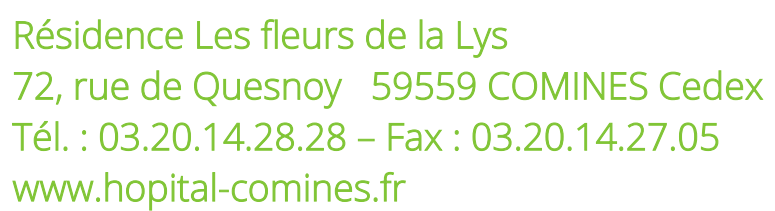


The collage features a grid of images. The top row includes a white lattice roof, people gardening, a windmill, two people reading a tablet, a brick building facade, two people painting, and a leaf pattern. The second row shows a brick building facade, a window, a sign that says 'MAISON DE RETRAITE', a solid green square, a brick building facade, a table of colorful pastries, and a leaf pattern. The third row contains the word 'LIVRET' in purple, a brick building facade, a window, a brick building facade, a leaf pattern, a solid purple square, and a Shih Tzu dog. The fourth row features the word 'd'ACCUEIL' in orange, a brick building facade, a window, a brick building facade, a leaf pattern, a solid orange square, a group of people celebrating, and a leaf pattern. The fifth row shows a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, two people sitting at a table, a solid blue square, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, and a leaf pattern. The sixth row includes a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, and a leaf pattern. The bottom row shows a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, a snowy outdoor area, and a leaf pattern.

LIVRET
d'ACCUEIL

Version Novembre 2019

Version Novembre 2019





S O M M A I R E

BIENVENUE	3
Présentation de l'établissement	4
Valeurs de l'établissement	6
Des professionnels à votre service	7
La vie au quotidien	11
La vie sociale, animative et culturelle	16
Vos droits	17
Votre sécurité	21
Les partenariats	22
Annexes	25

BIENVENUE A LA RESIDENCE LES FLEURS DE LA LYS

Madame, Monsieur,

L'entrée dans un établissement de soins et d'hébergement pour personnes âgées est souvent ressentie comme un moment empreint d'appréhension, voire d'angoisse.

Soucieux de vous accueillir dans les meilleures conditions possibles, l'ensemble des personnels de l'établissement et moi-même vous souhaitons la bienvenue et vous assurons de mettre tout en œuvre pour rendre votre séjour parmi nous agréable.

En ce qui me concerne et si vous le souhaitez, je me tiens à votre disposition et à celle de votre famille.

Le Directeur





Présentation

de l'établissement

La Résidence Les fleurs de la Lys est un **établissement public de santé**, administré par un **Conseil d'Administration**, géré par un Directeur nommé par le Centre National de Gestion (CNG).

La Résidence Les fleurs de la Lys est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

Nous accueillons des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation obtenue auprès du Conseil Départemental du Nord, de la commune et des environs proches.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à proposer un accompagnement individualisé et le plus adapté possible aux besoins de chacun. De plus, il favorise la vie sociale et animative du résident et le respect de ses choix chaque fois que possible.



L'établissement dispose de 319 lits et places autorisés, décomposés en :

Un EHPAD de 220 lits

**8 Services Hébergeant des
Personnes Agées Dépendantes**

les **BLÉS D'OR**, les **VIOLETTES**, les **MIMOSAS**, les
PRIMEVÈRES, les **MYOSOTIS**, les **COQUELICOTS**, les **IRIS**
et les **PENSÉES**.

**La Maison d'Alys :
9 places d'accueil de jour**

destinées à la **prise en charge**
des personnes de plus de 60
ans (*accueil possible de*
personnes de moins de 60 ans
selon analyse de la demande)
atteintes de la maladie
d'Alzheimer ou démences
apparentées vivant au domicile.

Ce service accueille les
personnes de 9h30 à 16h00
durant la semaine.

**90 places de Service de Soins
Infirmiers A Domicile**

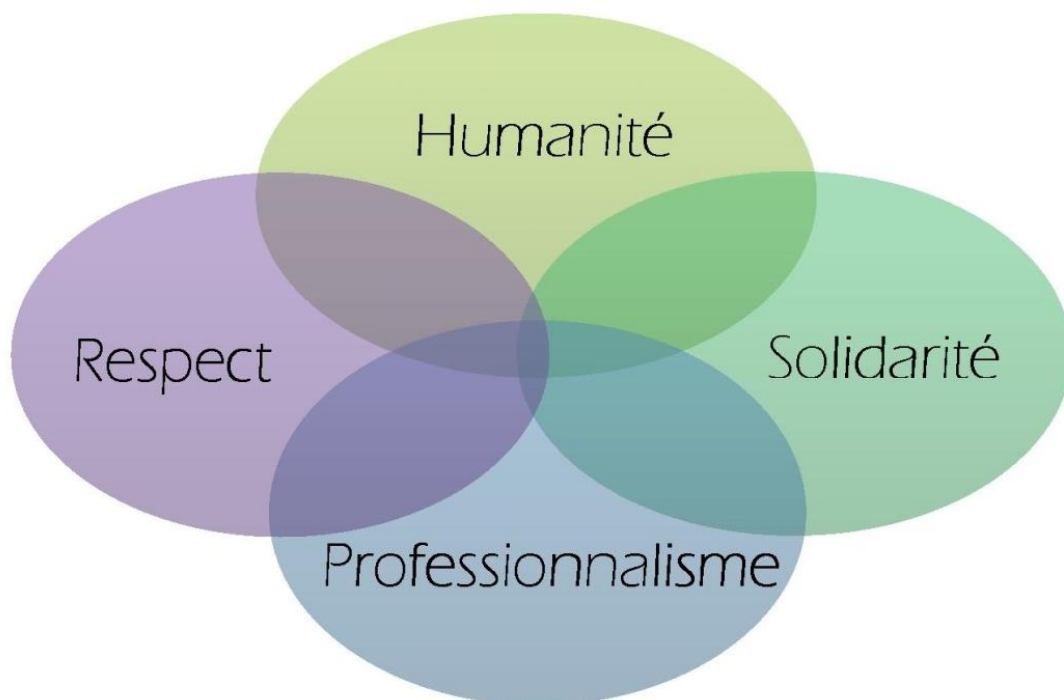
Destinées à l'accompagnement
des personnes âgées de COMINES,
WERVICQ, QUESNOY-SUR-DEULE,
DEULEMONT et WARNETON,
résidant chez elles. 5 places sont
orientées vers la prise en charge
de personnes en situation de
handicap de moins de 60 ans.



Valeurs

de l'établissement

Le projet d'établissement est basé sur 4 valeurs :





Des professionnels *à votre service*

Chaque intervenant médical et paramédical est identifié avec ses nom, prénom et fonction ; une équipe attentive dans laquelle chacun a un rôle précis et complémentaire.

L'équipe médicale

Les médecins gériatres assurent la surveillance médicale et le suivi de votre état de santé.

Toutefois, vous êtes libre du choix de votre médecin traitant.

L'un de nos médecins **exerce également les fonctions de Médecin Coordonnateur**. Il est chargé de la coordination des soins. Vous pouvez le contacter pour toute question liée à cette coordination (*Cf. paragraphe III du Contrat de séjour*).

Un service de garde est assuré la nuit, le week-end et les jours fériés par la régulation médicale.

L'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Intérieur gérée par son Pharmacien.

L'équipe soignante et paramédicale

► La coordination des soins

Une Coordinatrice des Soins et trois Cadres de santé sont les garants de la sécurité, la continuité et la qualité des soins.

Ils coordonnent votre projet de vie, en collaboration avec l'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux, pour apporter les réponses adaptées à vos besoins.

► Les infirmiers (ères)

Présent(e)s uniquement de jour, ils(elles) assurent vos soins quotidiens et répondent à vos besoins.

Chaque infirmier(ère) est responsable de son pôle. Il(elle) est votre interlocuteur privilégié pour toute question concernant les soins qui vous sont dispensés.

► Les aides-soignants, aides médico-psychologiques et agents hospitaliers

Ils sont disponibles à tout moment, participent à votre accueil, vous aident dans les tâches quotidiennes et assurent votre confort. Ils répondent à vos besoins essentiels (repas, toilette, ...).



► La psychologue

Elle intervient auprès des résidents et propose des entretiens individuels et/ou des suivis psychologiques à visée thérapeutique.

Elle se tient à votre disposition et à celle de votre entourage pour toute question relevant de sa compétence.

► Les ergothérapeutes

Dans le cadre d'ateliers individuels ou collectifs, les ergothérapeutes vous proposent des activités de réadaptation et/ou de maintien de votre autonomie.

► La diététicienne

Elle se tient à votre disposition pour vous rencontrer si votre état de santé nécessite un régime particulier (diabétique, sans sel, ...).

Les intervenants extérieurs

Vous êtes libre de faire appel à des intervenants extérieurs (médicaux, paramédicaux ou autres) sous réserve que ceux-ci respectent le mode de fonctionnement de l'EHPAD.

La liste des professionnels libéraux intervenant au sein de l'EHPAD vous est fournie avec le contrat de séjour.

Les services administratifs et logistiques

Le service d'Accueil et Gestion des Séjours

Les professionnels de ce service vous renseignent, vous orientent, mettent à jour votre dossier administratif, réceptionnent votre courrier.

Heures d'ouverture du service :
du lundi au vendredi
de 9h00 à 12h15
et de 13h15 à 17h00.



► L'assistante sociale

Elle vous informe et facilite vos démarches auprès de votre caisse de retraite, de sécurité sociale, du Tribunal des Affaires Sociales pour la mise en place d'une mesure de protection, ...

► Le service des majeurs protégés

Ce service participe à l'accompagnement individualisé des résidents sous mesure de protection : achats personnalisés, gestions des biens, renouvellement des aides sociales, ...

► Les services administratifs

Ils comprennent les services économiques, le service des ressources humaines, la cellule qualité et le service informatique. Ils ont en charge les tâches administratives, de gestion et d'intendance de l'établissement ainsi que le suivi informatique.

Les services technique et hôteliers

► Le service technique

Ce service intervient pour la maintenance des bâtiments, les réparations mais aussi les petits aménagements dans votre chambre.

► Le responsable hôtelier

Il encadre la qualité des prestations hôtelières délivrées au sein de l'EHPAD. Il est l'interlocuteur des résidents et/ou proches concernant le linge des résidents, la restauration, l'entretien des locaux et prestations annexes.

► Le service de bio-nettoyage

Les agents de ce service assurent l'entretien des locaux et veillent à la propreté de votre environnement.

► Le service restauration

Les agents de ce service assurent la préparation de vos repas et collations en tenant compte de vos goûts, habitudes, régime et texture alimentaires.

► Le service buanderie

Ce service assure l'entretien et le marquage de votre linge personnel.

Pour compléter votre information, vous trouverez en annexe au présent livret la liste des numéros de téléphone utiles à votre séjour.



La vie *au quotidien*

► La Chambre

Votre chambre est votre **espace privé**. Vous pouvez, selon votre projet individuel, demander à en acquérir la clé auprès du bureau d'accueil et gestion des séjours ou des services économiques.

Tout est prévu pour votre confort. Votre chambre dispose d'un cabinet de toilette et est équipée :

- d'un lit à hauteur variable ;
- d'une table de nuit ;
- d'une chaise ;
- d'un fauteuil confort ;
- d'un placard penderie mural ;
- d'une prise de téléphone ;
- de persiennes électriques.



Vous pouvez compléter la décoration de votre chambre en y apportant des objets personnels et photos dans les limites compatibles avec l'environnement de la chambre et les contraintes de sécurité.

Pour votre sécurité, chaque chambre est munie d'un système d'appel en tête de lit et dans le cabinet de toilette.

L'entretien de votre chambre est assuré par le personnel de l'établissement.

► La télévision

Des postes de télévision sont à votre disposition dans la salle à manger de chaque service.

Vous avez la possibilité d'apporter votre propre télévision sous réserve de sa compatibilité technique avec les installations de la chambre. Le service technique se tient à votre disposition pour des informations complémentaires et l'installation du téléviseur.

► Le téléphone

Si vous désirez faire installer le téléphone dans votre chambre avec numérotation personnelle, et si vous n'avez pas fait la demande lors de votre admission, ce service est toujours possible. Pour cela, il vous suffit de contacter le service d'Accueil et Gestion des séjours.

► Le Courrier

Le courrier est distribué quotidiennement du lundi au vendredi (hors jours fériés). Il vous est remis **personnellement ou à votre représentant légal**.

L'adresse de l'établissement est la suivante :

Résidence Les fleurs de la Lys
72, rue de Quesnoy
CS 40079
59559 COMINES CEDEX

Demandez à vos correspondants de mentionner sur l'enveloppe vos **nom, prénom, l'intitulé de votre service et le n° de votre chambre**.

Pour expédier du courrier, une boîte aux lettres destinée à l'affranchissement de votre courrier est à votre disposition au bureau d'Accueil et Gestion des séjours. Ce courrier doit être affranchi par vos soins, au tarif en vigueur.

► Les Repas

Ils constituent des **moments privilégiés de rencontre**.

Les repas sont servis dans les salles à manger de l'établissement ou en chambre (sur avis médical).



Les menus sont affichés quotidiennement à l'entrée de la salle à manger de chaque étage.

Dès votre arrivée, la diététicienne vous consulte pour connaître vos habitudes et goûts alimentaires.

Il existe, au sein de l'établissement, une « *commission menus* », composée de professionnels et de résidents, qui aborde l'ensemble des plats proposés.

LES REPAS SONT SERVIS AUX HEURES SUIVANTES :

Pour les Unités des Violettes, Mimosas, Primevères, Myosotis, Blés d'or et Coquelicots :

Petit-déjeuner : à partir de 8h00
Déjeuner : 12h00
Goûter / collation : à partir de 15h00 (selon l'organisation du service)
Dîner : 18h30

Pour les Unités des Pensées et Iris :

Petit-déjeuner : à partir 8h00
Déjeuner : 12h15
Goûter / collation : à partir de 15h00 (selon l'organisation du service)
Dîner : 18h30

► Le repas accompagnant

Votre famille, vos proches, vos amis peuvent, s'ils le souhaitent, partager un ou plusieurs repas avec vous.

Pour cela, des tickets sont à acheter au bureau d'Accueil et Gestion des séjours, situé dans le hall d'accueil (si possible 48 heures à l'avance) et à remettre à l'équipe soignante du service (le jour du repas).

► Les visites

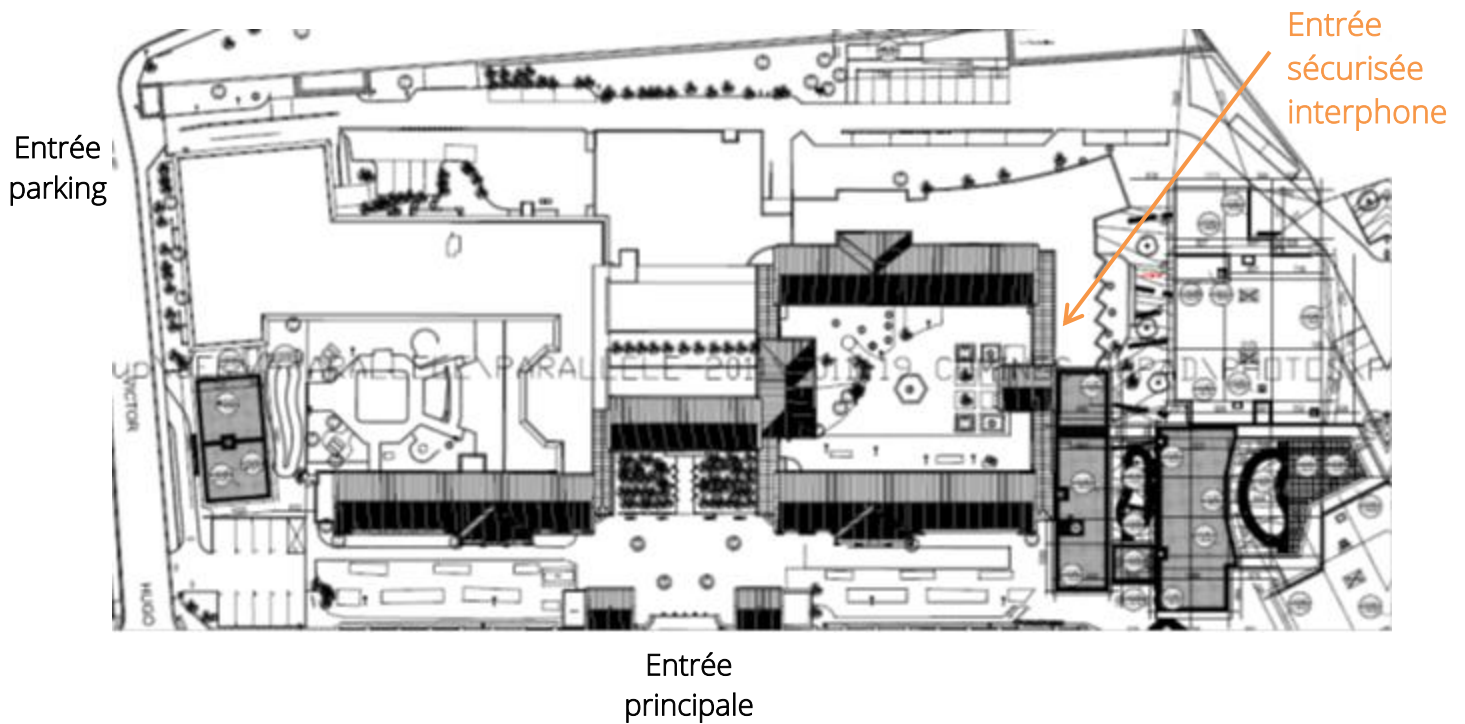
Les visites sont libres, l'établissement n'impose pas d'horaires de visite. Toutefois comme pour toute collectivité, il convient de veiller au respect de la tranquillité de chacun et aux obligations qu'impose la bonne organisation des soins et du service.

Un membre de votre famille peut, si votre état de santé le nécessite, passer la nuit à vos côtés. L'établissement mettra à sa disposition les moyens nécessaires à son accueil.

A partir de 21h45, les portes d'accès à l'établissement sont fermées par un dispositif automatique d'horlogerie. Le seul accès de nuit se fait par l'entrée sécurisée du service des « Blés d'Or » par le biais d'un interphone relié avec le téléphone de l'équipe de nuit. (Cf. schéma ci-après).

Par ailleurs, l'établissement dispose :

- d'un système de vidéosurveillance des accès extérieurs ;
- d'un report d'alarme intrusion sur le téléphone de l'équipe de nuit ;
- de 3 Unités de Vie Alzheimer dont les accès sont sécurisés par codes ;
- d'un système de bracelet anti-fugue avec report d'alarme sur le téléphone de l'équipe de nuit.



► Le linge

L'entretien de votre linge (personnel et de toilette) peut être effectué soit par vos proches soit par le service buanderie de l'établissement. Dans les deux cas, **celui-ci doit être marqué** à vos noms, prénom et service par la buanderie.

Tout nouveau vêtement doit donc être signalé auprès de l'équipe soignante afin de procéder au marquage de celui-ci avant lavage. L'établissement ne saurait être responsable de la perte de linge non marqué.

Par ailleurs, l'établissement ne prend pas en charge l'entretien des vêtements fragiles ou particuliers (de type triboélectriques, pure laine, laine des Pyrénées, soie, Damart, ...). L'entretien de ceux-ci sera assuré par vous-même ou vos proches. L'établissement ne pourra être tenu responsable de la dégradation éventuelle liée à l'entretien de ce type de vêtements.

► La coiffure

Un salon de coiffure est installé au rez-de-chaussée de l'établissement.

Des coiffeuses conventionnées avec l'établissement y interviennent. La demande d'intervention du coiffeur doit être faite par vos soins, vos proches ou votre représentant légal, par le biais d'un formulaire spécifique disponible dans le service. Cette demande d'intervention peut également être faite téléphoniquement.

Toutefois, le coiffeur de votre choix peut intervenir dans votre chambre.

Chacune des coiffeuses conventionnées dispose d'une boîte aux lettres (près des nouveaux locaux du SSIAD) pour tout règlement par chèque.

► Le Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA)

Le PASA peut accueillir selon des critères d'admissibilité définis au contrat de séjour :

- les résidents de l'EHPAD atteints d'une maladie neurodégénérative diagnostiquée et présentant des troubles modérés du comportement mais qui altèrent leur sécurité et leur qualité de prise en charge ;
- un ou plusieurs jours par semaine, en journée afin de leur proposer des ateliers thérapeutiques.

Le PASA fonctionne **5 jours sur 7** (du lundi au vendredi) de **9 heures à 17 heures**.

► Le culte

Un office religieux catholique est célébré une fois par semaine au sein de l'espace culturel.

Le culte catholique est assuré par le service aumônerie qui effectue des visites aux résidents qui le souhaitent.

Une liste des personnes ressources des différents cultes est à votre disposition dans chaque service d'hébergement.

Un lieu de recueillement est à votre disposition au 1^{er} étage de l'établissement (*à la jonction entre le bâtiment principal et l'extension*).



La vie sociale, *animative et culturelle*

Le service animation et les associations de bénévoles proposent, tout au long de l'année, de nombreuses activités vous permettant de conserver une vie sociale riche et variée.

Ces activités sont personnalisées en fonction du projet de vie de chacun, avec pour but de maintenir votre autonomie et préserver vos liens avec l'extérieur.

Ce service peut également proposer des sorties .

Un programme détaillé des activités vous est distribué chaque mois ; l'activité du jour est inscrite sur le tableau éphéméride à l'entrée de la salle à manger de votre service.

L'Association pour la
Promotion et l'Animation des
Personnes Agées de l'EHPAD
de Comines (APAC)

Cette association apporte une
présence extérieure et
maintient les liens avec les
retraités Cominois, propose
régulièrement des sorties et
des après-midi récréatifs.

L'Association des Loisirs de
l'EHPAD

Cette association développe
toutes les initiatives qui
contribuent à la qualité de vie
des résidents en proposant
des prestations de nature
sociale et culturelle.

Les résidents et membres des familles sont les bienvenus à ces activités et peuvent adhérer à ces associations constituées de bénévoles.

► Les Sorties

Si votre état de santé le permet, vous pouvez effectuer des sorties ou partir en vacances.

Il convient cependant d'en avertir l'infirmier(ère) ou le cadre de santé qui prendra les dispositions nécessaires au bon déroulement de votre journée ou de votre séjour (vous fournir vos médicaments par exemple) (Cf. V. *Règlement de fonctionnement*).



Vos droits

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est un outil destiné à garantir les droits des usagers et leur participation au fonctionnement de l'EHPAD.

C'est un lieu d'échanges et d'expression sur les questions intéressant le fonctionnement dans lequel est accueilli le résident. Il est un lieu d'écoute et favorise la participation des résidents.

Cette instance a vocation à donner son avis ou faire des propositions à la Direction sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne ;
- Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques ;
- Les projets de travaux et d'équipement ;
- La nature et le prix des services rendus ;
- L'affectation des locaux collectifs ;
- L'entretien des locaux collectifs ;
- Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture ;
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants ;
- Les modifications touchant aux conditions de prises en charge.

Ses membres sont élus pour 3 ans.

Il est composé de :

- 3 représentants des personnes accueillies
- 2 représentants des familles
- 1 représentant des représentants légaux
- 1 représentant du personnel
- 1 représentant du Conseil d'Administration

Participent également à cette instance :

- Le Directeur
- Le Médecin Coordonnateur
- L'Animatrice
- La Coordinatrice des soins

Pour connaître le nom des résidents élus au sein de cette instance pour vous représenter, une liste des membres du Conseil de la Vie Sociale est affichée dans le hall d'accueil.

► Accès aux informations médicales personnelles

Conformément aux dispositions du Code de la Santé Publique, l'accès aux informations écrites relatives à votre santé peut être obtenu par vous-même ou, le cas échéant, par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire.

Dans ce cadre, une demande est à adresser par courrier au Directeur de l'établissement exclusivement.

La communication des informations demandées s'effectue dans un délai situé entre 48 heures et 8 jours à compter de votre demande, soit par consultation sur place avec le cas échéant remise de copies de documents, soit par l'envoi de copies de documents, les frais de copies et d'envoi étant dans ce cas à votre charge.

► Désignation de la personne de confiance

Conformément aux dispositions de la **loi du 4 Mars 2002** relative aux droits du malade et à la qualité du système de santé, de la **loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015** relative à l'adaptation de la société au vieillissement et de l'**article L. 311-5-1** du Code de l'Action Sociale et des Familles, vous avez la **possibilité de désigner librement une personne de confiance**, qu'elle soit apte ou protégée.

La **personne de confiance** peut être un membre de la famille, un proche, un(e) ami(e) ou votre médecin traitant. La personne de confiance est à différencier du référent familial qui reste l'interlocuteur privilégié.

Cette personne doit être désignée **obligatoirement par écrit**. Il vous est possible, à tout moment, d'annuler votre choix et de nommer une autre personne.

Dans la situation où un résident aurait désigné une personne de confiance antérieurement à la désignation du tuteur, le choix définitif de la personne de confiance sera effectué par le magistrat.

➡ Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié entre l'EHPAD et le résident. Cette dernière vous **accompagne**, en cas de difficultés, dans la **connaissance** et la **compréhension** de vos droits. Elle peut témoigner, si vous le décidez, de votre volonté, si vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer par vous-même.

La personne de confiance peut **vous seconder dans toutes vos démarches administratives** au sein de l'établissement d'accueil. Elle **peut assister aux entretiens médicaux** afin de vous conseiller dans les **meilleurs choix thérapeutiques à adopter** et être **consultée** si vous n'étiez plus en mesure de recevoir les informations médicales ni consentir à des actes thérapeutiques.

► La personne qualifiée

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003 et désormais prévues par le Code de l'Action Sociale et des Familles, les **personnes qualifiées** sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux ou médico-sociaux à la demande de l'utilisateur ou de son représentant légal.

Elles ont pour mission de **trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les usagers/résidents et l'établissement**.

La **personne qualifiée** a pour **mission d'accompagner l'utilisateur** pour lui permettre de faire valoir ses droits :

-  respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité ;
-  libre choix entre les prestations ;
-  prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
-  confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
-  accès à l'information ;
-  informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles, droits de recours ;
-  participation, directe ou avec l'aide de son représentant légal, au projet d'accueil et d'accompagnement.

La liste des personnes qualifiées pour notre territoire, prévue à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est la suivante :

Flandre intérieure

Jean-Pierre GUFFROY

Tél 06 65 74 44 98

jpguffroy@free.fr

Lille

Jean-Pierre GUFFROY

Tél 06 65 74 44 98

jpguffroy@free.fr

Roubaix-Tourcoing

Laurence TAVERNIEZ

Tél. 06 75 61 32 37

lotaverniez@gmail.com

Jean-Luc DUBUCQ

Tél. 03 20 04 54 19

jldubucq@aliceadsl.fr

Robert HIDOCQ

Tél. 06 61 54 22 72

robert.hidocq@gmail.com

Bernard PRUVOST

Tél. 06 12 99 77 34

pruvost.bernard@orange.fr

Cette liste est également affichée à l'accueil.



Votre sécurité

► Argent - Objets de valeur

Pour des raisons de sécurité, nous vous recommandons de **ne pas garder dans votre chambre d'importantes sommes d'argent**. Les chèquiers, bijoux, objets de valeur peuvent être déposés en Trésorerie de Quesnoy-sur-Deûle (*Cf. annexe au contrat de séjour*).

Vous les récupérerez quand vous le souhaitez. Il vous suffira d'en faire la demande auprès du personnel du service d'Accueil et Gestion des séjours.

L'établissement n'est pas responsable en cas de perte, vol d'objets ou de sommes d'argent qui n'auraient pas été déclarées à l'administration (*Cf. Contrat de séjour*).

► L'Informatique

Il vous est rappelé que les **données informatiques** prises en compte par l'établissement peuvent être contrôlées sur simple demande conformément à la loi du 6 Janvier 1978. Toute personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 précitée.

► Système de vidéosurveillance

Conformément à la loi n° 95-73 du 21 Janvier 1995, vous êtes informé(e) que les parkings et accès extérieurs de l'établissement sont équipés d'un **système de vidéosurveillance** placé sous la responsabilité du Directeur de l'établissement.



Les partenariats

► L'équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs

Par convention avec la **Maison Médicale Jean XXIII de LOMME**, une **équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs** est à votre service. Composée d'un médecin, de deux infirmières, d'une psychothérapeute et d'une assistante sociale, cette équipe peut intervenir auprès de tout résident et de son entourage, en lien avec l'équipe référente du service qui vous accueille.

Son intervention a pour but de formuler des **propositions thérapeutiques** et des **conseils** dans le **traitement de la douleur** et des **symptômes**, de **diffuser** des **informations** et un **soutien relationnel**.

Tout renseignement utile à ce sujet peut être obtenu auprès de l'infirmier(ère) de votre service.



► Les Centres Hospitaliers

Afin d'assurer aux personnes âgées une prise en charge graduée et adaptée à l'évolution de leur état de santé, la Résidence Les fleurs de la Lys a établi, avec les **centres hospitaliers** d'Armentières, de Tourcoing, de Lille (Les Bateliers) et du GHICL (*Groupe des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille: Saint Vincent de Paul et Saint Philibert*), une **convention de partenariat**, formalisant les obligations de chacun dans le cadre d'une **filière de soins gériatriques**.



Les principaux objectifs de cette convention sont :

- **Faciliter les flux de patients et optimiser la prise en charge gériatrique :**
 - en faisant bénéficier les résidents de l'EHPAD de bilans de santé ;
 - en évitant aux résidents, en cas de transfert au centre hospitalier, de transiter par la structure d'urgences ;
 - en garantissant aux résidents des hospitalisations personnalisées et ciblées ;
 - en facilitant le retour dans l'EHPAD après une hospitalisation.
- **Favoriser la mise en place de bonnes pratiques pour prévenir les hospitalisations et accompagner le transfert des résidents en milieu hospitalier.**

Toutefois, le résident reste libre du choix de l'établissement où il souhaite être hospitalisé.

► Les professionnels de santé libéraux intervenant au sein de l'EHPAD

Dans le but d'améliorer la qualité des soins apportés à chaque résident, l'établissement a établi une **charte d'adhésion au projet de soins**, avec les **professionnels de santé médicaux et paramédicaux libéraux** intervenant au sein de la Résidence Les fleurs de la Lys.

Cette charte vise à une prise en charge globale et coordonnée des résidents par l'ensemble de ces professionnels : médecins libéraux, kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures, ...



► L'EPSM Lille Métropole

L'établissement accueille des personnes âgées présentant des pathologies psychiques liées à l'avancement en âge. Dans ce cadre, l'établissement est conventionné avec l'**EPSM Lille Métropole** et plus particulièrement le **secteur psychiatrique 59G18**.

Par le biais de cette convention, les résidents nécessitant un suivi peuvent bénéficier de visites régulières de l'équipe de géro-psi-chiatrie, en collaboration avec les professionnels de l'établissement.



► L'Hospitalisation A Domicile (HAD) SANTELYS

Une convention avec ce partenaire a été établie lorsque, de manière ponctuelle, l'EHPAD n'est pas en mesure de pouvoir répondre aux besoins en soins d'un résident et pour éviter l'hospitalisation complète de celui-ci.

Ce partenariat n'enlève rien aux prérogatives médico-sociales de la structure mais intervient uniquement sur un **axe sanitaire** relevant de la **compétence** de la **structure HAD**.



► La filière de soins gériatriques Flandre Lys et Flandre Intérieure

L'établissement est inscrit dans la dite filière, en partenariat avec les centres hospitaliers de Bailleul, d'Hazebrouck, d'Armentières et l'EPSM des Flandres.

Il s'agit d'une **organisation optimale des soins gériatriques** sur un territoire donné, couvrant l'intégralité des parcours possibles du patient âgé tout en tenant compte de l'évolution de ses besoins de santé et du niveau de recours au plateau technique. Le but de ce partenariat est d'**apporter une réponse globale adaptée et continue aux besoins des patients**.





Annexes

- Les instances de l'établissement
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Liste des numéros utiles durant votre séjour



ANNEXE I : Les instances

L'établissement s'organise autour de

4 instances consultatives :

- le Comité Technique d'Etablissement ;
- le Conseil de la Vie Sociale (Cf. plus haut) ;
- le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail ;
- la Commission de Coordination gériatrique.

et **1 instance délibérative** : le Conseil d'Administration.

Le Comité Technique d'Etablissement (CTE) est composé de représentants des membres du personnel, tous corps de métier confondus.

Le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) se compose de représentants des membres du personnel, de l'infirmière hygiéniste, du médecin du travail, ...

La Commission de coordination gériatrique est composée :

- du Directeur de l'établissement ou son représentant ;
- des médecins salariés de l'établissement ;
- du pharmacien gestionnaire de la pharmacie à usage intérieur ;
- du cadre de santé en charge de la coordination de l'équipe soignante au sein de l'établissement ;
- des infirmiers diplômés d'État, psychologue, masseur-kinésithérapeute, ergothérapeutes ;
- de l'ensemble des professionnels de santé intervenant dans l'établissement à titre libéral ;
- d'un représentant du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement.

La commission est consultée sur :

- Le projet de soins de l'établissement et sa mise en œuvre ;
- La politique du médicament, dont la liste des médicaments à utiliser préférentiellement dans les prescriptions dispensées aux résidents de l'établissement, ainsi que celle relative à certains dispositifs médicaux, produits et prestations ;
- Le contenu du dossier type de soins ;
- Le rapport annuel d'activité médicale de l'établissement ;

- Le contenu et la mise en œuvre de la politique de formation de l'établissement ;
- L'inscription de l'établissement dans un partenariat avec les structures sanitaires et médico-sociales et les structures ambulatoires du secteur au titre de la continuité des soins.

Elle a également pour mission de promouvoir les échanges d'informations relatives aux bonnes pratiques gériatriques, notamment auprès des professionnels de santé intervenant dans l'établissement.

Le Conseil d'Administration est composé de membres représentant :

- Les collectivités territoriales ;
- Le personnel médical ;
- Le personnel de l'établissement ;
- Les représentants des usagers.

Il constitue l'instance décisionnaire de l'ensemble de l'établissement en tenant compte des avis formulés par les instances consultatives. Ses décisions sont validées par des délibérations soumises, pour contrôle, à l'Agence Régionale de Santé Hauts de France.



ANNEXE II : charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

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 âgée 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 - domicile personnel ou collectif - 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 la 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 et 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.



ANNEXE III : charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie

Article.I - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article.II - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article.III - 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 oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article.IV - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1/ La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un

établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2/ Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3/ Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article V - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article VI - Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article VII - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article VIII - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article IX - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article X - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article XI - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article XII - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.
Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.



ANNEXE IV : numéros de téléphone utiles

(numéros internes à composer du téléphone de votre chambre)

Mme Christelle BOMBINI, Mme Corinne DUJARDIN et Mme Marjorie HUYGHE

Tél.: 2830 ou 9

Bureau d'Accueil et Gestion des séjours

Mme Véronique BAILLEUL

Tél.: 2719 ou 2702

Service Animation

Mme Séverine BANTIGNIES

Tél.: 2704

Psychologue, Cellule d'Ecoute et d'Accompagnement et PASA

Mme Perrine DECORTE

Tél.: 2807

Assistante Sociale et Cellule d'Ecoute et d'Accompagnement

Mme Marie-Sylvie VROMAN

Tél.: 2820

Coordonnatrice des soins

Responsable du PASA

Mme Nathalie BANCOURT

Tél.: 2822

Cadre de Santé des Unités

La Maison d'Alys (Accueil de jour), Mimosas, Coquelicots et Myosotis

Mme Emilie HENNART

Tél.: 2795

Cadre de santé des Unités

Blés d'Or, Violettes, Iris et Pensées

Mme Julie LUCHEZ

Tél.: 2821

Cadre de santé FF de l'unité Primevères

Mme Audrey HEMERYCK, Mme Camille HUYGHE et

Tél.: 2824

Mme Sophie WESTELYNCK

Ergothérapeutes

Mme Virginie HOEDEMAKER

Tél.: 2724

Responsable hôtelier

M. Sébastien BEAGUE

Tél.: 2840

Responsable du service technique

Mme Camille HANSSENS

Tél. : 2855

Responsable Qualité et Déléguée à la protection des données

Vous pouvez également demander à rencontrer :

le médecin de l'établissement

Secrétaire médicale : Tél. : 2839

la Direction

Secrétariat : Tél. : 2800