GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE RANCE ÉMERAUDE

CENTRE HOSPITALIER DE SAINT-MALO

CENTRE HOSPITALIER DE CANCALE

CENTRE HOSPITALIER DE DINAN

USLD
DU CENTRE HOSPITALIER
RENÉ PLEVEN

LIVRET D'ACCUEIL

Madame, Monsieur,

Toute l'équipe de l'USLD est heureuse de vous accueillir dans votre nouveau lieu de résidence et vous souhaite la bienvenue.

Les informations de ce livret vont vous permettre de mieux connaître l'organisation de l'établissement (les repas, les activités proposées, les modalités de prise en charge des soins…).

Nous vous invitons à lire ce livret d'accueil et à en parler avec vos proches. Nous sommes là pour répondre à vos questions.

Au cours des premiers jours de votre séjour, l'ensemble des agents de l'établissement portera une attention toute particulière à vos habitudes de vie afin de construire ultérieurement avec vous et vos proches votre projet de vie personnalisé à l'USLD.
Un cahier d' « expression » est à votre disposition dans le hall au 3ème étage afin de notifier vos remarques et vos suggestions.

Nous vous remettrons périodiquement un questionnaire de satisfaction, pour répondre à vos attentes, vos besoins et mieux orienter nos efforts vers l'amélioration continue de la qualité.

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

➢ Situation géographique de l'USLD

L'USLD est située sur le site du Centre Hospitalier « René Pleven », dans le bâtiment appelé « Centre de Cure Médicale des Malorines ».

➢ Historique de l'USLD

Le 1er décembre 2008, dans le cadre de la réforme des Unités de Soins de Longue Durée (USLD), un arrêté indique l'extension de la Maison de Retraite par transformation de 120 lits de l'Unité de Soins de Longue Durée en places d'EHPAD. 60 lits restent en unité de soins de longue durée, situé sur le site géographique du Centre de Cure Médicale de l'établissement.

➢ Statut juridique

L'USLD est un service du Centre Hospitalier René PLEVEN, établissement public de santé. . A ce titre, il bénéficie des travaux effectués dans le cadre des diverses instances telles le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition, (CLAN) le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Il est, par ailleurs, signataire d'une convention tripartite pluriannuelle avec le Conseil départemental 22 et la Délégation Territoriale de l'Agence Régionale de Santé.

➢ Capacité d'accueil

La capacité d'accueil totale est de 60 lits d'hébergement répartis sur 4 ailes.

➢ Le public accueilli

L'USLD accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus. Il peut y avoir exceptionnellement, des personnes de moins de 60 ans. L'USLD prend en charge des personnes présentant une pathologie organique chronique ou une polypathologie, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie. Les 4 missions de l'USLD sont : l'accueil, les soins et l'accompagnement, la prise en compte du maintien de l'autonomie et la préservation du lien social.

Toutes les semaines, une commission d'admission se réunie. Cette commission étudie les dossiers d'inscription et oriente les personnes en fonction de leur choix, de leur état de santé et de leur autonomie.
Pendant cette commission et en fonction des places disponibles, les entrées dans le service sont planifiées et organisées. L'établissement privilégie les inscriptions pour les personnes qui habitent la région de Dinan et facilite les rapprochements familiaux.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (A.P.A.).

➢ La gouvernance

L'USLD est sous la responsabilité d'un(e) Directeur (rice), qui assure la gestion administrative et financière de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance, qui remplace le Conseil d'Administration depuis la loi de réforme hospitalière du 21 juillet 2009, a en charge les orientations stratégiques et le contrôle permanent de la gestion de l'établissement.

L'USLD est intégrée au sein de la filière gériatrique et dépend du Pôle Gériatrie sous la responsabilité d'un médecin Chef de Pôle.

Le Conseil de la Vie Sociale, instance consultative des secteurs d'hébergement, est composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Il se réunit trois fois par an.
Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans le service. Les membres sont élus pour trois ans.

Si vous souhaitez participer à cette instance, vous pouvez en faire part à la Direction. La liste des membres et les comptes rendus de réunions sont à votre disposition dans le hall de la structure au 3ème étage.

A cette instance, sont rattachées une commission « Animation » et une commission « Menu » qui se réunissent trois fois par an. L'objet de ces commissions est d'améliorer la qualité des prestations. Elles permettent la transmission d'informations et l'expression de vos attentes et celles de vos familles.

➢ La démarche qualité et nos valeurs

Tous les 4 ans, la Haute Autorité de Santé (HAS) réalise une évaluation externe au sein de notre établissement.

Cette procédure, indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle, porte sur :

> Le niveau des prestations et soins délivrés aux patients
> La dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par l'établissement.

Cette démarche, qui vise l'amélioration continue de la qualité, amène les équipes à réévaluer leurs pratiques soignantes et intègre le résident au centre du « prendre soin ».

➢ Les locaux

L'établissement bénéficie de locaux sécurisés, adaptés aux personnes dépendantes, que l'USLD accueille.

- Vous trouverez au rez-de-chaussée :
    - Un accueil administratif
    - Des bureaux (Cadre coordonnateur, assistantes sociales, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, psychologue)
    - Le bureau de l'animatrice
    - Un bureau médical
    - Un salon de coiffure
    - Des salles d'animation et de formation
    - Le bureau de l'infirmière coordinatrice
    - Une salle des associations de bénévoles
    - La lingerie
    - Les salles de rééducation et d'ergothérapie
    - L'unité de jour UCC
    - Un accès au jardin sécurisé

- L'USLD se situe au 3ème étage du bâtiment. Le service a une capacité de 60 lits répartis sur 4 ailes.
  Le service se compose :

  - De chambres individuelles et de chambres doubles
  - Une salle à manger
  - Un espace salon
  - Deux salles de bains
  - Une salle de soins, IDE et AS
  - Un bureau médical
  - Le bureau du cadre de santé
  - Le secrétariat médical

C'est au sein de la salle à manger que se déroulent plusieurs des animations proposées à l'USLD

➢ Les services

• Le courrier

Le courrier est distribué chaque jour, sauf le week-end, Le journal est remis tous les jours de la semaine. Le résident peut déposer son courrier à l'accueil auprès de la secrétaire. Un relevé a lieu chaque jour du lundi au vendredi. Votre nouvelle adresse est la suivante :

USLD Les Malorines – BP 91056
22101 DINAN CEDEX

• L'espace coiffure et esthétique

L'espace coiffure est mis à disposition des familles, du personnel, des professionnels, pour le bien-être des résidents.
Des coiffeurs conventionnés par l'établissement peuvent utiliser cet espace sous réserve de l'autorisation préalable du directeur. Les prestations restent à votre charge. Le rendez vous est pris par vous-même ou par votre famille.

• Pédicure

Des pédicures conventionnés par l'établissement vous proposent des soins adaptés au sein du service, une fois par mois. Le coût de leur prestation est à votre charge, sauf accord préalable de l'assurance maladie dans le cadre de maladies spécifiques, comme par exemple le diabète en Affectation de Longue Durée. Le rendez vous est pris par vous-même ou par votre famille.

• Transport sanitaire

Les transports sanitaires sont assurés par les ambulanciers de votre choix. Votre famille peut être sollicitée pour vous accompagner dans les déplacements.
Les transports sont à votre charge ou non en fonction de votre situation administrative.

• Les biens et valeurs personnels

Lors de votre admission, vous êtes informé de la possibilité de confier les sommes d'argent et les objets de valeur auprès du Trésor Public, en vertu de la loi n° 92.614 du 6 juillet 1992 et du décret du 27 mars 1993 relatifs à la responsabilité du fait des vols, pertes et détérioration des objets déposés.

Les dépôts effectués restent à votre disposition (à l'exclusion des personnes sous tutelle ou curatelle). Le trésorier vous remet un reçu

contenant l'inventaire détaillé des objets. Les biens et valeurs sont restitués lors de la sortie de l'établissement, par la Trésorerie, sur présentation du reçu délivré lors du dépôt et d'une pièce d'identité.

RESPONSABILITES

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition d'objets non régulièrement déposés selon la procédure ci-dessus, que dans le cas où une faute est établie à son encontre ou à l'encontre d'une personne dont il doit répondre.

La responsabilité de l'établissement ne peut être engagée lorsque la perte ou la détérioration résulte de la nature ou d'un vice de la chose, ni lorsque le dommage a été rendu nécessaire pour l'exécution d'un acte médical ou d'un acte de soins.

➢ La sécurité

L'USLD relève de la réglementation applicable aux établissements recevant du public.

Le règlement de fonctionnement stipule qu'il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement (personnels, visiteurs…). Les résidents y sont autorisés uniquement dans les espaces extérieurs prévus à cet effet. Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans les chambres.

➢ Votre confort

• Conditions d'accueil

Vous serez accueilli à partir de 15 h par l'équipe soignante, après vous être présenté au niveau de l'accueil (rez-de-chaussée) puis au secrétariat du 3ème étage. Un professionnel vous accompagnera dans l'unité où se situe votre chambre. Il vous la présentera et vous aidera à vous installer.

Un soignant référent facilitera les échanges entre vous, votre famille et le personnel de l'USLD. Il contribuera à l'élaboration de votre projet personnalisé auquel vous serez associé ainsi que votre famille.

• Si votre famille ou vos proches souhaitent…

- Evoquer une question d'organisation, ou un souci, ils peuvent s'adresser auprès du Cadre de santé (**02.96.85.78.48**), ou près des Infirmiers en l'absence du cadre.

- Prendre des nouvelles, ils peuvent s'adresser à l'infirmier(e) du service au :
  - **02.96.85.72.13** ou **02.96.85.79.47**

NB : aucune information médicale ne sera donnée par téléphone. Vous pouvez prendre rendez-vous avec un médecin auprès du secrétariat du service au **02.96.85.70.30**

- Vous rendre visite, les horaires sont libres.
  Nous vous remercions cependant de respecter les organisations des soins du matin.

- Prendre un repas avec vous : ils peuvent réserver un repas payant auprès de l'accueil, 4 jours auparavant ou apporter leur repas. Le repas sera livré au sein du service.

➢ Votre chambre

• Chambre individuelle ou double

Lorsque vous arrivez, vous serez en chambre double ou en chambre individuelle, selon les disponibilités de l'USLD. Si vous êtes en chambre double et que vous souhaitez une chambre seule, vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de santé.

• Les équipements

Le mobilier fourni par l'établissement se compose de : un lit médicalisé, un chevet, un fauteuil repos, une chaise, un adaptable.

Chaque chambre est également équipée d'un système d'appel malade, d'un cabinet de toilette avec lavabo, et de placards. Les chambres ne sont pas dotées de téléviseur mais vous pouvez installer le vôtre (TV écran plat), sous réserve que ce dernier soit en bon état de fonctionnement.

• Téléphone et personnalisation

Chaque chambre possède une prise téléphonique et un téléphone. Vous pourrez solliciter le cadre du service afin d'activer la ligne téléphonique.
Les téléphones portables sont autorisés dans la structure ainsi que votre matériel informatique (tablette, ordinateur portable). L'accès internet personnel est également possible par l'intermédiaire d'une clé 4G (à souscrire à votre charge près d'un opérateur téléphonique).
Vous avez la possibilité de compléter le mobilier par des meubles personnels, dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre. Vous êtes invités à personnaliser votre environnement afin de vous sentir au mieux dans ce nouveau lieu de vie.

➢ Votre bien être

- **Animation à l'USLD**

L'USLD est un lieu de soins mais avant tout un lieu de vie. Le rôle de l'animation est de mettre en œuvre et de développer le « projet de vie sociale » de chaque résident.
Dans ce but, l'animatrice propose du lundi au vendredi et ponctuellement le week-end un choix d'animations auxquelles vous pouvez librement participer. L'animatrice est soutenue dans leur mission par l'intervention des professionnels mais aussi par l'intervention ponctuelle de bénévoles et de partenaires extérieurs : ADLH (distribution de livres, lecture au chevet ou en groupe) ; VMEH (chants, musique, visite).

Le service « Animation » est coordonné par un(e) animateur(trice) coordinateur(trice) : **02 96 85 78 99.**
Une animatrice favorise le lien social à l'Usld, elle est joignable au
02 96 85 72 03.
Ce service dispose d'un véhicule de 9 places, permettant le transport de 3 personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite. Il est réservé à l'usage des résidents.

Un planning d'activités d'animation est élaboré annuellement sur plusieurs thématiques. L'équipe « Animation » vous propose :

- Des activités permanentes (gymnastique douce, rencontres musicales, informatique, art floral, cinéma, goûters d'anniversaire, etc…)

- Des activités par thème (galette des rois, chandeleur, repas à thème, etc…)

- Des activités ponctuelles (sorties, rencontres intergénérationnelles, spectacles, jeux de société, loto, etc…)

- **Les associations de bénévoles**

Plusieurs associations de bénévoles interviennent sur l'USLD, dans le cadre d'accompagnements collectifs ou individuels. A ce titre, une charte est signée entre le bénévole et l'établissement.

- **Le culte**

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions. L'aumônerie est à votre disposition. Une célébration religieuse est organisée chaque mois.

Pour connaître l'ensemble des activités qui vous sont proposées, un planning hebdomadaire est mis à disposition et affiché au sein de chaque unité de l'USLD.

➢ La restauration

Les repas sont servis aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : à partir de 8 h 00 en chambre
- Déjeuner : à partir de 12 h 40 en chambre
- Goûter : De 15 h à 16 h
- Dîner : 18 h 00 en chambre. Les horaires peuvent être adaptés en fonction de votre état de santé
- Collation : possible la nuit

Les repas sont réalisés par le personnel hospitalier à la cuisine centrale de Taden et servis en liaison froide. Les menus sont établis sur des cycles de 8 semaines et respectent les principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées et les régimes particuliers. Ils tiennent également compte des habitudes alimentaires locales et des produits disponibles selon les saisons. Une diététicienne participe à l'élaboration des menus et intervient au sein de l'USLD.

Une Commission des menus se réunit trois fois par an pour évaluer la qualité des repas servis.

- **La blanchisserie – lingerie**

Le linge plat (draps, taies d'oreillers, couvertures, serviettes) est fourni par l'établissement et est entretenu par la blanchisserie inter hospitalière. Les vêtements délicats, en laine ou nécessitant un nettoyage à sec sont à entretenir par vos soins. Votre linge personnel peut être entretenu par la même blanchisserie. Cette prestation est comprise dans vos frais d'hébergement.

Afin de pallier les délais d'entretien du linge liés à la collectivité, il est recommandé au résident de disposer de linge personnel en quantité suffisante.
A votre arrivée, votre linge doit être pucé. Une lingère est à votre disposition pour vous conseiller dans cette démarche.

- **Le service maintenance**

Les petites réparations sont assurées par les agents de maintenance de l'établissement, pour le matériel appartenant à l'établissement. L'intervention est comprise dans les frais de séjour.

➢ Votre santé et votre prise en soins

- Un médecin salarié de l'établissement assure, en journée, votre prise en charge au plan médical. Il deviendra votre médecin traitant. En dehors de ces temps de présence, l'équipe soignante peut faire appel au service des urgences du Centre Hospitalier. En cas d'urgence vitale, il est fait appel au centre 15.
- Une présence infirmière est assurée 24h sur 24.

- **L'équipe soignante pluridisciplinaire**

Le cadre de santé et le médecin animent une équipe pluridisciplinaire composée notamment d'infirmier(e)s diplômé(e)s d'Etat, d'aides-soignants(e)s, d'assistants de soins en gérontologie, d'aides médico-psychologiques, d'agents des services hospitaliers qualifiés, d'un(e) ergothérapeute, d'un(e) psychologue (à la disposition des résidents et également de leurs familles), d'un(e) assistante social(e), d'une diététicien(ne), d'une animatrice.
Tous ces professionnels vous accompagnent durant votre séjour.

- **Autres intervenants paramédicaux**

Vous avez le libre choix des intervenants paramédicaux qui vous seraient nécessaires (orthophoniste, opticien, etc.). Ces frais restent à votre charge.

- **Bientraitance**

Afin de garantir vos droits et de prévenir de tout risque de maltraitance, il vous est remis en annexe du présent livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie.
Vous pouvez faire appel, en vue de défendre vos droits, à une personne qualifiée. Si votre état de santé le nécessite, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique.
Conformément aux dispositions de la circulaire du 12 juillet 2011 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique

de lutte contre la maltraitance, l'établissement informe et dispense des formations aux agents sur ces deux thèmes.
Il existe un numéro national de signalement de maltraitance : le 3977

- **Personne de confiance**

Il vous est possible de désigner « **une personne de confiance** » que vous choisissez librement dans votre entourage. Elle vous accompagnera tout au long de votre séjour, dans les décisions médicales à prendre.

- **Personne qualifiée**

Vous pouvez faire appel, en vue de défendre vos droits, à une personne qualifiée. « Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans une liste établit conjointement par le représentant de l'Etat dans le département et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé(e) ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Si votre état de santé le nécessite, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique.

- **L'accompagnement jusqu'au bout de la vie**

L'équipe de l'USLD s'implique fortement autour de vous et de vos proches pour vous accompagner dans le respect de votre volonté et de votre dignité. Les dispositions seront prises conformément aux souhaits que vous avez exprimés. A cet effet, vous pouvez nous confier, à tout moment de votre séjour, vos « **directives anticipées.** »

- **Accès à vos données personnelles informatisées :**

Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et libertés. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et traitement de vos données nominatives. Vous avez le droit d'obtenir communication, et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations qui vous concernant sur demande adressée aux personnes habilitées.