

Livret d'Accueil Centre de Ressources Territorial Lens-Hénin

EHPAD Denise Delaby



CRT Lens-Hénin
EHPAD Denise Delaby

43 rue Victor Hugo
62800 Liévin
Tél : 03 21 44 50 00



Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun

Bienvenue au Centre de Ressources Territorial Lens-Hénin,

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention afin de vous permettre de disposer des informations utiles et de faciliter votre accompagnement par le dispositif EHPAD CRT—Denise Delaby.

La priorité de notre action est le bien être quotidien, la sécurité des bénéficiaires que nous accompagnons mais également de favoriser le bien-être au travail des professionnels.

Engagé dans les concepts Humanitude et Soins de manutentions, ces deux approches complémentaires seront appliquées à domicile pour atteindre ces objectifs.

Le CRT est une solution pour répondre à l'enjeu du virage domiciliaire. Nous avons le privilège d'être l'un des cinq premiers projets retenus en Région Hauts-de-France. Ce nouveau dispositif vise à être une alternative à l'entrée en établissement.

L'ambition du CRT est de favoriser le maintien au domicile des personnes âgées dans les meilleures conditions, le plus longtemps possible. Engagé auprès des partenaires du territoire, le dispositif mène une démarche active, coordonnée et motivée en équipe pluridisciplinaire associant le bénéficiaire, les professionnels du CRT et les intervenants à domicile pour renforcer l'accompagnement quotidien.

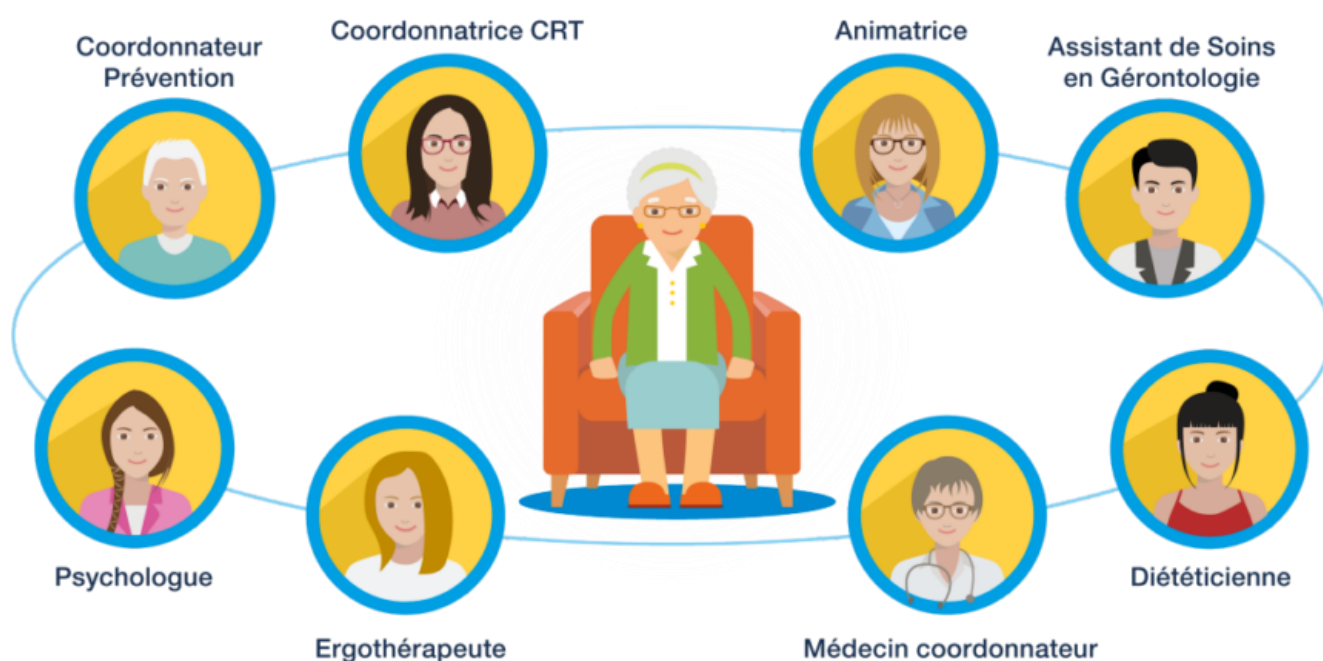
Favoriser l'autonomie du bénéficiaire, promouvoir le lien social sont les leitmotiv du dispositif.

Un dispositif centré sur le bénéficiaire, à l'écoute des aidants et des salariés pour le bien-être de chacun.

G. GRIBOVAL

Directrice

COMPOSITION DE L'ÉQUIPE



PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU DISPOSITIF



Un facilitateur du parcours de santé des personnes âgées du territoire résidant à domicile ou dans un autre établissement ainsi qu'aux professionnels en charge de leur accompagnement

LE DISPOSITIF

Situé dans les locaux de l'EHPAD Denise Delaby de Liévin, le Centre de Ressources Territorial du groupe AHNAC est un service médico-social exerçant sur les 50 communes des communautés d'agglomération Lens-Liévin et Hénin-Carvin.

CONTACTS UTILES

- ◇ Secrétariat de Direction : 03.21.44.50.00
- ◇ Coordonnateur CRT : 03.21.44.95.58
- ◇ crt.lenshenin@ahnac.com

LE GROUPE AHNAC

Etablissement privé à but non lucratif, l'EHPAD est géré depuis 2003 par l'Association Hospitalière Nord Artois Cliniques (AHNAC)

FINANCEMENT

Le dispositif est financé par l'Agence Régionale de Santé (ARS) Hauts-de-France.

Il intervient gratuitement sur simple demande d'un professionnel ou d'un particulier.

L'intervention du CRT n'est pas limitée dans le temps.

Le Centre de Ressources Territorial a 2 missions :

- ◇ **Volet 1 – Une mission d'appui aux professionnels du territoire** (formation des professionnels, appui administratif et logistique, mise à disposition de compétences et ressources gérontologiques, gériatriques et équipements spécialisés) ;
- ◇ **Volet 2 – Une mission d'accompagnement renforcé** pour 30 personnes âgées en perte d'autonomie nécessitant un accompagnement à domicile plus intensif, en alternative à l'EHPAD.

VOLET 1 : Appui aux professionnels du territoire

Un accès aux soins et à la prévention pour bien vieillir

Dans le cercle vertueux du bien vieillir, les enjeux du CRT sont d'inscrire la prévention et les dépistages de la pré-fragilité et la fragilité dans les habitudes de vie de la population du territoire ainsi que de favoriser le lien social.

Les professionnels du CRT ont pour objectif de former, de repérer et d'agir pour favoriser l'articulation des actions présentes sur le territoire auprès du bénéficiaire.

Selon les principes de subsidiarité et de complémentarité, les actions du CRT de promotion de la santé et du bien vieillir s'articulent autour des axes suivants :

◇ **Axe 1 : Contribuer à l'amélioration des pratiques professionnels et au partage des bonnes pratiques**

Objectifs : Former et sensibiliser les professionnels du domicile pour mieux comprendre et appréhender les phénomènes liés au vieillissement et favoriser le repérage de la pré-fragilité/ fragilité

◇ **Axe 2 : Faciliter l'accès des personnes âgées aux soins et à la prévention**

Objectifs : Favoriser et organiser les orientations vers le centre de dépistage de la fragilité et vers les actions de prévention du territoire, actions à destination des bénéficiaires et des aidants

◇ **Axe 3 : Lutter contre l'isolement des personnes âgées et de leurs aidants**

Objectifs : Mettre en relation les bénéficiaires avec les acteurs du territoire proposant des activités répondant aux centres d'intérêt du bénéficiaire et favoriser les accompagnements aux activités.

PUBLIC CIBLE

- ◇ Les personnes âgées, sans condition de niveau de GIR, et leurs aidants résidant au domicile sur le territoire Lens-Hénin (50 communes).
- ◇ L'ensemble des professionnels du territoire intervenant auprès des personnes âgées dans l'objectif d'améliorer et de partager les pratiques professionnelles.

VOLET 2 : Accompagnement renforcé au domicile

Une solution alternative et renforcée pour rester vivre à domicile.

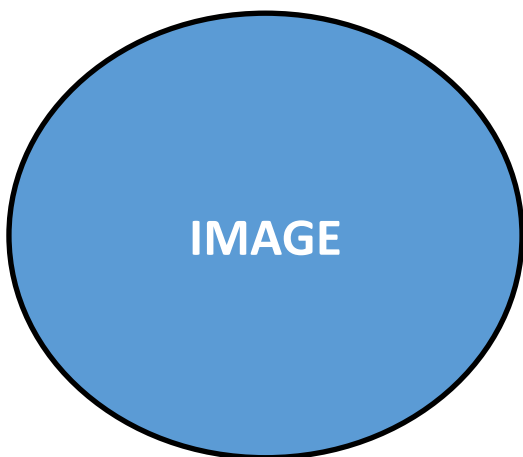
Le Centre de Ressources Territorial (CRT) est un dispositif qui accompagne 30 bénéficiaires sur les 50 communes du territoire Lens-Hénin.

Le dispositif assure 24h/24, 7j/7 et 365 jours par an une prise en charge globale (médicale, sociale, psychologique) sécurisée, personnalisée et coordonnée, identique à celle proposée en EHPAD.

Un coordonnateur CRT accompagne le bénéficiaire et leur aidant dans l'identification des besoins et des ressources pour pallier la perte d'autonomie et son évolution. Il assure la coordination des interventions à domicile.

Les bénéficiaires et leurs aidants sont au cœur de ce dispositif innovant.

L'objectif général est de proposer une solution aux personnes âgées en situation de perte d'autonomie (GIR 1 à 4) qui souhaitent rester à leur domicile, pour lesquelles un accompagnement « classique » des services du domicile n'est plus suffisant et qui seraient de prime abord orientées vers un établissement d'hébergement adapté.



PLAN PERSONNALISÉ DE COORDINATION EN SANTÉ (PPCS)

Piloté par le coordonnateur, le PPCS est l'outil de coordination central.

Il regroupe l'ensemble des besoins du bénéficiaire et définit le plan d'actions permettant le maintien à domicile renforcé.

Son élaboration passe par la collecte d'informations administratives, médicales, sociales utiles à l'évaluation des besoins du bénéficiaire, à la mise en place des réponses à ces besoins, au suivi de leur application et de leur réalisation.

Il tient compte d'une expertise gériatrique et selon les besoins, des évaluations de l'ergothérapeute, du psychologue, de l'animateur et des assistant(e)s de soins en gérontologie.

Les professionnels du CRT rédigent et complètent le PPCS chacun dans son champ de compétence.

L'ensemble des intervenants à domicile, le bénéficiaire et l'équipe du CRT valident conjointement le PPCS.

Le suivi du PPCS est assuré par le coordonnateur CRT.



NOS PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

Le CRT est un dispositif d'accompagnement renforcé qui répond aux besoins individuels de chaque bénéficiaire . Notre objectif est de maintenir la santé, l'autonomie et de continuer de créer du lien social.

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ DU BÉNÉFICIAIRE

Après une évaluation des professionnels du CRT, diverses activités vous seront proposées selon les besoins et les attentes :

- ◇ Des activités culturelles et sociales,
- ◇ Des activités thérapeutiques à visées de stimulation cognitive et/ou motrice,
- ◇ Des activités de loisirs,
- ◇ Des temps d'échanges et des rencontres.

UNE SÉCURISATION AU QUOTIDIEN

Pour votre sécurisation à domicile, le dispositif CRT assure un accompagnement 365j/an, 7j/7 et 24h/24 par :

- ◇ L'installation de solutions technologiques à domicile ;
- ◇ Un système d'astreinte ;
- ◇ La plus-value de l'équipe du CRT.

UN ACCOMPAGNEMENT DES AIDANTS

Le dispositif CRT accompagne les aidants vers les solutions existantes sur le territoire en orientant vers les plateformes de répit (PFR), les CCAS, les associations d'aidants, l'hébergement temporaire notamment en cas d'urgence ou de besoin de répit de l'aidant...

UN PROGRAMME DE PROMOTION DE LA SANTÉ

Des ateliers de prévention sur les thèmes de la fragilité et de la pré-fragilité (nutrition, activités physiques adaptées,...) vous seront proposées.

Selon le besoin, une solution de transport sera étudiée.

UN INTERLOCUTEUR PRIVILEGIÉ :

LE COORDONNATEUR CRT

Le coordonnateur CRT s'engage à assurer un suivi de l'accompagnement, en étroite collaboration avec les acteurs du territoire et les intervenants du domicile.

Il veille à ce que l'accompagnement réalisé soit effectué dans le respect du bénéficiaire, de ses droits fondamentaux en tant que personne, de ses biens, de son espace de vie privée, de son intimité, de sa culture et de son choix de vie.

Le coordonnateur CRT aura à disposition des informations centralisées (DOME®, PRESAGE®, TELEGRAFIK®) sur le dossier de coordination numérique permettant de conseiller, prévenir et avertir. Le coordonnateur est ainsi toujours informé en cas d'incident.

UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ GRÂCE AUX SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

UN DOSSIER DE COORDINATION NUMÉRIQUE

Le CRT va s'appuyer sur le logiciel DOME® : cet outil assure la coordination des intervenants à domicile. Il intègre toutes les informations relatives à votre suivi, aux interventions à domicile et aux rendez-vous. Un système prédictif met en exergue les évolutions des fragilités.

Accessible aux professionnels du CRT, aux intervenants du domicile et aux familles (selon habilitations), il permet d'avoir des informations en temps réel et partagées entre chaque professionnel.

L'outil DOME® va centraliser les informations de TELEGRAFIK® et PRESAGE®, outils contribuant à sécuriser le maintien à domicile.

UN REPÉRAGE DES FRAGILITÉS

Le CRT va s'équiper du logiciel PRESAGE® : il a pour avantage de prédire les hospitalisations à 15 jours.

En pratique et après le recueil du consentement de la personne, un personnel du CRT, ou autre intervenant à domicile, renseigne un questionnaire simple et court de manière hebdomadaire. Les algorithmes d'Intelligence Artificielle calculent ensuite le risque de survenue d'évènement(s) grave(s) (hospitalisation, perte d'autonomie, chute, dénutrition...). Une alerte est adressée au coordonnateur CRT qui propose la mise en place d'actions de prévention individualisées.

Ainsi, le dispositif réduit de 80% les hospitalisations en urgence.

UNE OFFRE COMBINÉE DE TÉLÉASSISTANCE ET TÉLÉSURVEILLANCE

TELEGRAFIK® est l'outil qui permet de sécuriser le domicile de jour comme de nuit par l'installation de la téléassistance, de la télévigilance et d'objets connectés.

Dans le cas où un système de téléassistance est déjà présent au domicile, le bénéficiaire maintient l'offre déjà existante.

Les systèmes de téléassistance, de télévigilance et des objets connectés sont mis en place tout ou en partie selon l'évaluation des professionnels du CRT et les besoins du bénéficiaire.

TÉLÉVIGILANCE :

Des capteurs de mouvements et objets connectés discrets sont installés au domicile. Ils suivent l'activité du bénéficiaire, préviennent et détectent les chutes, repèrent un comportement inhabituel (sommeil, isolement, nutrition). Ils permettent de veiller à distance sur le bénéficiaire : télévigilance bienveillante. Les informations, transmises au coordonnateur CRT, sont accessibles aux professionnels du domicile et à la famille selon les habilitations.

TÉLÉASSISTANCE :

La détection des chutes est assurée par un système de téléassistance classique (médaillon/montre). En cas d'alerte, grâce à un système de téléphonie embarquée le plateau d'écoute disponible 24/7 prend contact avec la personne ou son aidant pour effectuer une levée de doute. Si besoin, elle appellera l'équipe d'astreinte du CRT et/ou les proches et/ou les secours.

La désignation de personne de confiance

Le bénéficiaire peut désigner par écrit une personne de confiance ([article L. 1111-6, alinéa 3 du code de la santé publique](#) et [article L. 311-5-1 du code de l'action sociale et des familles](#)).

RÔLE DE LA PERSONNE DE CONFIANCE :

La personne de confiance peut assurer les missions suivantes :

- Vous accompagner dans vos démarches d'ordre médical et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux avec votre accord
- Vous aider à prendre des décisions concernant votre santé et participer au recueil de votre consentement (par exemple, lors d'une campagne de vaccination).

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe du CRT consulte en priorité la personne de confiance qui doit être en mesure de lui rendre compte de vos volontés.

Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

COMMENT DÉSIGNER LA PERSONNE DE CONFIANCE :

Toute personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée. Ce n'est pas forcément quelqu'un de votre famille.

Cette désignation se fait par écrit, selon un modèle qui peut vous être proposé. Elle est révisable et révocable à tout moment.

LA PERSONNE À PRÉVENIR :

La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir.

La personnes à prévenir est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé ou tout évènement intercurrent dans la prise en charge.

En effet, les informations qui peuvent être communiquées à la personne à prévenir sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

Vous pouvez notifier plusieurs personnes à prévenir. La personne à prévenir peut être distincte de la personne de confiance.

Les directives anticipées

DES DIRECTIVES ANTICIPÉES, POUR QUOI FAIRE ?

La personne de confiance peut assurer les missions suivantes :

Toute personne peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

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

Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

AVEC QUI EN PARLER ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

CONSERVATION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez.

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin traitant, vos proches et vos intervenants de leur existence et de leur lieu de conservation.

Les directives anticipées doivent être rédigées par écrit, selon un modèle qui peut vous être proposé.

Conciliation et Personne Qualifiée

Il s'agit de personnes physiques nommées conjointement par le représentant de l'État dans le département et le Président du Conseil départemental pour accompagner, en vue de faire valoir ses droits, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médicosocial

LA CONCILIATION :

En cas de conflit avec le dispositif, le bénéficiaire ou son représentant légal peut faire appel à une **personne qualifiée**, désignée conciliateur, pour l'aider à **faire valoir droits**. La liste des conciliateurs peut être consultée à l'ARS ou auprès du Conseil Départemental. La liste des personnes qualifiées est affichée le hall d'accueil de l'EHPAD auquel le CRT est rattaché.

En fin d'intervention, le conciliateur doit par lettre recommandée avec accusé de réception informer le bénéficiaire ou son représentant légal des démarches entreprises et des suites à donner.

Il doit également en avertir l'autorité judiciaire compétente. Les frais engagés par le conciliateur sont à la charge du Département ou de l'État.

Conseil Départemental

Tel : 03 21 21 62 62

presidence.secretariat@pasdecalais.fr

Hôtel du département

Rue Ferdinand-Buisson

62000 Arras

LA PERSONNE QUALIFIÉE:

Les Personnes Qualifiées peuvent intervenir sur les axes suivants :

- ◇ Respect de la **dignité**, de l'**intégrité**, de la **vie privée**, de l'**intimité** et de la **sécurité** de la personne
- ◇ **Libre choix** entre les prestations proposées
- ◇ **Individualisation** de sa prise en charge ou de son accompagnement,
- ◇ **Confidentialité** des données la concernant
- ◇ **Accès à toute information** relative à sa prise en charge
- ◇ **Information sur ses droits fondamentaux** et ses droits de recours
- ◇ **Participation à la conception et à la mise en œuvre de son projet d'accueil**

Quelles sont les modalités d'intervention ?

La Personne Qualifiée joue principalement un rôle de médiation entre l'utilisateur demandeur et l'établissement ou le service soit par contact téléphonique, entretien ou rencontre sur site. Dès la fin de son intervention, la Personne Qualifiée informe le demandeur des suites données à sa demande. Elle rend compte de ses constats et démarches à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement concerné et si besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également informer l'organisme gestionnaire.

Liste des personnes qualifiées

*Le demandeur est libre de choisir la Personne Qualifiée de son choix sur la liste.
Par arrêté en date du 29 juin 2021, sont nommés en qualité de personnes qualifiées au titre de
l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, dans le département :*

Territoire de l'Arrageois :

Christian MACHEN
06 70 97 56 34
christian.machen@organde.fr

Jean-Charles PETIT
03 21 41 35 22
jean-charles.petit@orange.fr

Michel LEPLAT
06 72 15 35 99
Michel.leplat@cegetel.net

Territoire du Boulonnais :

Jean HENICHART
06 52 89 07 56
jhenichart@sfr.fr

Jean JOLY
06 62 67 04 74
ja.joly@orange.fr

Territoire Montreuillois-Ternois

Alain Perard
06 58 60 72 64
alain.perard583@orange.fr

Bertrand GOVART
06 77 42 19 31
bertrandgovart@hotmail.fr

Territoire de l'Audomarois :

Catherine BERTHELEMY
03 21 38 54 60
cberthelemy3@gmail.com

Florelle OBOEUF
06 01 18 22 91
Florelle.oboeuf@hotmail.fr

Territoire du Calaisis :

Philippe Fournier
06 87 15 31 64
philippefournier62@gmail

Serge BLANQUART
06 07 86 61 65
Serge.reinemarie@wanadoo.fr

Territoire Lens-Hénin

Marie-Andrée Pau
03 21 72 53 38
marie-andree.pau@laposte.net

Richard CZAJKOWSKI
03 21 66 96 36
richard.czajkowski@wanadoo.fr

Micheline DAUTRICHE
06 16 23 87 48
Micheline.dautriche@sfr.fr

Territoire de l'Artois :

René FENET
06 25 57 67 05
marie-jose.fenet@wanadoo.fr

Geneviève MASTIN
06 82 19 02 26
mastin14@gmail.com

Information sur les Droits et les Libertés

PROCEDURE DE CONSULTATION DU DOSSIER MÉDICAL

La loi du 4 mars 2002 permet au patient d'avoir accès à son dossier médical. La demande du dossier médical se fait par courrier adressé au Directeur de l'établissement d'accueil en précisant : le nom et le prénom, la date de naissance, le numéro de sécurité sociale, les dates d'entrée et/ou de sortie éventuelle, le lien de parenté, joindre également un justificatif d'état civil (carte d'identité ou passeport). A réception du courrier, le Directeur de l'Etablissement se doit de faire parvenir au demandeur le dossier sous huitaine. Les photocopies sont à la charge de l'utilisateur.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Il existe dans les établissements du Groupe AHNAC un traitement automatisé d'informations nominatives dont l'objet est de gérer l'activité médicale.

La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés garantit aux usagers un droit d'accès et de rectification pour les informations les concernant.

SECRET MÉDICAL ET PROFESSIONNEL

Le secret professionnel est une règle absolue, une obligation attachée à une fonction d'intérêt général, basé sur la discrétion, le respect et la confiance. Sa finalité est la protection de l'intimité et des intérêts des patients que l'on soigne.

C'est pour l'infirmier et l'aide-soignant, comme pour le médecin, une obligation à la fois morale et juridique.

PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE :

Vous êtes témoin d'une situation de maltraitance à l'égard d'une personne âgée ou handicapée, ou vous en êtes victime. **Que faire ? Composer le 3977**



SIGNALEMENT :

Le point focal de l'ARS est le point d'entrée unique des réclamations d'usagers, des signalements et des alertes, des événements à conséquences sanitaires et médico-sociales dans la région Hauts-de-France. Il examine toute réclamation émanant d'un particulier, d'un professionnel ou d'une institution, mettant en cause les domaines sanitaire, santé-environnement et médico-social (personnes âgées et handicapées). Cette action a pour objectif de signaler votre mécontentement, de trouver une solution amiable.



556, avenue Willy Brandt
59777 Euralille
0 809 40 20 32

das.signalement@pasdecalais.fr

ars-hdf-signal@ars.sante.fr

Charte de la Bienveillance

1. J'ai conscience que **chacun de nous est responsable de la Bienveillance**.
2. Je reconnais que **le résident est l'acteur principal de sa vie**, je prends toujours en compte son vécu, sa perception, ses croyances, ses habitudes, ses goûts, ses capacités pour lui permettre de rester digne tout au long de sa vie.
3. Je reconnais la **place, le rôle, la relation de chaque personne autour du résident : la famille, les proches** ainsi que les différents professionnels autour du résident et je m'engage à respecter ses liens sans jugement personnel.
4. Je m'engage à prendre le temps de **communiquer, d'informer/d'éduquer** le résident ainsi que son entourage, sur sa prise en charge et **dans le respect de la confidentialité** ; par une communication adaptée à la compréhension de la personne.
5. Je suis à l'écoute et j'essaie de **palier au sentiment de solitude, d'isolement, d'abandon**, par un accompagnement dans l'échange actif, l'animation, dans les possibilités du temps dont je dispose.
6. Je m'engage à **être à l'écoute de la plainte douloureuse de la personne**, à la prendre en considération et à **essayer de la comprendre** pour mieux la **soulager**.
7. Je veille à accompagner la personne **jusqu'à la fin de sa vie** dans le respect de mes propres limites, en maintenant **son confort, son image d'elle-même et son état psychologique**.
8. Je me questionne sur la notion de « respect professionnel » en favorisant une **attitude de non-jugement et d'empathie** envers autrui (professionnels, résidents, familles).
9. Je garde à l'esprit le fait que chaque être humain, à toutes les étapes et jusqu'à la fin de sa vie, a besoin de maintenir **un projet de vie**, un but qu'il soit physique, relationnel, spirituel, artistique, pour continuer à donner du **sens à sa vie**.

Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie

- ◇ **Article 1er : 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.
- ◇ **Article 2 : Droit à une prise en charge ou 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.
- ◇ **Article 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 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.
- ◇ **Article 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.

Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie *(suite)*

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.

- ◇ **Article 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.
- ◇ **Article 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.
- ◇ **Article 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.

Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie *(suite)*

- ◇ **Article 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.
- ◇ **Article 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.
- ◇ **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie** : 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.
- ◇ **Article 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.
- ◇ **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité** : Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. 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.

Admission et Inclusion

Le dispositif accueille toute personne de 60 ans et plus en perte d'autonomie (GIR 1 à 4) souhaitant rester à domicile pour lesquelles un accompagnement « classique » des services du domicile n'est plus suffisant et qui seraient orientées vers un établissement.

Tout professionnel, tout proche aidant, tout personne concernée peut solliciter l'intervention du CRT. Les professionnels adressent une fiche « *Critère d'orientation pour l'accompagnement renforcé au domicile* » complète pour une personne âgée relevant des critères d'inclusion. La personne concernée et/ou son proche aidant peut saisir le CRT sur simple appel téléphonique.

Un recueil d'informations auprès des partenaires intervenant à domicile auprès de la personne est réalisé par le coordonnateur CRT pour objectiver la demande d'un bénéficiaire. Dans la limite des capacités d'accueil du dispositif, l'inclusion dans le dispositif sera effective après évaluation et concertation avec l'équipe pluridisciplinaire du CRT lors d'une présentation de recueil en commission interne d'inclusion.

Une visite sera ensuite organisée au domicile par le coordonnateur CRT pour évaluer les besoins d'accompagnement renforcé. Cette visite pourra donc être complétée par une expertise réalisée par le médecin coordonnateur, l'ergothérapeute, la psychologue et l'animateur.

Toute personne concernée a la liberté de revenir sur la décision d'inclusion.

PIECES À FOURNIR POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER D'INCLUSION :

- ◇ Fiche « *Critères d'orientation pour l'accompagnement renforcé au domicile* »)
- ◇ Copie du livret de famille et de la carte d'identité,
- ◇ Acte de naissance et copie du titre de séjour pour les ressortissants étrangers,
- ◇ Attestation de la sécurité sociale et de votre mutuelle,
- ◇ Le cas échéant, la photocopie du justificatif d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.),
- ◇ *Si mesure de justice* : la photocopie du jugement de tutelle ainsi que les coordonnées tutélaires,
- ◇ Coordonnées des proches aidants et personnes référentes,
- ◇ Désignation de la personne de confiance,
- ◇ Le cas échéant, les coordonnées des intervenants à domicile,
- ◇ Le cas échéant, un compte rendu d'hospitalisation récent.

Fiche de réclamation

Les informations de cette fiche serviront uniquement dans le cadre de la démarche qualité et de la prévention des risques.

Personne déclarante (informations facultatives):

- Bénéficiaire Famille/Proche du bénéficiaire

Rempli par : Nom : Prénom :

Concerne : Nom : Prénom :

Date : Heure: Lieu :

Description succincte des faits :

Prestations de service :

- Insatisfaction de la prestation Attente excessive
 Problème de continuité de services Défaut d'accompagnement

Sécurité des biens et des personnes :

- Fugue Problème relationnel/Conflit Chute/Risque de chute Bris d'objet(s) personnel(s)
 Défaut de fonctionnement d'un système de sécurité Suicide/Tentative de suicide
 Agression (physique/verbale)/Violence Disparition d'objet(s) personnel(s) Bris de matériel
 Inondation/Dégâts des eaux Intrusion d'objet(s)/de personne(s) extérieure(s)

Veuillez envoyer cette fiche au CRT ou au secrétariat de l'EHPAD Denise Delaby.
N'hésitez pas à nous contacter pour tout renseignement ou pour faire part de vos suggestions.
Nous vous remercions pour votre collaboration.

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Pour nous permettre de mieux répondre à vos besoins et d'améliorer notre prestation auprès des personnes soignées, nous vous invitons à prendre quelques minutes pour renseigner le questionnaire.

Nom du bénéficiaire (facultatif) :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ø
La réponse du CRT à vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lors de la demande					
Accueil dans le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'entretien avec le coordonnateur CRT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations transmises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai d'intervention après notification de l'accompagnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La construction du Plan Personnalisé de Coordination en Santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La qualité de l'accompagnement renforcé					
Aménagement et adaptation du domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renforcement de l'accompagnement à domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnement psychologique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintien du lien social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Système de téléassistance TELEGRAFIK	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Système d'actimétrie/Objets connectés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités physiques, de loisirs, de stimulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soutien de l'aidant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suivi du Plan Personnalisé de Coordination en Santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respect des habitudes de vie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation des prestations (horaires, fréquences...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les professionnels du CRT					
Amabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Discrétion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité/Écoute	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Honnêteté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ponctualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Professionalisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENQUÊTE DE SATISFACTION



La recherche permanente d'amélioration de la qualité du service est notre priorité.

Nous garantissons la confidentialité des informations recueillies.

Vos Suggestions

Le questionnaire a été renseigné par :

- Le bénéficiaire Le bénéficiaire et son proche Le proche du bénéficiaire Autre :.....

Vous remerciant de votre participation à cette enquête.

Ce questionnaire est à remettre à un professionnel du CRT ou à envoyer à :

Centre de Ressources Territorial Lens-Hénin

EHPAD Denise Delaby

43 rue Victor Hugo

62800 Liévin

crt.lenshenin@ahnac.com

03 21 44 50 00

Plan et Localisation



Le Centre de Ressources Territorial Lens-Hénin porté par l'EHPAD Denise Delaby de Liévin est situé au cœur du centre-ville, près du jardin public et à proximité de l'hôpital de Riaumont.

Centre de Ressources Territorial Lens-Hénin

EHPAD Denise Delaby

43 rue Victor Hugo

62800 Liévin

Tél : 03 21 44 50 00

Fax : 03 21 44 78 10

✉ : crt.lenshenin@ahnac.com



Chaque jour, prendre soin de la santé de chacun