôt, et d'une pièce d'identité.

**L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition d'objets non régulièrement déposés selon la procédure ci-dessus.**

## 4.11. Vos loisirs

Afin de rythmer les journées, l'équipe d'animateurs propose des animations variées et enrichissantes, adaptées à la personne âgée.

Des ateliers stimulants tels que des ateliers créatifs ou manuels, des lotos, des ateliers mémoire, de la gymnastique douce ou encore une chorale sont réalisés par les animateurs ou d'autres intervenants.



*Une équipe d'animation composée de professionnels et bénévoles, très créative !*

### - La voiturette de golf

Une subvention allouée par la banque du Crédit Agricole nous a permis d'acquérir une voiturette électrique.

Celle-ci facilite la mobilité des résidents au sein du pôle de gériatrie.



### - Tablettes numériques

Le Pôle de Gériatrie est doté de 10 tablettes numériques. Ces tablettes proposent des jeux, des revues numériques telles que *Notre temps*, *National Geographic*, la météo, le programme TV, et des applications pour rester en contact avec ses proches (Skype, WhatsApp, ...)



### - Phoque Paro

Paro, baptisé *Toudou* dans notre établissement, est un robot phoque interactif utilisé en approche non médicamenteuse dans la prise en charge des troubles cognitifs, du comportement, de l'attention et de la communication.

Il peut être utilisé de manière individuelle ou en groupe. Il est proposé aux patients par une équipe formée à son utilisation.



- Salles Snoezelen



La démarche Snoezelen est une philosophie qui met au centre l'accompagnement de la personne. Cette activité aide à l'instauration d'une relation de communication privilégiée avec le résident, en passant par les différents sens. Dans le but de favoriser une diminution des troubles anxieux par exemple et de permettre la relaxation, la détente et de favoriser le bien-être du patient. Il y a une salle Snoezelen située au deuxième étage de l'USLD. Cet atelier est proposé par une équipe ayant bénéficié d'une formation adaptée.

**De nouveaux dispositifs innovants rejoignent en juillet 2024, le panel des prestations proposées :**

- Les coussins INMU

Les coussins apaisants musicaux sont des outils thérapeutiques de plus en plus utilisés en gériatrie pour aider à apaiser les patients atteints de troubles cognitifs, tels que la maladie d'Alzheimer. Ces coussins sont équipés de haut-parleurs intégrés qui diffusent de la musique relaxante ou des sons apaisants, ce qui peut aider à réduire l'anxiété, améliorer l'humeur et favoriser la relaxation.



- La table Tovertafel

C'est un outil interactif utilisé en gériatrie pour stimuler les personnes âgées atteintes de troubles cognitifs ou de démence. Son objectif principal est d'améliorer la qualité de vie des patients en favorisant l'interaction sociale, la stimulation cognitive et la participation à des activités ludiques et thérapeutiques. Elle permet également de réduire l'ennui et l'isolement social, tout en favorisant le bien-être et le maintien des capacités cognitives des personnes âgées.



#### - Le casque de réalité virtuelle

C'est un outil technologique qui peut être utilisé pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées. Grâce à la réalité virtuelle, les patients peuvent être transportés dans des environnements virtuels apaisants, stimulants ou thérapeutiques, ce qui peut aider à réduire le stress, l'anxiété et la douleur.



En utilisant un casque de réalité virtuelle, les personnes âgées peuvent également participer à des activités ludiques, des exercices de stimulation cognitive ou des séances de rééducation physique.

Cela peut contribuer à maintenir leur autonomie, à renforcer leur mémoire et leur concentration, et à améliorer leur bien-être général.

#### **4.12. Le maintien de vos liens avec l'extérieur**

L'établissement a pour mission de favoriser tous les liens (familiaux, sociaux) qui faciliteront votre accompagnement tout au long de votre séjour.

#### **4.13. Visite de vos proches**

Les visiteurs sont les bienvenus de 13h30 à 18h00.

Ils peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse, hors catégories 1 et 2.

Les visites sont également possibles en dehors de ces horaires après autorisation du personnel soignant et médical. Toutefois, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

#### **4.14. Visite des bénévoles**

Trois associations interviennent en USLD :

- Les Visiteurs des Malades dans les Etablissement Hospitaliers (VMEH). Cette fédération donne un cadre organisé à des bénévoles qui souhaitent visiter et tenir compagnie à des personnes âgées isolées en institution.
- Au fil des jours, qui a pour but d'apporter une aide financière et humaine aux projets organisés au profit des patients.

Les projets réalisés tout au long de l'année permettent :

- D'apporter un meilleur confort aux patients par l'achat de matériel (disques, jeux de société, ...)
  - De créer des moments de détente et de convivialité (intervention d'artistes, thés dansants, repas à thèmes, sorties à la mer, ...)
  - De sortir les patients de leur environnement habituel (sortie cinéma, rencontres intergénérationnelles, sortie pêche, ...)
  - De financer une partie des manifestations (marché de Noël, kermesse, ...)
- Les Petits Frères des pauvres, association qui intervient auprès des personnes isolées et leurs proposent en plus des visites en résidence, des séjours dans un château leur appartenant en Oise Normande.

## **5. L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ EN USLD**

### **5.1. Les professionnels qui vous entourent**

Dans votre vie quotidienne à l'USLD, vous serez entourés de divers professionnels :

- L'équipe hôtelière est chargée de servir les repas,
- L'équipe d'animation, chargée des activités, loisirs et animations,
- L'équipe soignante, composée d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s, vous apporte une aide au quotidien et pour vos soins.
- L'équipe médicale, chargée du suivi de votre santé, composée d'un médecin coordonnateur et de plusieurs médecins gériatres,
- L'équipe administrative, qui englobe la Direction, les Cadres de santé, et la GAP gériatrie,
- L'équipe de soutien psychologique et social composée d'assistantes sociales, et de la psychologue,
- Les stagiaires, qui sont de divers horizons (élèves aides-soignants, étudiants en soins infirmiers, ...).

Tous ces professionnels sont engagés dans une démarche de bientraitance. Ils sont par ailleurs soumis au secret et à la discrétion professionnelle, de même que les bénévoles et intervenants extérieurs.

## **5.2. La protection de vos données personnelles**

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD). Tous les professionnels soignants, personnels administratifs et techniques sont soumis au secret professionnel.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des patients et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (patient, personne de confiance...).

## **5.3. La bientraitance au sein de l'USLD**

La bientraitance (Veiller au Bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne et s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs, ...). C'est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de l'établissement. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bienveillance impose :

- Un ensemble de comportements et d'attitudes respectueux envers le résident,
- La recherche d'un environnement adapté,
- L'exigence du professionnalisme.

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

L'établissement s'engage au respect de la bientraitance vis-à-vis de ses patients ainsi qu'à la prévention de la maltraitance en formant ses agents régulièrement.

- Le soutien psychologique

A l'écoute et disponible, la psychologue est un interlocuteur de confiance pour les patients, les familles et tout le personnel soignant. A travers ses différentes interventions (évaluation cognitive, réalisation d'entretiens individuels d'accompagnement psychologique, soutien émotionnel, ateliers thérapeutiques de stimulation de la mémoire), elle joue un rôle crucial dans l'amélioration du bien-être psychologique des personnes âgées avec pour objectif de faciliter leur intégration dans leur nouvel environnement. De plus, le cœur de ses missions est de garantir et promouvoir le principe de bientraitance dans la prise en soin quotidienne des patients.

- La prise en compte de la douleur

Une politique de prise en charge de la douleur est mise en place (tous les moyens pour vous soulager seront mis en œuvre). Vous pouvez à tout moment interpellier l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs.

- La gestion des événements indésirables

L'établissement possède une politique de gestion des événements et situations indésirables qui pourraient survenir (les événements indésirables font référence à « toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus dans l'accompagnement d'une situation habituelle et qui sont ou pourraient être sources de dommages », par exemple de la maltraitance). Une analyse et des actions correctives sont mises en place.

- Les numéros d'appels

Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du 3977 pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes.



- Les recours possibles en cas de manquement à vos droits
- La Direction se tient à la disposition des patients et de leurs familles souhaitant faire part d'une critique ou suggestion, soit par téléphone, soit sur rendez-vous au cours duquel le patient peut être accompagné de la personne de son choix. Tout incident sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à un entretien et/ou réponse écrite si nécessaire. Les réclamations écrites et orales font l'objet du même suivi. Elles donnent lieu à des réponses circonstanciées ainsi qu'à des actions d'amélioration de la qualité.
- Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, les personnes « qualifiées » nommées conjointement par le Préfet et la Présidente du Conseil Départemental de l'Oise ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits non résolus entre les patients et l'établissement. (Annexe 3 : Coordonnées de personnes qualifiées)
- La Commission des Usagers est une instance par laquelle les usagers du service public hospitalier peuvent s'exprimer. Elle se réunit régulièrement au sein du Centre Hospitalier de Clermont et siège au Conseil de Surveillance. La CDU a principalement deux missions :
  - Veiller au respect des droits des Usagers et faciliter leurs démarches ;
  - Participer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et des résidents.

Ainsi, tout patient ou résident a la possibilité de prendre contact avec ses représentants en leur écrivant soit par mail à [bea.lefevre@laposte.net](mailto:bea.lefevre@laposte.net), soit par courrier à l'adresse suivante :

**Centre Hospitalier  
Service Qualité et Gestion des Risques  
Rue Frédéric Raboisson  
60600 CLERMONT DE L'OISE**

- La Maison des Usagers (MDU) : c'est un lieu d'écoute et d'échanges entre les associations de patients, les usagers/patients et leur entourage pour leur donner des réponses sur :
  - Les droits du patient (accès au dossier médical...) ;
  - Certaines pathologies (retour d'expérience) ;

- Les moyens pour aider, accompagner un proche (donner des informations relatives à la vie quotidienne des personnes malades ou en situation de handicap, orienter vers des personnes ou organismes ressources...) ;
- Les campagnes de prévention et/ou de dépistage.

Les objectifs de la MDU sont les suivants :

- Aider les usagers à devenir des partenaires professionnels de santé en renforçant l'intégration et l'expression des associations à l'hôpital ;
- Reconnaître la place essentielle du patient et de ses proches dans le dispositif de soins ;
- Permettre aux patients de devenir acteurs de leur santé et notamment faciliter le passage entre la ville et l'hôpital et le retour au domicile ;
- Jouer un rôle de ressources en assurant des remontées d'informations des usagers vers les professionnels de l'établissement.

## **6. DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN**

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous (Annexe 4 : Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance). Il est dans l'intérêt de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain. Ainsi, vous pouvez dès lors :

- Désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial),
- Désigner un mandataire de protection future,
- Rédiger vos directives anticipées.

### **6.1. La personne de confiance**

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas obligatoire. Votre décision peut être révoquée à tout moment (Annexe 5 : formulaire de désignation et révocation de la personne de confiance).

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

- **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a, si vous le souhaitez, une mission d'accompagnement :
  - En vous aidant dans vos décisions ;
  - En assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas) ;
  - En prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence. Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées (Annexe 6 : Directives Anticipées) : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.
  
- **Lorsque vous ne pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches, ...). Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante. (Décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance).

## **6.2. Le mandat de protection future**

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de

vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-mêmes, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle.

### **6.3. Accompagnement de la fin de vie**

Les visites sont autorisées à tout moment afin d'accompagner votre parent. Nous avons la possibilité de vous proposer une chambre privée sur le site pour être à ses côtés durant la nuit.

### **6.4. Prise en charge des décès**

A l'entrée, un formulaire relatif aux directives anticipées est remis au patient. Il permet de respecter ces volontés. Celles-ci doivent être rédigées manuscritement. Les directives anticipées permettent au patient de faire connaître ses souhaits sur la fin de vie, en particulier sur les points suivants :

- Limiter ou arrêter les traitements en cours,
- Etre transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- Etre mis sous respiration artificielle,
- Subir une intervention chirurgicale,
- Etre soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

En cas de décès, nous sollicitons la famille pour que la chambre soit vidée et libérée dans les 72 heures (jours ouvrés) qui suivent le décès. L'hébergement peut être facturé jusqu'au 6<sup>ème</sup> jour de sortie du patient si la chambre n'est pas vidée.

En cas de dégradation majeure (en lien avec l'état des lieux contradictoires), l'établissement peut légalement récupérer la caution donnée à l'entrée.

### **6.5. La chambre mortuaire**

La présentation de la personne décédée peut être effectuée à la demande de la famille tous les jours de 9h00 à 17h00. Pour cela vous pouvez vous adresser aux agents de la chambre mortuaire au 03.44.77.49.26. La conservation du corps est gratuite les 3 premiers jours, puis facturée les jours suivants, exception du jour du transfert du corps.

## 6.6. Le respect culturel

### - Aumônerie

Aumônier et bénévoles de l'Aumônerie, nous sommes au service des personnes hospitalisées ou résidentes, dans le plus grand respect de chacun et de ses croyances. Nous proposons des visites fraternelles (partager un temps de fraternité avec les malades et leurs proches), une écoute de la dimension spirituelle (relire son histoire, partager avec un autre sur les questions du sens de la vie), un accompagnement religieux (lecture et écoute de la Parole de Dieu, vivre un temps de prière, communier, recevoir les sacrements pour les malades).

### - Chapelle

Une chapelle est accessible au public les mercredis, jeudis et vendredis après-midi et permet d'avoir un lieu de silence et de recueillement.

### - Messe

Une messe est célébrée tous les mois, en alternance sur l'USLD et l'EHPAD, mais aussi lors de chaque fête religieuse : Noël, Pâques, Ascension.

**Toutes les croyances sont respectées et nous tenons à disposition des usagers la liste des référents religieux (musulman, protestant, anglican, juif, ...)**

Annexe 1 : Règlement de fonctionnement

Annexe 2 : Trousseau de vêtements

Annexe 3 : Coordonnées des personnes qualifiées

Annexe 4 : Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Annexe 5 : Formulaire de désignation et révocation de la personne de confiance

Annexe 6 : Les Directives anticipées