

RÉSIDENCE

Les Hibiscus

Gérée par OMEG'ÂGE GESTION

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE
agirc et arrco



Livret d'accueil

Résidence Les Hibiscus

EHPAD et USLD

84 Rue Feuillat
69008 Lyon

www.lepoleemmah.fr

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel se joint à moi pour vous souhaiter la bienvenue.

Ce livret d'accueil va vous permettre de découvrir l'ensemble des prestations que nous vous proposons et vous guider dans votre nouveau cadre de vie.

Notre préoccupation principale sera de vous apporter sécurité, confort et bien-être. Nous déploierons toute notre énergie pour vous offrir un accompagnement personnalisé et de qualité. Dans un souci constant d'amélioration de nos services, votre avis nous intéresse. Nous vous proposons de vous rencontrer régulièrement afin d'évaluer votre niveau de satisfaction et prendre en compte vos nouvelles attentes.

La Direction

SOMMAIRE

L'Association	p 2
La Résidence Les Hibiscus	p 3
Les prestations	p 10
La vie pratique	p 14
Coordonnées à communiquer	p 18
Annexe I : Charte des droits et libertés de la personne âgée	p 20
Annexe II : Charte des droits et libertés de la personne accueillie	p 22
Annexe III : Charte de la personne hospitalisée	p 26

La Résidence Les Hibiscus est gérée par l'Association OMEG'AGE GESTION (Association à but non lucratif), pôle de pilotage national d'établissements médico sociaux et sanitaires, créé sous l'impulsion des fédérations Agirc-Arrco, organisme fédérateur des Institutions de Retraite Complémentaire, qui s'appuie sur une organisation structurée pour déployer un management de qualité. Vous trouverez toutes les informations complémentaires sur : www.lepoleemmah.fr

LA RÉSIDENCE

La Résidence Les Hibiscus a ouvert ses portes en 1994. L'Établissement propose une USLD (Unité de Soins Longue Durée) et un EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

Située dans le huitième arrondissement de Lyon, dans un quartier vivant et à proximité de tous les commerces, la résidence bénéficie d'un cadre privilégié et est bien desservie par les transports en commun.



La résidence propose

- **80** places d'hébergement permanent réparties en chambres : **60 lits en USLD et 20 places EHPAD**
- **1** PASA au rez de chaussée

Les personnes accueillies

La résidence est spécialisée dans l'accueil et l'accompagnement de personnes dépendantes de plus de 60 ans. Les personnes choisissent d'y vivre de manière permanente. Les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés peuvent être accueillies dans un lieu sécurisé et aménagé rien que pour elles.

Les locaux collectifs

Les locaux et logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Le bâtiment comprend différents services:

- **Un EHPAD** de 20 places (4^e étage).
- **Une Unité de Soins Longue Durée** de 60 lits aux 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} étages (3 fois 20 lits) : Unité de Soins de Longue Durée (USLD) accueillant des personnes nécessitant des soins médicotecniques importants.
- **Un PASA** au rez-de-chaussée.

L'hébergement

L'établissement a été aménagé pour accueillir dans les meilleures conditions les personnes âgées à mobilité réduite. 3 chambres doubles en USLD peuvent accueillir des couples.

La description et l'équipement de votre logement

- un lit à hauteur variable,
- une table de chevet,
- un fauteuil gériatrique,
- un éclairage que vous pouvez commander de votre lit,
- une prise pour la télévision,
- un cabinet de toilette (lavabo, douche, WC sont aménagés de façon à faciliter les gestes quotidiens : barres d'appui, sol antidérapant, absence de bac de douche...).
- une commode,
- une penderie.

La consultation des résidents et des familles

Le Conseil de la Vie Sociale et la Commission des Usagers

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'expression des résidents et de leurs familles. Il est composé de représentants élus ou désignés pour deux ans renouvelables par bulletin secret. Il se réunit au minimum 3 fois par an, pour émettre des avis et des propositions sur le fonctionnement et l'organisation de la résidence. Un compte-rendu est diffusé, un exemplaire est disponible à l'accueil.

De plus, il existe pour la partie USLD une Commission des usagers (CDU). Cette instance a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. De plus, elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, fait des propositions en ce domaine et est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. Notamment, les usagers peuvent solliciter les médiateurs composant cette instance. La médiation permet de tenter de résoudre les litiges à l'amiable par le biais de l'intervention d'un tiers. La CDU se réunit au minimum quatre fois par an.

Les noms et les coordonnées des membres de ces instances sont consultables sur le panneau d'affichage au rez de chaussée.

Les personnes de confiance et les référents familiaux

Vous pourrez désigner une personne de confiance qui sera consultée en cas de besoin pour l'établissement. Pour assurer une continuité dans les relations entretenues avec votre famille, merci de nous prévenir en cas de changement d'adresse ou de numéro de téléphone de vos référents familiaux.

La démarche d'amélioration continue de la qualité et de la bientraitance

La Direction de la Résidence met en place une démarche qualité visant à améliorer de manière permanente, les prestations que nous vous proposons. Nous identifierons vos souhaits et attentes, notamment par le biais d'enquêtes de satisfaction et des fiches «événements indésirables». Les résultats des procédures d'évaluation sont disponibles auprès de la direction. Les droits essentiels de la personne hospitalisée se trouvent dans la Charte de la personne hospitalisée en annexe III.

L'accès au dossier médical

Tout résident peut accéder à son dossier concernant sa santé, après demande auprès de la direction, soit sous forme de consultation soit sous forme de communication. Le dossier du résident comprend des données administratives, des informations médicales (conclusions de l'examen d'entrée, évolution de l'état de santé, radiographies, ...) et les informations relatives aux soins qui lui sont données au sein de l'établissement. Les données contenues dans le dossier sont personnelles et protégées par le secret médical. Conformément à la réglementation, les dossiers médicaux sont conservés pendant une durée de vingt ans.

La personne qualifiée

La personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), aide à faire valoir les droits de l'usager ou de son représentant légal. Toute personne prise en charge par un établissement peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet du département, le Directeur Général de l'ARS et le président du conseil départemental (consultable à l'accueil). L'esprit de la loi est bien que l'usager dispose d'un soutien à la résolution d'un conflit personnel ou collectif. La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

Les réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait des services qui vous sont apportés ou si vous estimez subir un préjudice:

- Nous vous invitons à en faire part d'abord au médecin responsable de service ou au cadre de santé
- Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au Directeur
- Par ailleurs, vous pouvez saisir le Conseil de Vie Sociale ou la Commission des Usagers (renseignez-vous auprès du secrétariat).

Article R1112-91 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005 : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a

soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 Modifié par Décret n°2016-726 du 1er juin 2016 - art. 1 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94 Créé par Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 - art. 1 JORF 4 mars 2005 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Les directives anticipées

La loi permet à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées dans le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté (inconscience, coma, troubles intellectuels acquis sévères...)

Ces directives sont valables sans limitation de durée, elles sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

Les prestations : médicales et paramédicales

Les professionnels de la résidence et notamment l'équipe soignante, sont tenus au secret médical.

L'accompagnement dans les actes essentiels de la vie quotidienne

Notre personnel qualifié et motivé, est à votre disposition pour vous aider, si nécessaire, dans l'accomplissement de certains actes essentiels de votre vie quotidienne.

Les soins

L'équipe soignante est encadrée par les médecins gériatres prescripteurs et les cadres de santé pour l'USLD ; et par le médecin coordonnateur et les cadres de santé pour l'EHPAD.

L'équipe comprend des infirmiers (blouses avec liseré vert), des aides-soignants, des AMP et des aides de vie (blouses avec liseré bleu).

L'équipe paramédicale comprend des psychomotriciens, un ergothérapeute, des kinésithérapeutes et un art-thérapeute. Ils sont identifiables par une blouse avec un liseré vert.

Un psychologue intervient également dans l'établissement.

Les intervenants médicaux et paramédicaux extérieurs intervenant dans l'établissement sont les médecins de gardes et les équipes mobiles Gériatrique et Alzheimer, Psychiatrique, et soins palliatifs.

La résidence dispose d'une pharmacie à usage intérieur pour la préparation des médicaments. Une grande partie des dispositifs médicaux est fournie sur prescription médicale, par la résidence.

Les prestations hôtelières

La restauration

Vous serez accueilli(e) dans un lieu convivial et climatisé où seront proposés des menus équilibrés, variés et pouvant être adaptés à votre régime, à vos intolérances, vos allergies, ou vos aversions.



Quatre repas par jour seront servis par notre partenaire.

Les horaires de la restauration :



Petit Déjeuner : servi dans le logement ou en salle à manger à l'étage à partir de 7h.

Déjeuner : à partir de 12h en salle à manger à l'étage.

Goûter : à partir de 15h dans le logement ou en salle à manger à l'étage.

Dîner : à partir de 18h00 servi en salle à manger à l'étage

Collation la nuit à la demande.

Si exceptionnellement, pour des raisons médicales, vous n'êtes pas en mesure de prendre votre repas en salle à manger, le personnel soignant peut vous proposer un repas servi dans votre logement.

Vous pouvez convier vos proches à prendre le déjeuner en votre compagnie. La réservation se fait auprès de l'accueil 48 heures à l'avance.

Les prestations

L'entretien et l'hygiène des locaux

L'entretien des sols de votre logement et des parties communes est assuré par du personnel qualifié suivant un planning quotidien.

La blanchisserie

La fourniture et le nettoyage de votre linge plat (draps, gants de toilette, serviettes...) sont assurés par nos soins.

Vous pouvez confier votre linge personnel à un prestataire intervenant auprès de la résidence.



La maintenance et les petites réparations

Un personnel qualifié et disponible effectue, à votre demande, les petits travaux nécessaires au sein de votre logement. Il vous suffit de les signaler sur le cahier de demande de travaux situé à l'accueil.

La maintenance des locaux techniques est également assurée par du personnel qualifié.

L'animation et les activités thérapeutiques



L'animateur coordonne le programme d'animation de la résidence. Des intervenants extérieurs peuvent également participer. Des bénévoles de différentes associations sont présents aux côtés des professionnels de la résidence. Ils adhèrent à la Charte de bénévolat

de l'établissement. Les Associations de bénévoles ayant conclu cette charte ainsi que leurs coordonnées, sont disponibles à l'accueil.

Les animations quotidiennes sont diversifiées et sollicitent au maximum la participation active des résidents.

Un programme hebdomadaire est également consultable sur le panneau d'affichage.

Le PASA

Le PASA est animé par deux Assistantes de Soins en Gériatrie (ASG), et accueille de 10h15 à 16h15 du Lundi au Vendredi 12 résidents de l'EHPAD et de l'USLD atteints de la maladie d'Alzheimer ou syndromes apparentés, associée à des troubles du comportement modérés, dans des locaux spécifiques situés au rez de chaussée. Cet espace, intégré dans nos locaux, permet une prise en charge thérapeutique axée sur les gestes du quotidien, dans le but de proposer des activités sociales, thérapeutiques, mais aussi un accompagnement personnalisé associant relaxation et stimulation. Le PASA complète et adapte la prise en charge de la personne.

La vie pratique

L'espace accueil

Une permanence de l'accueil est assurée du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30. Pour des raisons de sécurité, nous vous demandons ainsi qu'à vos visiteurs, de signaler toutes vos entrées et vos sorties de l'établissement aux agents d'accueil. Vous êtes libres d'aller et venir. Nous demandons simplement de prévenir l'accueil et l'infirmière des sorties ou départ (vacances ou absences). Le secrétariat peut vous renseigner sur l'organisation et les prestations de l'établissement, ainsi que les tarifs. Il peut vous aider dans vos démarches administratives (aide sociale, allocation logement, aide personnalisée à l'autonomie...). Les différents tarifs sont également affichés dans l'établissement.

Votre famille peut également le contacter pour prendre rendez-vous avec les médecins, le Directeur.

Les prestations de confort et de bien-être

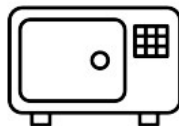
Des professionnels extérieurs (coiffeur, esthéticien, pédicure), choisis par vos soins, peuvent intervenir directement dans votre logement. Il est néanmoins indispensable de prévenir la direction de l'intervention de personnels extérieurs.

- **Salon de coiffure**: installé au rez-de-chaussée. La coiffeuse est présente deux fois par semaine. Les tarifs sont affichés dans le hall et à l'entrée du salon. Ces prestations sont à votre charge et ne sont pas incluses dans le prix de journée. Tous les rendez-vous sont pris à l'accueil.
- **Pédicure** : 2 pédicures interviennent sur l'établissement, 2 fois par mois (environ tous les 15 jours), si vous souhaitez cette prestation vous pouvez vous inscrire auprès de l'hôtesse d'accueil



Vos objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas garder dans votre chambre : Bijoux, argent, carnet de chèque, carte bancaire, autres objets de valeur. Un coffre est mis à votre disposition.



Renseignez-vous à l'accueil.

Son accès vous est possible tous les jours, sauf les week-end et jours fériés. Lors du dépôt, vous signez l'inventaire qui est rédigé et conservé à l'accueil.

Le culte

Un lieu de culte est à votre disposition au rez-de-chaussée.

Une messe a lieu une fois par mois, le mercredi à 16h30.

Si vous souhaitez pratiquer un autre culte, nous vous invitons à vous rapprocher de la Direction, afin d'être mis en contact avec un correspondant.

La bibliothèque

Vous trouverez au sein de la résidence, une **bibliothèque** où vous pourrez emprunter les lectures de votre choix. Des bénévoles assurent également une permanence 2 fois par mois et renouvellent le choix de lecture.

Le courrier, les journaux et magazines

Le courrier est distribué par les équipes soignantes ou est disponible à l'accueil. Le facteur assure également la levée du courrier lors de ses passages. La résidence achète régulièrement des magazines mis à votre disposition dans les divers points de lecture.

Le savoir vivre

Merci de respecter quelques règles élémentaires de savoir vivre :

- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision.
- Evitez les conversations trop bruyantes.
- Ne détériorez pas les locaux et le matériel mis à votre disposition.
- Soyez courtois avec les autres résidents, les visiteurs et le personnel, et présentez une hygiène corporelle satisfaisante.

Le jardin

Un jardin verdoyant et arboré avec un accès sécurisé vous permettra de faire d'agréables ballades et de profiter de l'extérieur.

Les principales formalités administratives

Le dossier de demande d'admission doit être déposé sur "Via trajectoire". En cas d'acceptation du dossier, un rendez-vous de pré-admission vous est proposé.

Un dossier administratif vous sera remis lors de cet entretien. Le dossier complété est à remettre au secrétariat au plus tard le jour de l'entrée.

Les coins salons

Vous pouvez accueillir votre famille et vos amis dans les « coins salons » de la résidence, pour passer un moment convivial et y prendre également une collation.

Les visites

Vous êtes libres de recevoir des visites soit dans les lieux communs, soit dans votre logement. Afin de respecter le rythme de vie des résidents, nous vous préconisons les heures de visites entre 13h et 19h30. Pour des raisons de sécurité, il est demandé aux visiteurs de se signaler à l'accueil.



Photos: Jean-Philippe RAINAUT-Nicole DEVILLERS / Agiro-Arco

Les moyens d'accès à la résidence

La résidence est bien desservie par les transports en commun :



- **Métro** Ligne D arrêt Grange Blanche ou Monplaisir Lumière
- **Tramway** Ligne T2 et T5 arrêt Grange Blanche
- **Bus** : Ligne C16 arrêt Feuillat-Albert Thomas ou Feuillat-Frères Lumière

Coordonnées à communiquer

Numéros utiles

Accueil heures d'ouvertures : de **9h00 à 17h30** (bureau au rez-de-chaussée)

Tél : 04 78 78 38 38 mail : Standard-hibiscus@les-hibiscus.fr

Site Internet : www.lepoleemmah.fr

L'établissement dépend de : ARS Auvergne Rhône Alpes

Lutte contre la maltraitance : Tél : 3977

Coordonnées à communiquer

En intégrant notre résidence, vous changez d'adresse et de numéro de téléphone. Une ligne téléphonique peut être ouverte à votre demande. Les communications sont à votre charge. Pour prévenir vos amis et vos proches, voici vos nouvelles coordonnées :

Votre adresse :

M

N° de chambre :

Résidence Les Hibiscus
84 Rue Feuillat
69008 LYON

Votre numéro de téléphone :

Désignation de la personne de confiance

Selon la loi n° 2002-203 du 4 mars 2002, vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance pour vous assister durant votre hospitalisation.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche, un ami ou le médecin traitant et qui sera consulté au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment.

Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ces décisions.

Missions de la personne de confiance :

- Lorsque le résident dispose de toute sa lucidité, la personne de confiance ne peut en aucun cas se substituer à lui ni s'exprimer à sa place. Sa mission est limitée à l'accompagnement, à l'assistance, si le résident le souhaite.
- Lorsque le résident est hors d'état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance est l'interlocuteur direct du médecin. Le texte de loi prévoit que le médecin consulte obligatoirement la personne de confiance, ou la famille, ou à défaut un des proches du résident.

Cette consultation est obligatoire avant toute intervention ou toute investigation. Le médecin ne peut s'en dispenser qu'en cas d'urgence ou d'indisponibilité.

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

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1 . Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2 . Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie adapté à ses attentes et à ses besoins.

3 . Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4 . Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5 . Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6 . Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7 . Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8 . Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour toute personne qui vieillit.

9 . Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10 . Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11 . Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12 . La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13 . Exercice des droits de protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14 . L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

*Source FNG (Fédération Nationale de Gérontologie)
Charte 2007 en version abrégée*

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

mentionnée à l'article

*L. 311-4 du Code de l'Action Sociale et
de la Famille*

1 - 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.

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.

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 ou 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.

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 :

a) 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.

b) 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.

c) 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.

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.

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.

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 difficulté 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.

7 - Droit à la protection

Le droit à l'intimité doit être préservé. 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.

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 n'est pas sous mesure de protection, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

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.

10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués

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.

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.

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.

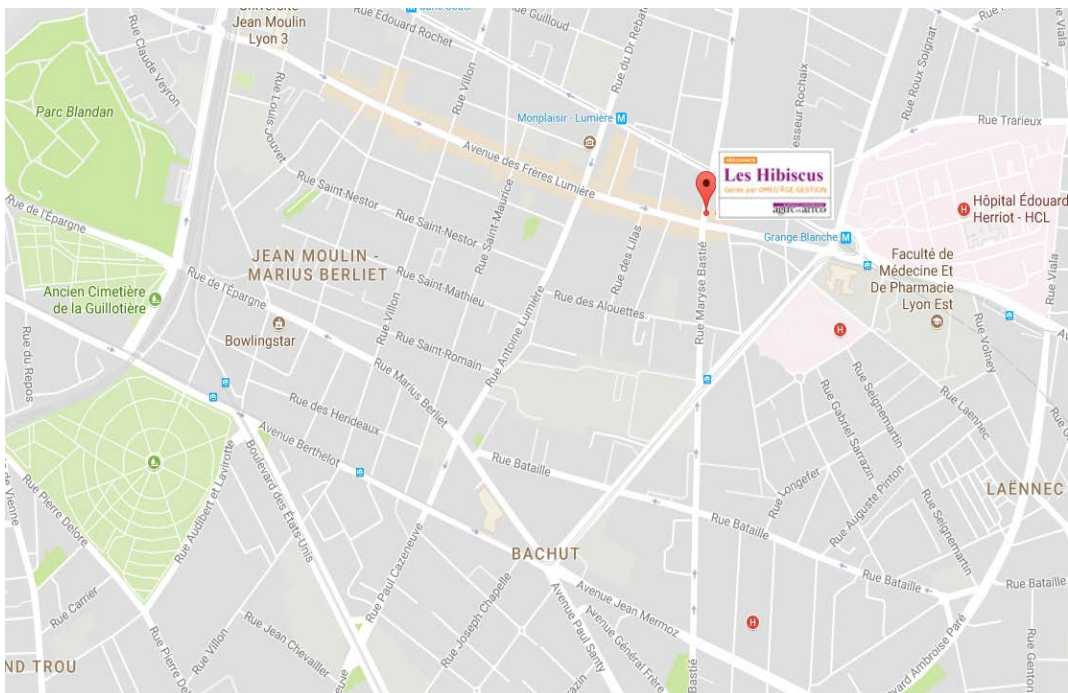
Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en oeuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée **est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Le document intégral en plusieurs langues et en braille est accessible sur www.santegouv.fr



Version Décembre 2017

Résidence Les Hibiscus

84 Rue Feullat
69008 Lyon

Tél : 04 78 78 38 38

mail : standard-hibiscus@les-hibiscus.fr

Site internet : www.lepoleemmah.fr