



CENTRE HOSPITALIER JEAN-MARIE DAUZIER

LIVRET D'ACCUEIL EHPAD DE CORNIL

*Chaque personne est accueillie avec son histoire,
ses habitudes, ses choix et ses projets.*

*Ce livret vous accompagne dans vos premiers repères et vous présente la vie
quotidienne au sein de notre établissement.*

180 lits

d'hébergement pour personnes âgées
dépendantes

14 places

au Pôle d'activités et de soins adaptés
— PASA

Une équipe

présente chaque jour pour vous
accompagner



32 Grand'Rue • 19150 CORNIL

05 55 93 69 00 • direction@chg-cornil.fr • www.chg-cornil.fr

Sommaire

Des repères simples pour préparer votre arrivée, comprendre votre accompagnement et participer pleinement à la vie de l'établissement.

01	Bienvenue dans votre nouveau lieu de vie Mot du directeur • Présentation de l'établissement	P 3
02	Préparer votre arrivée Admission • Documents à fournir • Frais de séjour	P 6
03	Découvrir votre environnement Accès • Pavillons et unités • Chambre • Espaces collectifs	P 8
04	Les professionnels vous accompagnent	P 9
05	Vivre au quotidien Visites • Repas • Linge • Nécessaire de toilette • Prestations non comprises • Pouvoir vous joindre • Confort • le courrier • Animations • Cultes	P 10
06	Votre santé et votre accompagnement Organisation des soins • Douleur • Bienveillance • Hygiène • PASA • Qualité	P 12
07	Votre sécurité et votre tranquillité Vie privée • Objets de valeur • Tabac et vapotage •	P 13
08	Participer et s'exprimer Conseil de la vie sociale • Réclamations • Événements indésirables • Signalement de maltraitance	P 14
09	Vos droits Personne de confiance • Directives anticipées • Dossier médical • Données personnelles • Mon espace santé (DMP)	P 17
10	Informations pratiques Contacts utiles • La Sortie • Charte de la personne âgée dépendante	P 19



BON À SAVOIR

Les coordonnées de votre unité et le numéro direct de votre chambre vous seront communiqués lors de votre arrivée.

01 - Le mot du directeur

« Bienvenue dans un établissement où votre histoire, vos choix et votre rythme de vie guident notre accompagnement. »

Madame, Monsieur,

Vous venez d'entrer dans un service de l'EHPAD de CORNIL, ou vous accompagnez un proche dans cette nouvelle étape de vie. Au nom de l'ensemble des professionnels, je vous souhaite la bienvenue.

Notre établissement accueille des personnes âgées de plus de 60 ans, sauf dérogation, ayant besoin d'un accompagnement au quotidien. Notre mission est de proposer un cadre de vie sécurisant et chaleureux, associé à une prise en soins globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et les soins.

Nous savons qu'une entrée en EHPAD constitue un changement important. C'est pourquoi nos équipes veillent à prendre le temps de vous connaître : votre parcours, vos habitudes, vos goûts, vos attentes, vos besoins et ce qui compte pour vous. Votre accompagnement est construit avec vous et, lorsque vous le souhaitez, avec votre famille ou vos proches.

La qualité de l'accueil, le respect de la dignité, de l'intimité, des choix et des libertés de chacun fondent notre engagement. Les professionnels médicaux, soignants, de rééducation, d'animation, administratifs, hôteliers, et logistiques travaillent ensemble afin de préserver votre autonomie, votre confort et votre qualité de vie.

Ce livret a été conçu pour vous apporter des repères concrets sur le fonctionnement de l'établissement, les services proposés, la vie quotidienne et vos droits. Il complète le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour, qui demeurent les documents de référence de votre accueil.

N'hésitez jamais à interroger les équipes, à faire connaître vos souhaits ou à nous signaler une difficulté. Votre parole, comme celle de vos proches, contribue à améliorer la qualité de notre accompagnement et la vie de l'établissement.

Je vous souhaite une bonne installation et espère que vous trouverez ici un lieu de vie attentif, respectueux et ouvert sur les autres.

La Directrice
Centre Hospitalier Jean-Marie Dautier

01 - Présentation de l'établissement

Bienvenue

Entrer en EHPAD constitue une étape importante de la vie. Au Centre Hospitalier Jean-Marie Dauzier, nous souhaitons que chaque résident trouve bien davantage qu'un établissement d'hébergement : un véritable lieu de vie où l'écoute, la sécurité, le respect et la qualité de l'accompagnement sont au cœur de chaque journée.

Notre ambition est de conjuguer l'exigence du service public hospitalier avec une approche profondément humaine, fondée sur le respect des choix de chacun, la préservation de l'autonomie et l'ouverture aux familles.

Le Centre Hospitalier Jean-Marie Dauzier

L'établissement d'une capacité de 269 lits et places se compose de 2 pôles :

- Son pôle médico-social comprend un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) de 180 places, conçu pour accueillir des personnes âgées de plus de 60 ans ayant besoin d'un accompagnement dans les actes de la vie quotidienne.
L'établissement propose différentes modalités d'accueil afin de répondre aux besoins de chacun :
 - 170 places d'hébergement permanent, destinées aux personnes souhaitant s'installer durablement dans un cadre sécurisant et adapté ;
 - 10 places d'hébergement temporaire, permettant d'assurer un accueil ponctuel, de favoriser le retour à domicile après une hospitalisation ou d'offrir une solution de répit aux aidants familiaux ; parmi ces places temporaires, 2 sont réservées aux sorties d'hospitalisations, afin d'apporter une réponse rapide lorsque les circonstances l'exigent.
- Son Pôle sanitaire avec un service de Soins Médicaux et de Réadaptation polyvalent (SMR) de 12 lits d'hospitalisation complète et 6 places d'hospitalisation de jour ; un service de soins de longue durée (USLD) de 71 lits.

Un établissement organisé autour de lieux de vie

Afin de favoriser une organisation à taille humaine, l'EHPAD est réparti en plusieurs unités d'hébergement, chacune offrant un environnement convivial et rassurant :

La Fontaine : Unités B1 et B2 de 30 lits chacune, accueillant également l'hébergement temporaire

Tamaris, 2 unités de 32 lits chacune, 1 PASA de 14 places

Roseaie 28 lits

Source 28 lits

Chaque unité dispose d'équipes de proximité qui accompagnent les résidents dans leur quotidien, tout en travaillant en lien étroit avec les professionnels médicaux, paramédicaux, hôteliers, administratifs, logistiques et d'animation.

Cette organisation permet de favoriser la continuité de l'accompagnement et de développer une relation de confiance avec les résidents et leurs familles.

Un accompagnement adapté à chaque personne

Parce que vieillir ne signifie pas renoncer à ses envies, notre établissement développe une approche globale de l'accompagnement, centrée sur la qualité de vie.

Chaque résident bénéficie d'un accompagnement personnalisé prenant en compte :

- Son état de santé ;
- Son niveau d'autonomie ;
- Son histoire de vie ;
- Ses habitudes ;
- Ses souhaits ;
- Ses centres d'intérêt ;
- Ses liens familiaux.

Cette démarche s'inscrit dans un projet personnalisé élaboré avec le résident, ses proches lorsqu'il le souhaite, et l'ensemble des professionnels qui l'accompagnent.

Notre objectif est de préserver le plus longtemps possible l'autonomie, de maintenir le lien social et de favoriser le bien-être au quotidien.

Le PASA : préserver les capacités et favoriser le bien-être

L'EHPAD de Cornil dispose d'un **Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) de 14 places**.

Cet espace accueille, en journée, des résidents présentant des troubles modérés du comportement lié notamment à une maladie neuro-évolutive.

Dans un environnement sécurisé et apaisant, une équipe spécialement formée propose des activités thérapeutiques individuelles ou collectives destinées à :

- Stimuler les capacités cognitives ;
- Maintenir les gestes du quotidien ;
- Favoriser les interactions sociales ;
- Réduire l'anxiété et les troubles du comportement ;
- Préserver la qualité de vie.

Le PASA constitue une composante essentielle de l'accompagnement personnalisé proposé par notre établissement.

Un établissement ouvert sur la vie

L'EHPAD est un lieu de soins, mais avant tout un lieu de vie.

Tout au long de l'année, les résidents participent à des animations, ateliers, rencontres intergénérationnelles, événements culturels et temps festifs qui contribuent à maintenir le plaisir d'être ensemble et le lien avec le territoire. Parce que chacun doit pouvoir continuer à vivre selon ses envies et ses possibilités, nous encourageons les initiatives, les projets et la participation des résidents à la vie de l'établissement.

Notre ambition

Offrir à chaque résident un accompagnement humain, sécurisé et personnalisé, dans un environnement où la qualité des soins s'allie à la qualité de vie, afin que l'EHPAD soit avant tout un véritable lieu de vie.

Nos engagements

Au-delà de la qualité des soins, nous nous engageons à offrir un accompagnement fondé sur des valeurs fortes.

Respect de la personne : Chaque résident conserve sa liberté de choix, son intimité, ses convictions et son identité.

Bienveillance : Nous privilégions une relation fondée sur l'écoute, l'attention et la confiance.

Professionnalisme : Nos équipes développent leurs compétences en continu afin de garantir un accompagnement conforme aux recommandations de bonnes pratiques.

Personnalisation : Chaque accompagnement est construit en fonction des besoins, des attentes et du projet de vie du résident.

Ouverture : Les familles sont pleinement associées à la vie de l'établissement et constituent des partenaires essentiels de l'accompagnement.

02 - Préparez votre arrivée

Nous mettons tout en œuvre pour que votre arrivée se déroule avec sérénité, dans le respect de votre histoire, de vos habitudes et de vos attentes.

ADMISSION

Un accompagnement personnalisé dès les premiers échanges

Avant votre arrivée, nos équipes administratives, soignantes et médicales préparent votre accueil. Chaque demande d'admission est étudiée afin de garantir un accompagnement adapté à votre situation. Les admissions sont réalisées via **ViaTrajectoire** après validation du dossier médical par le médecin coordonnateur. Les modalités d'hébergement permanent ou temporaire souhaités sont respectées.

Votre parcours d'entrée

1. Dépôt de votre demande d'admission.
2. Étude du dossier médical et administratif.
3. Confirmation de votre admission et prise de rendez-vous.
4. Préparation de votre chambre.
5. Accueil personnalisé le jour de votre arrivée (du lundi au vendredi, avant 14h30)
6. Rencontre avec l'équipe et élaboration progressive de votre projet personnalisé.

Le jour de votre arrivée

Un professionnel vous accueille personnellement, vous présente votre unité de vie, votre chambre et les équipes. Nous prenons le temps de découvrir vos habitudes, vos centres d'intérêt, vos goûts alimentaires et vos souhaits afin de construire un accompagnement qui vous ressemble.

BON À SAVOIR

Personnalisez votre chambre avec quelques objets familiers, photographies ou petits éléments de décoration afin de recréer un environnement rassurant, dans le respect des règles de sécurité.

Nos engagements

Vous accueillir avec écoute, disponibilité et bienveillance.

Répondre à vos questions et à celles de vos proches.

Respecter votre rythme et vos choix de vie.

Construire avec vous un projet d'accompagnement personnalisé.

Les documents à fournir

Afin de faciliter votre installation, il vous sera demandé de présenter les principaux documents administratifs (pièce d'identité, carte Vitale, complémentaire santé, livret de famille, RIB, avis d'imposition, relevés bancaires, assurance responsabilité civile et, le cas échéant, les documents relatifs à une mesure de protection juridique),

Les frais de séjour

Une information claire, pour avancer en toute confiance

Nous souhaitons que les aspects financiers de votre séjour soient expliqués avec simplicité et transparence. Nos équipes administratives sont à votre écoute pour vous accompagner dans la compréhension des tarifs, des aides existantes et des démarches à effectuer. Chaque situation est étudiée de manière personnalisée.

Comment se compose le coût de votre séjour ?

■ **Les soins** : Les soins médicaux et paramédicaux dispensés dans l'établissement sont financés par l'Assurance Maladie, selon la réglementation en vigueur.

■ **La dépendance** : Le tarif dépendance contribue à l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne., le tarif dépendance restant à charge est fixé annuellement.

■ **L'hébergement** : Le tarif hébergement couvre l'ensemble des prestations liées à votre cadre de vie : chambre, restauration, entretien des locaux, blanchissage du linge selon les modalités de l'établissement, animations et services hôteliers.

Des solutions d'accompagnement

Selon votre situation, différentes aides financières peuvent être mobilisées, notamment l'Allocation de Logement Sociale (ALS) ou l'aide sociale à l'hébergement, sous réserve des conditions d'attribution. Notre service administratif vous accompagne dans la constitution des dossiers et reste disponible pour répondre à toutes vos questions.

BON À SAVOIR

Avant votre admission, un entretien personnalisé peut être proposé afin de vous présenter le coût de votre séjour, d'étudier les aides auxquelles vous pourriez prétendre et de répondre à vos interrogations, en toute confidentialité.

Notre engagement

Vous offrir une information lisible, un accompagnement personnalisé et une relation de confiance, pour que les démarches administratives ne soient jamais un frein à votre entrée dans notre établissement.

03 – Découvrir votre environnement

Un cadre de vie pensé pour votre bien-être

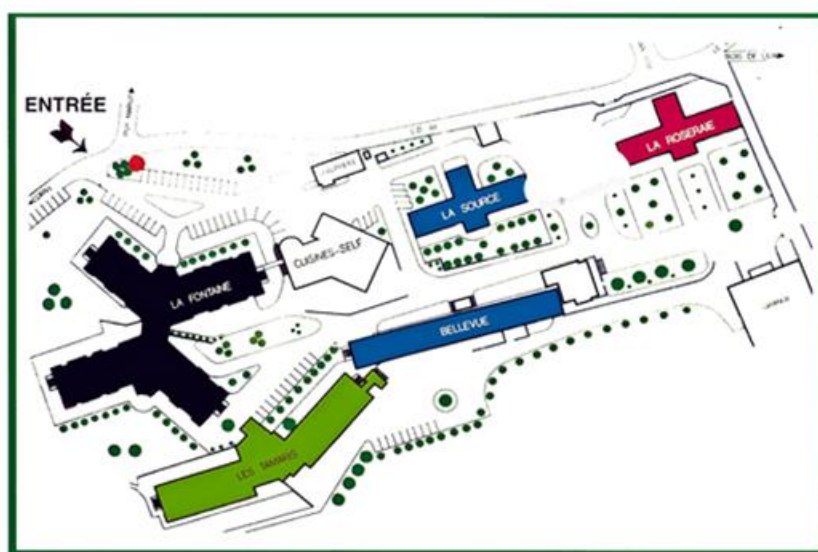
Situé au cœur d'un environnement calme et arboré, l'EHPAD de Cornil offre un cadre de vie paisible, propice au repos, à la convivialité et au maintien des liens sociaux. L'organisation des espaces a été conçue pour favoriser des déplacements simples, des repères clairs et une vie quotidienne agréable. Dès votre arrivée, nos équipes vous accompagnent afin que vous puissiez vous approprier progressivement votre nouveau lieu de vie.

Accéder à l'établissement

Facilement accessible, l'établissement accueille les résidents, leurs proches et les intervenants dans un environnement sécurisé. Des espaces de stationnement sont disponibles à proximité et les accès sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. Une signalétique claire guide les visiteurs dès leur arrivée afin de faciliter leurs déplacements.

Des pavillons à taille humaine

L'EHPAD est organisé en plusieurs pavillons de vie – La Fontaine, Tamaris, Roseaie et Source – permettant d'offrir un accompagnement de proximité. Chaque unité dispose d'espaces chaleureux où les résidents peuvent partager un moment de détente, recevoir leurs proches ou participer aux activités proposées. Cette organisation favorise une ambiance familiale, tout en garantissant la présence quotidienne d'équipes pluridisciplinaires attentives aux besoins de chacun.



Les chambres

Les chambres individuelles sont équipées d'une salle d'eau avec lavabo, douche et WC. L'accès internet est gratuit via le portail « Wifi-Patient ». Un système d'appel vous permettra, à partir de votre chambre, de votre salle d'eau, le jour comme la nuit, d'appeler le personnel du service.

Des espaces collectifs ouverts et conviviaux

Au-delà de la chambre, de nombreux espaces invitent à la rencontre et au partage : salons, salles d'animation, espaces de restauration, jardins et lieux de promenade. Ces espaces sont pensés comme de véritables lieux de vie où chacun peut conserver ses habitudes, participer aux animations, échanger avec les autres résidents ou simplement profiter d'un moment de calme. Chaque aménagement contribue à créer un environnement accueillant, moderne et respectueux du rythme de vie de chacun.

Un espace dédié à l'activité physique est aménagé dans le pavillon TAMARIS, au niveau -1.

Nos engagements

Des espaces accessibles et sécurisés.

Une signalétique simple et lisible.

Des lieux favorisant l'autonomie et le lien social.

Un environnement verdoyant, propice au bien-être.

04 – Les professionnels vous accompagnent

Prendre soin, c'est avant tout créer une relation de confiance.

Au Centre Hospitalier Jean-Marie Dauzier, chaque résident bénéficie d'un accompagnement personnalisé assuré par une équipe pluridisciplinaire. Ensemble, nos professionnels mettent leurs compétences en commun pour préserver votre autonomie, répondre à vos besoins et vous offrir un cadre de vie où l'écoute, la bienveillance et le respect de vos choix occupent une place centrale.

Le personnel médical : veille à la qualité de la prise en charge gériatrique, coordonne les interventions médicales et participe à l'élaboration du projet personnalisé.

En semaine, Les médecins salariés de l'établissement assurent la responsabilité médicale des services et sont à votre disposition sur rendez-vous. Ces derniers sont à demander auprès des services de soins.

En dehors des périodes de présence d'un médecin de l'établissement il est fait appel à la garde libérale de secteur ; en cas d'urgence, il est fait appel au 15.

Les personnels soignants : assurent le suivi des soins, l'administration des traitements, la coordination avec les professionnels de santé et restent à votre écoute comme à celle de vos proches. Ils vous accompagnent dans les gestes de la vie quotidienne avec attention, discrétion et respect de votre rythme

Les agents hôteliers : contribuent au confort, à l'entretien de votre environnement et à la qualité de votre accueil.

Les équipes de rééducation : (ergothérapeutes, diététicienne, enseignant en activité physique adaptée – EAPA) participent au maintien de vos capacités et de votre autonomie selon vos besoins.

Le psychologue : vous accompagne, ainsi que vos proches, lors des différentes étapes de votre parcours de vie.

Les animateurs : proposent des activités variées favorisant le lien social, le plaisir et l'expression de chacun.

Les équipes administratives, techniques et logistiques : œuvrent chaque jour pour garantir un établissement sûr, accueillant et agréable.

Notre engagement

Chaque résident est accueilli comme une personne unique. Nos équipes travaillent en étroite collaboration avec le résident, sa famille et les professionnels de santé afin de construire un accompagnement personnalisé, évolutif et respectueux des souhaits de chacun.

BON À SAVOIR

Standard : 05.55.93.69.00

Joindre les services de soins :

Service B1 : 05 55 93 69 71

Service B2 : 05 55 93 69 73

Service TAMARIS, niveau -1 : 05 55 93 69 75 ; niveau -2 : 05 55 93 69 72

Service ROSERAIE : 05 55 93 69 79

Service SOURCE : 05 55 93 69 77



05 – Vivre au quotidien

Parce qu'un EHPAD est avant tout un lieu de vie, notre établissement met tout en œuvre pour offrir un environnement chaleureux, confortable et respectueux des habitudes de chacun. Chaque journée est pensée pour conjuguer sécurité, liberté, convivialité et qualité de vie.



Les visites

Les liens familiaux et amicaux sont essentiels au bien-être des résidents. Vos proches sont les bienvenus tout au long de l'année. Les espaces de vie, les salons et les jardins permettent de partager des moments privilégiés dans un cadre agréable. Afin de préserver les temps de soins et de repos, il est recommandé de privilégier les visites entre 10 h et 21 h. Dans certaines situations, des aménagements peuvent être proposés en concertation avec l'équipe.

Cependant, le médecin ou le cadre de santé du service peuvent limiter ou interdire les visites en cas de contre-indication médicale. Vous pouvez vous-même demander à ne recevoir aucune visite.

L'établissement n'autorise pas la présence permanente d'animaux de compagnie dans les chambres ou dans l'établissement pour des raisons d'hygiène, de sécurité et de conditions de vie d'un animal si le résident venait à ne plus pouvoir s'en occuper. La visite d'un animal domestique venue de l'extérieur est possible, avec l'autorisation expresse de l'encadrement ou de l'infirmier, sous réserve que l'animal soit tenu en laisse, avec une muselière si nécessaire et qu'il n'induisse pas de nuisance pour les autres résidents.



Des repas qui allient plaisir et équilibre

Les repas sont élaborés avec la diététicienne et préparés sur place par les équipes de restauration. Les menus évoluent au fil des saisons et tiennent compte des goûts, des régimes alimentaires et des prescriptions médicales. Les anniversaires, repas festifs et menus à thème rythment l'année. Les proches peuvent partager un déjeuner avec le résident, sur réservation une semaine avant, dans l'unité ou au self, en s'acquittant du prix

du repas auprès du régisseur.



Le linge

Le linge hôtelier est fourni par l'établissement. Les vêtements personnels sont entretenus par la lingerie et identifiés afin de garantir leur restitution, cette prestation est comprise dans le tarif hébergement. Toutefois, si votre famille souhaite entretenir le linge, des étiquettes jaunes seront mises à disposition.

Nous recommandons des vêtements confortables, faciles à enfiler et adaptés aux saisons, robe de chambre, chemise de nuit, pyjama, pantoufles, linge de rechange... (Tout vêtement nouveau doit être signalé pour être noté dans l'inventaire et identifié par la blanchisserie).

L'établissement n'est en aucun cas responsable des pertes ou litiges



Nécessaire de toilette

Vous devez vous munir des effets suivants :
brosse à dents, dentifrice, savon, produit de douche et champoing, brosse à cheveux, peigne, rasoir
(pour les messieurs)

Prestations non comprises dans le tarif hébergement

Vous avez la possibilité de faire intervenir les professionnels non soignants de votre choix, dans l'établissement (coiffeur, esthéticienne, ...), ceux-ci seront à votre charge. Veuillez en aviser le cadre de santé car toute intervention extérieure au sein de l'établissement doit avoir été habilitée au préalable.

BON À SAVOIR

Nos équipes restent disponibles pour adapter l'organisation quotidienne aux besoins, aux souhaits et au rythme de chaque résident. Les familles sont pleinement associées à cet accompagnement.

Pour vous joindre

Votre entourage peut vous écrire ou vous téléphoner aux coordonnées ci-dessous :



Chaque chambre dispose d'un téléphone. A votre arrivée dans l'unité, un numéro de ligne directe vous est alloué pour être joint gratuitement. Ce numéro vous est communiqué, à votre demande, par le standard. Si vous souhaitez téléphoner, vous devez verser d'un forfait téléphonique non remboursable (5 euros minimum).
En cas de besoin : Standard (05.55.93.69.00).



Monsieur – Madame

SERVICE

Centre Hospitalier Jean Marie Dautier 32 Grand'Rue 19150 CORNIL

Pour l'expédition de votre correspondance dûment affranchie, vous pourrez soit vous adresser au personnel soignant, soit le déposer à l'accueil situé dans le Hall du bâtiment Fontaine.



Le confort au quotidien

Chacun est libre de personnaliser sa chambre avec des photographies, petits meubles ou objets familiers, dans le respect des règles de sécurité. Le matériel électrique privé n'est autorisé qu'après vérification et accord préalable du service.

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés.

Le courrier

Le courrier est distribué du lundi au vendredi, dans la journée, par le vaguemestre.

Les mandats et les plis recommandés vous seront remis par le vaguemestre. Il est recommandé d'inviter vos correspondants à préciser le nom du service.



Une vie sociale riche

Animations culturelles, ateliers créatifs, musique, activité physique adaptée, rencontres intergénérationnelles, sorties, fêtes et célébrations rythment la vie de l'établissement. Chacun est libre d'y participer selon ses envies et ses capacités. Notre objectif est de préserver l'autonomie, favoriser les échanges et faire de l'EHPAD un véritable lieu de vie.

Vous pouvez également bénéficier du service coiffure de l'établissement.

Les cultes

Le respect de la liberté religieuse est une règle fondamentale. L'établissement applique la charte nationale des aumôneries des établissements relevant de la fonction publique hospitalière instituée par la circulaire N°DGOS/RH4/2011/356 du 5 septembre 2011.

Les ministres des cultes de différentes confessions peuvent vous rendre visite. La liste est disponible dans le service. L'aumônier de l'établissement se tient à votre disposition pour vous rendre visite, vous soutenir et vous accompagner. Vous pouvez demander à le rencontrer auprès de l'équipe soignante.

Notre engagement

Nous souhaitons que chaque résident puisse continuer à vivre selon ses habitudes, conserver ses repères et partager des moments de plaisir avec ses proches. Chaque détail du quotidien participe à la qualité de vie.

06 – Votre santé et votre accompagnement

Chaque résident bénéficie d'un projet de vie individualisé construit avec lui et ses proches. Les soins visent autant le confort, la prévention et l'autonomie que le traitement des maladies.

Une organisation des soins coordonnée

Les soins sont organisés 24h/24 selon les besoins de chacun. Vous serez pris(e) en charge par les médecins du Centre Hospitalier de Cornil. Le projet personnalisé est régulièrement réévalué afin d'adapter l'accompagnement à l'évolution de la situation et aux souhaits du résident.

Prévenir et soulager la douleur

La douleur est évaluée de manière systématique grâce à des outils adaptés. Les professionnels de santé sont formés pour évaluer et suivre l'évolution de la douleur. Ils intègrent, dans leurs pratiques professionnelles, une attention particulière à la maîtrise de la douleur provoquée par les examens, les actes de soins et les traitements qu'ils administrent. Le personnel soignant veille à vous soulager, utilise les moyens les plus adaptés à la gestion de votre douleur et répond à vos questions.

Une infirmière formée en **lutte contre la douleur** peut intervenir auprès des équipes médicales et soignantes

La bientraitance au cœur de nos pratiques

Le respect de la dignité, de l'intimité, du consentement et des choix de vie guide l'ensemble des pratiques professionnelles. Pour les professionnels qui vous accompagnent au quotidien, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, réactive à vos besoins et à vos demandes, respectueuse de votre rythme, de vos choix et de vos refus. En cas de nécessité de mise en place d'une contention physique, elle se fera dans le respect des recommandations de la Haute Autorité de Santé (sur prescription médicale, après information du résident et de sa famille, avec une évaluation régulière et la mise en place de mesures compensatrices).

Hygiène et prévention

Les équipes appliquent des protocoles d'hygiène rigoureux et bénéficient de formations régulières afin de prévenir les infections et garantir un environnement sûr. Votre collaboration et celles de vos proches est également importante. Vous-même et vos proches êtes invités à respecter les consignes d'hygiène (lavage des mains et utilisation de solution hydro alcoolique).

Dans le cadre de la lutte contre les infections, il est demandé de ne pas stocker de produits alimentaires périssables dans votre chambre.

L'Equipe **Opérationnelle d'Hygiène**, composée d'un pharmacien et d'une infirmière, élabore chaque année un programme de lutte contre ces infections.

Le PASA

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés accueille des résidents présentant des troubles modérés du comportement en journée, de 10h à 16h. Des activités thérapeutiques et sensorielles favorisent le maintien des capacités, le bien-être et le lien social.

Les résidents sont admis au PASA sur décision du médecin référent du PASA, après évaluation et en concertation avec l'équipe soignante.

Le consentement du résident, l'adhésion de la famille ou de l'entourage sont activement recherchés, à tout moment (de l'entrée à la sortie du dispositif)

Notre démarche qualité

L'amélioration continue, l'écoute des résidents, la gestion des événements indésirables et l'évaluation des pratiques contribuent à offrir un accompagnement moderne, humain et sécurisé.

Nos engagements

- ✓ Garantir des soins personnalisés et coordonnés.
- ✓ Soulager la douleur et prévenir les risques.
- ✓ Proposer un accompagnement global, personnalisé et coordonné
- ✓ Favoriser l'autonomie, le bien-être et la qualité de vie.

07 - Votre sécurité et votre tranquillité

Vie privée

Toutes les chambres disposent d'un verrou à bouton permettant au résident de se fermer dans sa chambre s'il le souhaite.

Tout résident qui est en mesure d'en assumer seul la responsabilité peut bénéficier, sur sa demande, d'une clé individuelle, pour fermer sa chambre en son absence, et ce quelle qu'en soit la durée. L'accord est donné par le cadre, après avis du médecin et de l'équipe pluridisciplinaire.

Seul les professionnels de l'établissement disposent d'une clé permettant l'ouverture des portes de toutes les chambres afin de garantir la sécurité des biens et des personnes.

Toutes les fenêtres sont équipées d'un entrebâilleur et les portes fenêtres ferment à clé.

Tout résident disposant de la clé de sa chambre peut demander le déverrouillage de l'entrebâilleur ou de la porte fenêtre, à la condition qu'il s'engage à refermer systématiquement sa porte de chambre à clé en son absence. L'accord est donné par le médecin et le cadre après avis de l'équipe pluridisciplinaire. En cas de non-respect de cet engagement, cette autorisation est suspendue.

Objets précieux, argents, valeurs,

A l'admission, vous recevrez une information sur la réglementation en vigueur. Si vous possédez argent, titres, valeurs, bijoux, nous vous invitons à les déposer auprès du régisseur de recettes de l'établissement lors de votre arrivée (s'adresser au cadre). Le régisseur vous délivrera un reçu et confiera les objets de valeurs à la trésorerie hospitalière de Tulle (Cité administrative Jean-Montalat, Place Martial-Brigouleix à Tulle) où vous pourrez les retirer. Si vous souhaitez conserver ces valeurs, sachez que l'établissement ne peut être rendu responsable en cas de perte ou de vol.

Interdiction de fumer et de vapoter,

Il n'est pas autorisé de fumer ou de vapoter dans les espaces publics en dehors des lieux extérieurs. Il n'est donc pas possible de fumer dans la chambre. Pour des raisons de sécurité, seule la cigarette électronique est autorisée, uniquement dans les chambres individuelles. Les personnes qui en éprouvent le besoin peuvent fumer à l'extérieur des bâtiments, seules ou accompagnées d'un personnel soignant.

BON À SAVOIR

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé. Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer l'équipe soignante



08 - Participer et s'exprimer

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est l'instance de participation de l'EHPAD. Les membres sont élus par les résidents et les familles. Le conseil de la vie sociale a été créé par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale afin de renforcer les droits des résidents hébergés dans des établissements médico-sociaux. Il réunit des représentants des résidents, des familles et tuteurs, du personnel de l'établissement. Il permet de croiser les regards et de faire émerger des propositions concrètes pour améliorer la vie quotidienne.

Son rôle est consultatif : le CVS donne son avis et formule des propositions sur les questions qui concernent le fonctionnement de l'établissement, la qualité des prestations et l'amélioration du cadre de vie. Il contribue ainsi à faire entendre la parole des résidents et de leurs familles dans les réflexions collectives.

Le CVS peut notamment être consulté sur :

- l'organisation de la vie quotidienne et des activités ;
- la qualité des prestations proposées ;
- les projets d'aménagement et l'amélioration du cadre de vie ;
- les attentes et observations exprimées par les résidents et leurs proches.

Pour rencontrer les membres du Conseil de la Vie Sociale ou transmettre une question destinée au CVS.

CONTACT CVS

secrétariat de Direction ☎ 05 55 93 69 48 - @ direction@chg-cornil.fr

Comment faire entendre une proposition ?

1 Partager Parlez-en à un professionnel ou à votre représentant. Participez aux réunions de préparation du CVS	2 Transmettre La question peut être portée au CVS.	3 Suivre Les échanges alimentent les propositions d'amélioration.
---	--	---

Suggestions, Plaintes et Réclamations

Une question, une incompréhension ou une insatisfaction mérite d'être entendue. Vous pouvez faire part de votre mécontentement verbalement et directement, par courrier ou au moyen du formulaire de suggestions et de réclamations disponible dans les services de soins et affichage QR code.

1. Échanger	Dans un premier temps, adressez-vous au cadre du service dans lequel vous êtes accueilli. Un échange direct permet souvent de comprendre la situation et de rechercher rapidement une solution.
2. Formaliser	Lorsque l'échange n'est pas possible ou ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander que votre plainte ou réclamation soit consignée par écrit et transmise à la Direction. Le formulaire prévu à cet effet est disponible dans les services et affichage QR code.
3. Être informé	La Direction s'efforce de répondre dans les meilleurs délais. Une première réponse peut ne pas être définitive lorsque l'examen de la situation nécessite de recueillir des informations complémentaires.
4. Être accompagné	Un entretien avec un médiateur peut vous être proposé, en présence ou non d'un représentant des usagers, selon votre souhait. La Direction peut également saisir un médiateur et vous en informe alors.

Le formulaire : un support pour préciser votre demande

Le formulaire disponible dans les services et affichage du QR code permet d'indiquer vos coordonnées, le service concerné, la nature de votre démarche — suggestion, réclamation ou plainte — et les éléments utiles à sa compréhension. Vous pouvez demander l'aide d'un professionnel ou d'un proche pour le compléter.

Qui peut s'exprimer ?

- ✓ le résident lui-même ;
- ✓ un proche ou un membre de la famille ;
- ✓ la personne de confiance ou le représentant légal, selon la situation.

Nos engagements :

- **Écouter** Accueillir votre parole avec respect.
- **Expliquer** Vous aider à identifier la démarche la plus adaptée.
- **Examiner** Analyser les faits et recueillir les éléments utiles.
- **Répondre** Vous tenir informé des suites apportées, dans les limites applicables.
- **Améliorer** Transformer les retours d'expérience en actions de progrès.

Votre parole est une ressource pour l'établissement.

Formulaire de suggestion ou de réclamation

PERSONNE DECLARANTE (facultatif)
 NOM : PRENOM :
 COORDONNEES :
 ■ : @ :
☐ Résident ☐ Proche ☐ Autre :

OBJET
☐ SUGGESTION ☐ RECLAMATION

PRESTATION CONCERNEE
☐ Administration (accueil, information, facturation...)
☐ Chambre (locaux, mobilier, ...)
☐ Propreté, hygiène des locaux
☐ Restauration (repas, textures, régimes, qualité, quantité...)
☐ Lingerie
☐ Soins et prise en charge
☐ Animation / vie sociale
☐ Relations avec le personnel
☐ Relations entre résidents
☐ Autre :

LE RESIDENT CONCERNE
 NOM : PRENOM :
☐ FONTAINE
☐ A0 ☐ A1 ☐ A2 ☐ B1 ☐ B2
☐ SOURCE
☐ ROSERAIE
☐ TAMARIS

DECRIRE LE PLUS PRECISEMENT POSSIBLE AU DOS DE LA FICHE VOTRE SUGGESTION OU LES FAITS EN CAS DE RECLAMATION (date, lieu, circonstances, personnes concernées.....)

Ce formulaire est à déposer dans la boîte aux lettres située dans le hall du pavillon FONTAINE. Il peut être transmis par courriel à l'adresse direction@chj-cornil.fr ou par courrier : Direction du Centre Hospitalier de Cornil – 32 Grand Rue – 19 150 CORNIL

Une réponse vous sera apportée directement ou via le Conseil de la Vie Sociale en cas de questionnaire anonyme.

BON À SAVOIR

Formuler une remarque ou une réclamation participe à l'amélioration du service. Votre demande sera examinée avec attention, dans un cadre respectueux et confidentiel.

Déclarer un événement indésirable

Résidents et proches peuvent participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant un événement sanitaire indésirable suspecté d'être lié à un produit de santé, à un produit de la vie courante ou à un acte de soins.

Quels événements peuvent être déclarés ?

Produits à usage médical	Médicaments, dispositifs médicaux, produits sanguins.
Produits de la vie courante	Produits utilisés dans la vie courante ou liés à la vie quotidienne.
Actes de soins	Actes réalisés par un professionnel de santé : médecin, infirmier, pharmacien, kinésithérapeute... Cela peut concerner un acte diagnostique ou thérapeutique.

SIGNALEMENT-SANTE.GOUV.FR
Le portail national permet d'effectuer directement un signalement en ligne.
Agir pour sa santé et celle des autres

Avant de signaler

Rassemblez, lorsque vous les connaissez, les informations utiles : date et circonstances de l'événement, produit ou soin concerné, conséquences observées et coordonnées permettant d'être recontacté. En cas de doute ou de besoin d'aide, rapprochez-vous de l'équipe de votre unité.

Une démarche utile à tous

Le signalement ne remplace pas une prise en charge urgente. Il complète les échanges avec les professionnels et contribue au repérage des risques. Quelques minutes consacrées à un signalement peuvent être utiles à l'ensemble des usagers.

Signaler une situation de maltraitance

Ne restez pas seul face à une situation préoccupante

La maltraitance des personnes âgées et des adultes en situation de handicap peut prendre plusieurs formes : physique, sexuelle, psychologique, financière ou prendre la forme de négligences. Toute personne peut signaler des faits dont elle est victime ou témoin.

Si vous soupçonnez une situation de maltraitance, il est essentiel d'en parler : à vos proches, au médecin, aux infirmiers, au cadre du service, à l'assistante sociale ou à tout professionnel qui s'occupe de vous. La Direction prend les mesures adaptées pour protéger la personne, examiner la situation et effectuer, si nécessaire, un signalement aux autorités compétentes.

3133 Numéro national	Victime ou témoin de maltraitance ? Vous pouvez appeler le 3133 ou signaler les faits par écrit sur 3133.gouv.fr . Un écoutant formé recueille la situation, conseille sur les démarches et peut orienter vers un centre d'écoute de proximité pour un suivi adapté.
--------------------------------	--

Comment le dispositif vous accompagne

- ✓ Une première écoute et des conseils sur les démarches à entreprendre ;
- ✓ Avec votre accord, une transmission vers un centre départemental ou interdépartemental d'écoute ;
- ✓ Une écoute approfondie et un suivi personnalisé ;
- ✓ Un lien avec les autorités et les dispositifs locaux appropriés pour faire cesser la situation.

09 - VOS DROITS

La personne de confiance

À votre arrivée, sauf si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance parmi votre entourage. Elle peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et vous aider à prendre des décisions.

Si votre état de santé ne vous permet plus d'exprimer votre avis ou de faire connaître vos décisions, l'équipe médicale consulte en priorité votre personne de confiance afin de recueillir son témoignage sur vos souhaits.

À RETENIR

La personne de confiance peut être différente de la « personne à prévenir ». Sa désignation est proposée en début de séjour, réalisée au moyen d'un formulaire et peut être révoquée à tout moment.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, rédiger des directives anticipées. Ce document précise vos souhaits concernant votre fin de vie, dans l'hypothèse où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté.

Ces directives permettent au médecin de connaître vos souhaits, notamment au sujet de la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

À RETENIR

La rédaction de directives anticipées est une possibilité. Elle vous permet de faire connaître votre volonté de manière écrite.

- Faire connaître vos choix
- Exprimer aujourd'hui vos souhaits pour demain
- Un choix personnel

Droit d'accès à votre dossier médical

Pour obtenir des informations sur votre état de santé ou les conditions de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser au médecin qui vous suit pendant votre séjour. Vous pouvez également consulter tout ou partie de votre dossier médical, dans les conditions prévues par la réglementation.

- Vous-même, de manière directe ;
- Vos ayants droit en cas de décès ;
- Votre tuteur, si vous êtes une personne majeure protégée ;
- Un médecin désigné comme intermédiaire par l'une des personnes autorisées.

LA DÉMARCHE

Adressez une demande écrite au secrétariat de Direction du Centre Hospitalier de Cornil : direction@chg-cornil.fr, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle.
(Contact : 05 55 93 69 48).

Après réception de votre demande, vous pourrez consulter le dossier au Centre Hospitalier ou en recevoir une copie, sous un délai de 8 jours pour les informations datant de moins de 5 ans et jusqu'à 2 mois au-delà. Les frais de copie et d'envoi sont facturés selon les tarifs applicables. La consultation peut avoir lieu en présence d'un médecin du Centre Hospitalier.

Accès à vos données personnelles et médicales

Les données administratives, personnelles et médicales recueillies dans le cadre de votre accompagnement font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiées par la loi n°2004-801 du 06 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Elles sont accessibles uniquement aux professionnels impliqués dans votre prise en charge et sont protégées par le secret médical.

Conformément au RGPD, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification ou de limitation du traitement auprès du service dédié ou du Délégué à la Protection des Données de l'établissement.

LA DÉMARCHE

Adressez une demande écrite au Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@chg-cornil.fr



Le Dossier Médical Partagé (DMP)

Dans le cadre de votre accompagnement, l'établissement alimente votre dossier médical dans Mon-espace-Santé (DMP), sauf opposition de votre part.

VOTRE CHOIX EST RESPECTÉ

Vous pouvez vous opposer à l'alimentation de votre dossier dans Mon-espace-Santé.

10 – INFORMATIONS PRATIQUES

Contacts utiles : Choisir le bon interlocuteur

Une idée ou une question Équipe de l'unité ou représentants du CVS.	Une insatisfaction Cadre du service, puis formulaire et Direction si nécessaire.	Une alerte maltraitance Équipe de l'unité et, selon la situation, portail national ou 3133.
---	--	---

Une question, un doute, une demande ? Parlez-en à l'équipe de votre unité. Nous privilégions une relation directe, attentive et respectueuse.

Équipe et cadre de l'unité	Votre premier contact au quotidien.
Secrétariat de Direction	05 55 93 69 48
Standard de l'établissement	05 55 93 69 00
Délégué à la Protection des Données	dpo@chg-cornil.fr
Signalement de maltraitance	3133 · 3133.gouv.fr
Événement sanitaire indésirable	signalement-sante.gouv.fr
Suggestion ou réclamation	Cadre du service — formulaire disponible dans les services Ou QR code
Conseil de la Vie Sociale	Secrétariat de Direction — 05 55 93 69 48

BON À SAVOIR

Avant toute décision, échangez avec l'équipe médicale et soignante. Elle est disponible pour répondre à vos questions, rechercher avec vous les solutions les plus adaptées et préparer, autant que possible, la continuité de votre accompagnement.

LA SORTIE

Un départ se prépare avec la même attention qu'une arrivée. Notre équipe reste à vos côtés pour organiser la continuité de votre accompagnement et vous permettre de quitter l'établissement dans les meilleures conditions possibles.

Votre sortie est organisée avec vous, votre entourage et les professionnels concernés. Avant votre départ, les prescriptions nécessaires à la poursuite de votre traitement vous sont remises afin de favoriser une transition claire et sécurisée. **CHOISIR VOTRE MODE DE TRANSPORT**

Ambulance Lorsque le médecin estime qu'un transport sanitaire est nécessaire.	VSL ou taxi Vous restez libre de choisir le prestataire qui vous convient.	Véhicule personnel Un proche peut naturellement vous accompagner avec son véhicule.
---	--	---

À retenir Quel que soit le mode de transport retenu, les frais de transport restent à votre charge.

Votre liberté de décision est respectée. Vous pouvez demander à quitter l'établissement à tout moment.

Si le médecin considère que ce départ est prématuré ou qu'il présente un risque pour votre santé, il prendra le temps de vous expliquer les conséquences possibles. Votre départ pourra alors intervenir après la signature d'une attestation confirmant que vous avez été informé(e) des risques encourus.

NOS REPÈRES COMMUNS : la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante		
N°	PRINCIPE	CE QUE CELA SIGNIFIE
1	Choix de vie	Conserver la liberté de choisir son mode de vie.
2	Domicile et environnement	Bénéficier d'un lieu de vie choisi et adapté à ses besoins.
3	Vie sociale	Communiquer, se déplacer et participer à la vie de la société.
4	Présence des proches	Maintenir les relations familiales et amicales.
5	Patrimoine et revenus	Garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6	Valorisation de l'activité	Être encouragé à conserver des activités.
7	Liberté de conscience	Participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8	Autonomie et prévention	Prévenir la dépendance et protéger la personne comme ses biens.
9	Droit aux soins	Accéder aux soins utiles.
10	Qualification des intervenants	Recevoir des soins dispensés par des professionnels formés.
11	Respect de la fin de vie	Bénéficier de soins et d'une assistance, ainsi que sa famille.
12	Recherche	Reconnaître la recherche sur le vieillissement et la dépendance comme une priorité.
13	Protection juridique	Protéger la personne en situation de dépendance et ses biens.
14	Information et inclusion	Informar pour mieux lutter contre l'exclusion.

Référence : Fondation Nationale de Gérontologie, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, 1999.
Document intégral de **la Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante** est accessible sur sante.gouv.fr.