

Livret d'accueil



Résidence Pasteur



4 rue Joseph Meister 86000 POITIERS



05 49 39 35 35



res-pasteur@colisee.fr

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de séjourner au sein de notre EHPAD « la Résidence Pasteur » et nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

La Direction et l'ensemble des équipes Colisée vous souhaitent la bienvenue.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous vous remettons ce livret d'accueil qui vous permettra de vous familiariser avec la vie de l'établissement et qui vous fournira des informations pratiques sur son fonctionnement.

Prenez le temps de le lire, conservez-le et enrichissez-le de vos annotations personnelles.

Toute l'équipe est à votre disposition pour vous apporter aide et appui, et vous assurer un accompagnement et des soins personnalisés de qualité.

N'hésitez pas à faire appel à nos services et à nous faire part de vos préoccupations, appréciations et suggestions. Elles nous aideront à améliorer votre confort et votre qualité de vie.

A la fin de ce livret d'accueil, vous trouverez la Charte des droits et libertés individuelles de la personne âgée dépendante, la Charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement de l'établissement ainsi que votre contrat de séjour.

Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous et vous souhaitons un agréable séjour.

Mathilde HOUDOT
Directrice

INFORMATIONS UTILES

Nom

Prénom.....

Mon étage.....

N° de ma chambre.....

Téléphone de ma chambre.....

MES CONTACTS :

Vous pouvez joindre l'accueil via la ligne téléphonique suivante : 05 49 39 35 35 pour convenir d'un rendez-vous quand vous le souhaitez.

Fax de la Résidence : 05 49 39 35 99

E-mail de la Résidence : res-pasteur@colisee.fr



SOMMAIRE

1/ PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT :

- L'HISTORIQUE
- HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT
- LE BATIMENT
- LES CHAMBRES
- LES REPAS
- LES AIDES FINANCIERES
- L'INDIVIDUALISATION DE LA PRISE EN CHARGE
- LES INTERVENTIONS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT
- LES ASSURANCES

2/ L'ORGANISATION

- L'ORGANIGRAMME
- UNE EQUIPE A VOTRE ECOUTE

3/ VOTRE CADRE DE VIE

- VOTRE LINGE
- VOTRE COURRIER
- VOS OBJETS DE VALEURS / VOS MEUBLES ET EFFETS PERSONELS
- VOS RENDEZ-VOUS
- SALON DE COIFFURE
- VOS ACHATS
- VOS CULTES
- VOS ANIMATIONS
- VOTRE SECURITE
- VOS SORTIES DE L'ETABLISSEMENT
- LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

4/ LES TEMPS D'ECHANGES PRIVILEGIES

- LA COMMISSION ANIMATION
- LA COMMISSION MENU
- LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE
- LE PROJET D'ETABLISSEMENT
- AU QUOTIDIEN

5/ DROITS ET OBLIGATIONS DES INTERVENANTS

- DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES
- AUTRES DISPOSITIONS
- MESURES DE PROTECTION
- MODALITES D'ACCES AUX DOSSIERS MEDICAUX ET ADMINISTRATIFS

6/ MEDIATION

7/ ACCES ET COORDONNEES

L'HISTORIQUE

Située à Poitiers, dans la Vienne (86), la résidence Pasteur accueille les personnes âgées autonomes ou dépendantes, dans une ambiance chaleureuse et conviviale.

Bâtie à 10 minutes du centre-ville dans un cadre verdoyant et calme, proche du Jardin des Sens et des promenades arborées du bord du Clain, nous attachons une très grande importance à l'esthétique et à l'ergonomie des lieux afin de recréer un environnement propice au bien-être. Les chambres, d'une taille confortable, sont équipées de tout le confort nécessaire. Chaque résident est invité à meubler et à personnaliser son cadre de vie. Les équipes des professionnels de santé, d'animation et du service hôtelier, formées à la méthode Montessori, s'impliquent au quotidien pour offrir des services de qualité et des soins adaptés, progressifs et personnalisés pour répondre aux besoins et attentes de chacun. De plus, nos repas sont préparés chaque jour par un chef sur place avec des produits frais.

LES HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT

Horaires et modalités des visites

Les visites sont autorisées tous les jours sans contrainte d'horaire.

Cependant, certaines périodes de la journée sont déconseillées, comme le matin pendant les soins et en début d'après-midi à l'heure de la sieste.

Horaires d'ouverture du secrétariat

Le secrétariat est à votre disposition pour vous renseigner sur toutes les questions d'ordre administratif que vous pourriez vous poser.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.

Horaires et modalités d'entretien de votre espace privatif

L'entretien de votre espace privatif est assuré tous les jours.

LE BATIMENT

L'agencement des lieux, sur 2 niveaux desservis par 2 ascenseurs est en tous points étudié pour faciliter vos déplacements.

Chaque étage est organisé autour d'un lieu de vie central (organisé en espaces d'animation et de restauration) et des secteurs d'hébergement de 14 chambres maximum.

Au rez-de-chaussée, vous trouverez le pôle administratif, une bibliothèque, un salon de coiffure, le restaurant et un lieu de vie s'ouvrant sur les extérieurs.

C'est également à ce niveau qu'est aménagée l'unité de vie dédiées aux personnes désorientées notamment les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Dans les étages, vous trouverez les chambres réparties en 3 couloirs, réunis par un salon convivial. Vous trouverez au 1^{er} étage le pôle médical composé de l'infirmerie centrale, du bureau du médecin coordonnateur et celui de la psychologue.

LES CHAMBRES

La résidence abrite des chambres individuelles, certaines communicantes pour accueillir les couples.

Chaque chambre est équipée d'une salle d'eau, lavabo et WC adaptés aux personnes à mobilité réduite, d'une prise téléphonique et d'une prise d'antenne télévision.

Le mobilier proposé se compose d'un lit, une table de chevet, une commode bureau, une chaise et un fauteuil.

L'équipe qui vous entoure vous indiquera la localisation et le fonctionnement des appels soignants qui vous permettront de contacter un de ses membres en cas de besoin.

Cette chambre est la vôtre. Nous vous suggérons de la personnaliser à votre goût avec des objets qui vous sont chers (bibelots, cadres, couvre-lit, meubles d'appoint...).

A votre arrivée, la clé de votre chambre peut vous être proposée (ou à votre représentant légal, un membre de votre famille si tel est votre souhait).

LES REPAS

Le petit-déjeuner est servi en chambre, ou dans le salon convivial de l'étage entre 7h30 et 9h30.

Les repas sont servis au restaurant situé au rez-de-chaussée à partir de 12h30 pour le déjeuner, de 18h30 pour le dîner.

Chaque soir au coucher, une collation (tisane, biscuit) peut vous être proposée dans votre chambre.

Les menus sont affichés tous les jours à l'entrée de la salle de restaurant.

Vous avez la possibilité d'inviter vos proches à venir partager un repas avec vous. Nous vous remercions de bien vouloir vous inscrire 48 heures avant à l'accueil. Chaque repas vous sera facturé selon les modalités prévues dans la fiche tarifaire.

LES AIDES FINANCIERES

Des aides financières (CAF, APA à domicile...) peuvent être allouées sous certaines conditions.

Vous pouvez vous rapprocher de l'accueil pour tout renseignement relatif aux aides financières.

L'INDIVIDUALISATION DE LA PRISE EN CHARGE

Votre prise en charge se traduit par un projet personnalisé co-construit entre l'équipe pluridisciplinaire et vous-même au cours des six premiers mois de votre séjour et sera revu annuellement.

Ce projet personnalisé précise les objectifs et les prestations adaptés à votre prise en charge. Il pourra faire l'objet d'avenants, le cas échéant et notamment lors de la révision de celui-ci.

LES INTERVENTIONS AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Les interventions au sein de la résidence sont réalisées par une équipe pluridisciplinaire.

La prise en soin repose sur un projet de soin individualisé qui permet un accompagnement quotidien fondé sur le respect de la personne âgée, de ses habitudes et de son rythme de vie.

Notre équipe de soins composée d'infirmiers, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologiques, diplômé(e)s d'Etat, est encadrée par une infirmière coordinatrice (IDEC).

Elle réalise vos soins dans le respect de vos prescriptions médicales, distribue les médicaments, aide à la toilette et aux repas, s'occupe de la prise de rendez-vous auprès de votre médecin traitant ou de médecins spécialistes, que ce soit en ville ou à l'hôpital. Le médecin coordonnateur (MEDCO) supervise la cohérence du parcours de soin.

- L'équipe de soins assure une surveillance régulière et personnalisée de votre état de santé et tient à jour votre dossier de soins. Ce dossier regroupe toutes les informations relatives au bon suivi de votre accompagnement médical.
- En cas d'hospitalisation, l'équipe de soins transfère les informations nécessaires aux services hospitaliers concernés et programme votre retour parmi nous, de concert avec les médecins hospitaliers, dès que votre état de santé le permet.
- L'accompagnement des personnes désorientées : une unité de vie accueille les personnes âgées désorientées, et notamment les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui demandent un accompagnement adapté. Une équipe pluridisciplinaire leur est spécifiquement affectée. Les activités qui y sont proposées sont diverses (ateliers mémoires, gym douce...). Ce lieu de vie reste ouvert pendant la journée à la visite et à la participation des familles.

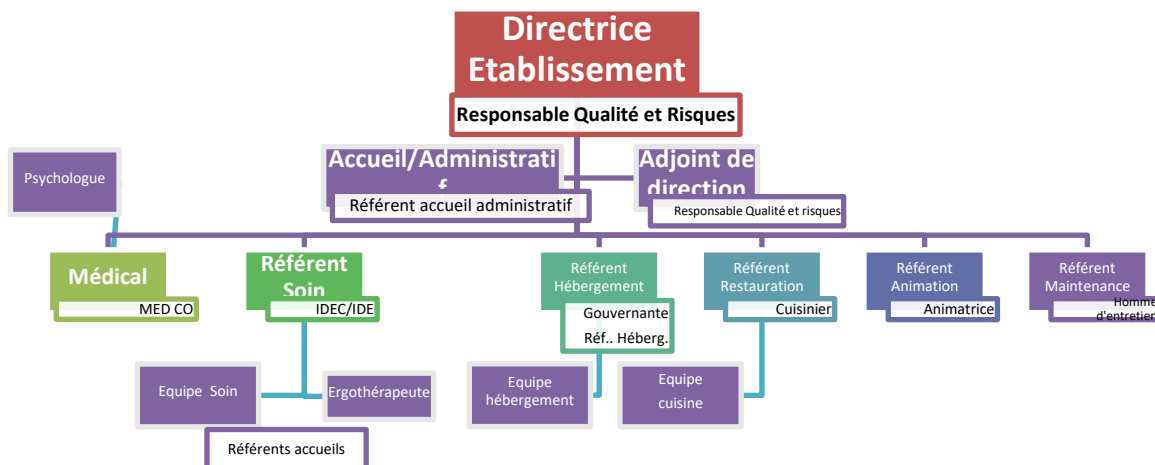
ASSURANCES

La résidence est assurée dans le cadre de l'exercice de son activité, selon les lois et réglementations en vigueur.

Cette assurance n'exonère pas le résident, son entourage, ou les tiers, pour les dommages dont ils pourraient être la cause.



L'ORGANIGRAMME :



UNE EQUIPE A VOTRE ECOUTE

Les rôles et missions des personnes travaillant au sein de notre établissement.

DIRECTION - ADMINISTRATION :

Le directeur :

Garant du bon fonctionnement de l'établissement, il est responsable de l'ensemble du personnel et dirige l'établissement. Le directeur est l'interlocuteur privilégié des résidents et des familles.

L'adjoint de direction :

Il assure, en relation avec la Direction, la qualité de la prestation globale et encadre au côté du directeur l'ensemble de l'équipe. Il sera votre interlocuteur privilégié durant tout votre séjour.

Le référent d'accueil :

Il vous donne tout renseignement sur la vie de la résidence. Il vous aide dans vos démarches administratives ou autres. Il réceptionne et distribue votre courrier.

HEBERGEMENT & VIE SOCIALE :

La gouvernante / La référente hébergement :

Elle est chargée de la coordination des agents de service hôtelier et de l'entretien des locaux.

La lingère :

Elle assure la gestion de votre linge.

L'agent de service hôtelier (ASH) :

Il est chargé de l'entretien des locaux, du linge, des chambres et espaces communs, et du service des repas. Il contribue au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.

Le cuisinier / le référent cuisine :

Il prépare vos repas en fonction de vos régimes et de vos goûts, dans le respect des normes d'hygiène en vigueur.

L'équipe de salle :

Elle est composée de serveurs qui assurent le service de salle et veillent à la bonne tenue de la salle de restaurant.

L'animatrice :

Elle organise les activités socioculturelles de l'établissement et vous propose un programme d'animations variées. Elle accompagne votre vie sociale avec les autres résidents et les partenaires extérieurs par la réalisation d'activités et d'animations diverses.

Le référent technique/responsable technique :

Il veille au bon fonctionnement des installations de la résidence et à leur entretien. Il est présent pour effectuer tous les petits travaux de votre chambre et les réparations nécessaires à votre sécurité.

SOINS :**Le médecin coordonnateur (MEDCO) / Le référent médical :**

Avec la Direction et l'Infirmière coordinatrice (IDEC), il veille à la qualité des soins dans l'établissement. Il a un rôle de conseil et de coordination auprès des intervenants médicaux et paramédicaux libéraux, des services hospitaliers et autres prestataires externes. Médecin salarié de l'établissement, il s'assure de la permanence des soins.

L'infirmière coordinatrice (IDEC) :

Elle est principalement chargée d'animer l'équipe soignante. Elle coordonne l'action des différents intervenants extérieurs et organise les soins dans la résidence.

L'infirmier(e) (IDE) :

Professionnel Diplômé d'Etat, il assure la surveillance et les soins relevant d'une prescription médicale (les injections, les pansements, la prise de médicaments ...).

L'ergothérapeute :

L'ergothérapeute est un professionnel de santé dont le rôle en Ehpad est d'aider les résidents à surmonter ou minimiser les obstacles à une réalisation autonome des activités de la vie quotidienne. Il occupe une place importante au sein de l'équipe soignante, qu'il conseille et complète. L'ergothérapie s'inscrit également dans la prise en charge des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et contribue au bien-être des résidents en général. Il est spécialisé à la méthode Montessori.

L'aide-soignant(e) (AS) – L'aide médico-psychologique (AMP) :

Professionnel Diplômé d'Etat, il accomplit, par délégation de l'infirmière, les soins d'hygiène et de bien-être qui vous sont nécessaires. Il vous accompagne dans tous les actes de la vie quotidienne.

Le/la psychologue :

Professionnel Diplômé d'Etat, il effectue un travail d'évaluation et de soutien psychologique auprès des résidents, des familles et des professionnels.

INTERVENANTS EXTERIEURS :

Les kinésithérapeutes libéraux

Ils interviennent dans l'établissement, sur prescription médicale. Vous conservez pendant votre séjour le libre choix de votre médecin généraliste ou spécialiste et des professionnels paramédicaux. Les honoraires demeurent à votre charge.

Le médecin traitant :

Il est chargé de votre suivi médical, il peut être médecin libéral ou salarié de l'établissement. Aussi, vous pouvez vous procurer auprès de l'accueil de l'établissement une liste des médecins et soignants libéraux. Ainsi, si vous n'avez aucune référence, vous pourrez effectuer votre choix parmi cette liste.



VOTRE LINGE

Vous pouvez, si vous le souhaitez, bénéficier de notre service blanchisserie (Cf. la note d'information sur la gestion du linge du résident). Le lavage et le repassage de vos vêtements (préalablement et obligatoirement étiquetés) seront alors assurés par notre lingère, pour votre plus grand confort.

VOTRE COURRIER

Le courrier arrive à l'accueil où l'hôtesse d'accueil tient à votre disposition celui qui vous est destiné. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi le conserver à l'accueil ou le transmettre à votre représentant légal, lors de sa visite.

Pour envoyer votre courrier, vous pouvez le déposer, une fois affranchi, dans la boîte aux lettres de la réception.

Si vous ne disposez pas de timbre, la réception peut affranchir votre courrier sur demande ; dans ce cas, les frais d'affranchissement seront reportés sur votre facture.

Le courrier de départ est à remettre à l'accueil avant 10h30.

VOS OBJETS DE VALEURS

Un coffre-fort est à la disposition des résidents pour pouvoir y déposer vos objets de valeur (argent, bijoux...) si vous le souhaitez. Il est situé à l'accueil. Un reçu vous sera remis lors de chaque dépôt.

Les dépôts et retraits peuvent être effectués aux heures d'ouverture du service. Les modalités sont reprises dans le règlement de fonctionnement.

La Direction se réserve le droit de refuser le dépôt de sommes d'argent d'un montant total supérieur à un dépôt d'espèces de cent euros (100 €).

Egalement, la Direction se réserve le droit de refuser le dépôt de biens mobiliers ou objets de valeurs d'un montant total supérieur à mille euros (1.000 €).

VOS MEUBLES ET EFFETS PERSONNELS

Vous avez la possibilité d'apporter les objets et/ou petits mobiliers nécessaires à la personnalisation de votre chambre. Pour se faire, rapprochez-vous de la Direction qui se tient à votre disposition afin d'établir la liste des objets et/ou petits mobiliers effectivement installés (*Annexe du contrat de séjour*) et d'organiser au mieux votre arrivée.

Toutefois, la Direction se réserve le droit de refuser l'installation de biens mobiliers d'une valeur supérieure à mille euros (1.000 €).

VOS RENDEZ-VOUS

Vos intervenants professionnels médicaux externes sont les bienvenus au sein de notre résidence. En cas d'impossibilité pour eux de se déplacer, vous pouvez vous adresser au personnel infirmier pour organiser vos rendez-vous avec eux.

SALON DE COIFFURE ET ESTHETIQUE

Un salon de coiffure, situé au rez-de-chaussée, est à votre disposition et est ouvert le lundi, le mardi et le jeudi de 11h00 à 17h30. Les rendez-vous sont à prendre à l'accueil.

Les tarifs sont affichés à l'intérieur du salon et les prestations font l'objet d'une facturation individuelle.

VOS ACHATS

À l'accueil, la vitrine propose des produits de première nécessité (savon, dentifrice...) et de gourmandises que vous pouvez acheter en vous rapprochant de l'hôtesse d'accueil. Bien entendu, nous pouvons aussi répondre à vos demandes particulières dans la mesure du possible.

VOS CULTES

La résidence est soucieuse de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun.

Si vous désirez recevoir la visite d'un ministre de votre culte (dont la liste est disponible à l'accueil), vous pouvez en faire la demande au bureau d'accueil.

VOS ANIMATIONS

Un programme d'animation est proposé chaque semaine aux résidents. Vous pouvez le consulter dans les ascenseurs ou sur le panneau situé au rez-de-chaussée.

L'animatrice de l'établissement (Sophie) est à votre disposition pour tout renseignement sur les animations à venir.

Des coins bibliothèque sont à votre disposition dans chaque étage.

Des salons aux différents étages vous proposent des espaces conviviaux et ludiques.

VOTRE SECURITE

A chaque étage de l'établissement se trouve un plan de sécurité et d'évacuation du bâtiment. Le personnel suit régulièrement une formation appropriée pour la sécurité incendie. En cas d'incendie, suivez scrupuleusement les indications qui vous seront données

Si vous constatez un défaut de fonctionnement quel qu'il soit, signalez-le immédiatement à l'accueil.

VOS SORTIES DE L'ETABLISSEMENT

Si vous souhaitez sortir en famille, nous vous remercions de bien vouloir en informer l'accueil. Si vous devez prendre des médicaments, l'équipe de soins devra être informée la veille de votre sortie de façon à ce qu'elle vous les prépare.

Et plus précisément, concernant :

Les rendez-vous extérieurs

Ils peuvent être pris par nos soins. Cependant, l'organisation du transport reste dans certains cas à la charge de la famille. Veuillez-vous rapprocher de l'équipe infirmier pour plus de précisions.

Les congés

Se référer aux stipulations générales du contrat de séjour

LES REGLES DE VIE DANS L'ETABLISSEMENT

Pour préserver le repos de chaque résident, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision.

Le règlement de fonctionnement de l'établissement reprend les modalités d'accueil pour les animaux domestiques.

4/ LES TEMPS D'ECHANGES PRIVILEGIES

LA COMMISSION ANIMATION

Les résidents, les familles, l'animatrice et un membre de l'équipe de direction de l'établissement se réunissent, une fois par semestre, pour organiser l'animation et les loisirs, faire et recevoir des suggestions.

LA COMMISSION MENU

Les résidents, les familles, le chef de cuisine, la responsable hébergement et la directrice se réunissent, chaque trimestre, pour échanger sur la restauration proposée par l'établissement. La commission dresse un bilan des actions entreprises à l'issue de la commission précédente et s'assure que les changements ont satisfait les résidents. Les remarques portées sur les différents plats sont notées et prises en considération par le service restauration.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Il existe au sein de notre établissement un Conseil de la Vie Sociale permettant d'associer les représentants des résidents et leurs familles à la vie de l'établissement, le Conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il se réunit trois fois par an.

Un mois avant les élections du Conseil de la Vie Sociale, la Direction de l'établissement organise une réunion de sensibilisation sur son rôle ainsi que sur les modalités de son organisation.

Le Président du Conseil de la Vie Sociale est : Madame MASSE Micheline, résidente

Les représentants des résidents sont les suivants :

- Mme MASSE Micheline Présidente
-

Les représentants des familles :

- Mr BARNAUD Titulaire
- Mme LEVY Suppléante

Les représentants du personnel :

- Mme DECHAMP Véronique Titulaire
- Mme ANIL Béatrice Titulaire

Aussi, au moins une fois par an, les résidents et les familles sont invités à participer à une réunion d'information traitant des thèmes abordés par le Conseil de la Vie Sociale.

LE PROJET D'ETABLISSEMENT

Le projet d'établissement est validé en Conseil de la Vie Sociale. Il décrit les projets de l'établissement et est à votre disposition, sur simple demande, auprès de la Direction.

AU QUOTIDIEN

Réclamation ou signalement d'évènements indésirables

Pour toute réclamation, suggestion ou signalement de tout évènement susceptible de nuire à votre confort, n'hésitez pas à faire appel à un membre de la Direction qui apportera une réponse dans les plus brefs délais.

Vous pouvez contacter également votre Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine
☎ 05 49 42 30 50

📍 103 bis rue Belleville - CS 91704 - 33063 Bordeaux Cedex

Enquête de satisfaction

Chaque année, nous adressons aux résidents et à leur famille une enquête de satisfaction. Elle est pour nous un moyen d'évaluer nos prestations dans un souci d'amélioration de la qualité. Si vous en êtes d'accord, un formulaire sera à régulariser lors de votre entrée.

Le respect des droits de nos résidents

Tous les salariés du groupe Colisée, auquel appartient la résidence Pasteur, reçoivent une formation à la bientraitance et au respect de l'éthique à l'égard des personnes que nous accueillons. Malgré cette formation et les contrôles exercés, il peut arriver que vous estimiez avoir été victime de négligence ou de maltraitance.

Si tel est le cas, n'hésitez pas à en parler aux membres de l'équipe de soins ou à la Direction de l'établissement dont le rôle est de veiller au respect des droits des résidents.

Il existe, au plan national ou local, des associations dont le but est de lutter contre la maltraitance : ALLO MALTRAITANCE au 3977, du lundi au vendredi de 9 h à 19 h, ou
ALMA au 0 892 68 01 18

DROITS DES PERSONNES ACCUEILLIES : (Art. L311-3 : Les 7 droits fondamentaux)

- **Respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité**
L'équipe s'attachera à préserver ces points en toute circonstance. Si vous souhaitez exprimer un mécontentement, une suggestion d'amélioration, une panne technique ou un dysfonctionnement, vous avez à votre disposition à l'accueil un cahier de suggestion pour y exposer vos demandes. La Direction de l'établissement vous apportera une réponse dans les meilleurs délais.
- **Libre choix entre les prestations établissement**
Vous serez informé de tout changement lié aux prestations de l'établissement
- **Prise en charge individualisée et de qualité**, respectant son consentement éclairé ou à défaut, celui de son représentant légal. Votre consentement éclairé sera recherché en toute circonstance.
- **Confidentialité des données concernant l'usager**
L'ensemble des données à caractère personnel pouvant être apportées à notre connaissance feront l'objet d'une sécurisation. Aussi, les données vous concernant feront l'objet d'un traitement automatisé. Dans ce cadre, nous nous engageons à respecter, et faire respecter, la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil sur la protection des données en date du 27 avril 2016 (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018.
Par ailleurs, vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données à caractère personnel, dans les conditions fixées par ladite loi.
- **Accès à l'information**
Le jour de votre entrée, vous recevrez un ensemble de document pour éclairer vos interrogations. Au cours du séjour, l'équipe de direction sera à votre disposition pour toute information. Les modalités d'accès aux dossiers médicaux et administratifs sont expliquées plus bas.

Le blog « MyColisée » est à votre disposition. Si vous souhaitez l'utiliser, un formulaire à signer vous sera remis au préalable.
- **Information sur vos droits fondamentaux et voies de recours**
 - Vous avez le droit de désigner une personne de confiance,
 - Vous avez le droit d'exprimer vos directives anticipées,
 - Vous avez le droit d'être informé sur les mesures de protection,
 - Vous avez le droit de faire appel à une personne qualifiée nommée par le préfet et le conseil général.
La liste des personnes qualifiées de la Vienne est affichée à l'entrée. Les modalités pratiques de leur saisine vous seront expliquées.
- **La participation directe** ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du **projet personnalisé** qui la concerne.

AUTRES DISPOSITIONS :

- Les **faits de violence et de maltraitance** sur autrui sont susceptibles d'entraîner des procédures administratives et judiciaires.
- La personne dispose du **libre choix entre les prestations adaptées** qui lui sont offertes soit dans le cadre de son admission dans un établissement, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- **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 en veillant à sa compréhension.

En cas d'urgence, il conviendra d'appeler le médecin traitant, le 15 (SAMU), ou le 18 (pompiers).

MESURES DE PROTECTION

En cas d'incapacité totale ou partielle du résident, une mesure de protection juridique peut être envisagée à la demande du résident, d'un tiers ou du médecin auprès du juge des tutelles qui décidera de la mesure de protection la plus adaptée à l'état de santé : la tutelle, la curatelle ou la sauvegarde de justice. A cet effet, nous avons à votre disposition une plaquette d'information concernant les mesures de protection.

MODALITES D'ACCES AUX DOSSIERS MEDICAUX ET ADMINISTRATIFS

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits du patient, vous pouvez avoir accès à votre dossier médical.

Cette demande doit être faite par écrit au médecin responsable de votre séjour ou au directeur de l'établissement. Vous pouvez vous adresser au secrétariat de l'établissement pour obtenir le formulaire de demande.

Il vous est possible de consulter directement votre dossier ou de le faire par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné.

En cas de consultation sur place, nous vous proposons d'être accompagné par une personne de votre choix.

Il vous sera demandé une preuve d'identité ainsi qu'une preuve de la qualité du médecin, si celui-ci est désigné comme intermédiaire.

Dans tous les cas, l'établissement dispose d'un délai de réflexion de 48 heures avant de vous apporter une réponse. Les pièces de votre dossier pourront vous être communiquées dans un délai maximum de 8 jours après réception de votre demande (ce délai est porté à 2 mois pour toute information datant de plus de 5 ans). En cas de communication des informations médicales par courrier, celles-ci vous seront adressées, après acquittement des frais d'envoi en recommandé avec accusé de réception. Cette procédure donne la garantie que ces documents confidentiels vous seront remis en mains propres.

6/ MEDIATION

En cas de différend, vous pouvez faire appel au médiateur à la consommation dans le but de le résoudre à l'amiable, après avoir préalablement fait une réclamation à notre attention.

Le recours au médiateur à la consommation est gratuit.

Les coordonnées du médiateur à la consommation sont :

Association des Médiateurs (AME)

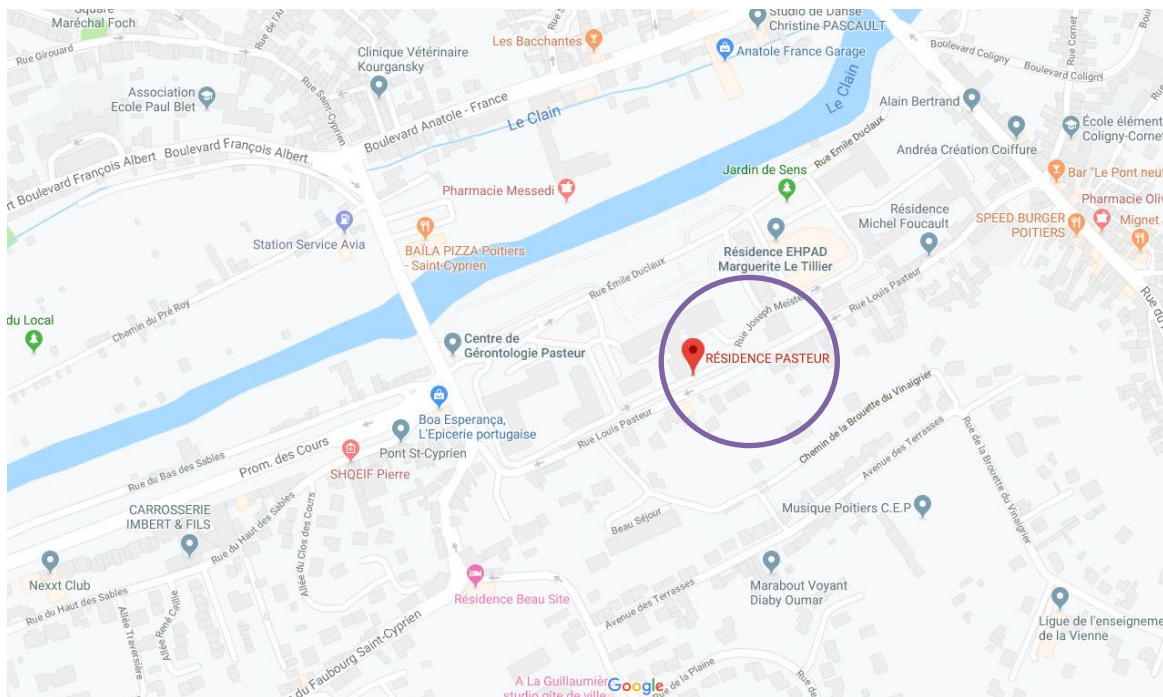
 09 53 01 02 69

www.mediationconso-ame.com

 **11 Place Dauphine**

75001 PARIS

7/ ACCES



BUS :

Ligne 2A-2B, arrêt Pont Saint-Cyprien

Ligne 11-12-15, arrêt Pasteur

Ligne 13, arrêt Emile Duclaux