

Centre d'Accueil Spécialisé KUZH HEOL

LIVRET D'ACCUEIL



Validé le 19 janvier 2017
Mis à jour le 1^{er} mars 2025

MOT D'ACCUEIL

Vous êtes accueilli(e) au sein du Centre d'accueil spécialisé **Kuzh Héol**.

Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.

Tous les membres de l'équipe professionnelle s'efforceront de rendre votre accompagnement, le plus agréable possible.

Dans cette perspective, nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil aussi consultable via internet :

www.association-saintjoseph.fr

Celui-ci a été conçu pour répondre au mieux à vos questions et à vos préoccupations.

Il vous permettra de faire connaissance avec notre établissement et de trouver tous les renseignements utiles.

Il a été réalisé dans le respect de la réglementation afin de garantir l'exercice effectif des droits de la personne. (1)

La Directrice Générale
D.CADOUR

(1) Article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL

Mot d'accueil	page 1
Sommaire du livret d'accueil	page 2
1. Présentation générale de l'établissement	page 3
2. Situation géographique et accès	page 4
3. Équipe professionnelle	page 5
4. Locaux	page 6
5. Service social	page 7
6. Droits des personnes – Expression des familles	page 7
7. Partenariat	page 8
8. Assurances	page 9
9. Formalités d'admission et de sortie	page 10
10. Facturation des prestations et modalités de prise en charge	page 12
11. Utilisation de l'argent, des valeurs et des objets personnels	page 12
12. Possibilités d'accueil et d'hébergement des proches ou des représentants légaux	page 12
13. Information, communication, traitement des données nominatives	page 13
14. Hygiène et soins	page 15
15. Prévention des risques	page 15
16. Animation	page 17
17. Vie pratique	page 18
18. Annexes	page 19

- *Charte de la personne accueillie*
- *Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante*

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ETABLISSEMENT

STATUT ET FORME DE GESTION :

L'établissement **Kuzh Héol** bénéficie de deux autorisations de fonctionnement au titre d'Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) délivrée par renouvellement de convention tripartite en 2016 (loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale).

Il est géré par l'Association "Maison Saint Joseph" - 29860 BOURG-BLANC (loi de 1901 à but non lucratif) créée en 1939.

L'établissement **Kuzh Héol, d'une capacité totale de 38 lits**, est articulé en 2 unités :

- Une unité d'hébergement spécialisée (EHPAD) accueillant des malades Alzheimer présentant des troubles modérés du comportement
- Une Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) de 14 places accueillant des malades atteints de la Maladie d'Alzheimer et présentant des troubles majeurs du comportement.

MISSIONS :

L'action du Centre d'accueil spécialisé **Kuzh Héol** s'inscrit dans une mission d'intérêt général :

- actions médicales et thérapeutiques adaptées aux besoins de la personne âgée.
- actions d'assistance dans les divers actes de la vie, de soutien, de soins et d'accompagnement, y compris à titre palliatif.

CRITERES MEDICO-SOCIAUX D'ACCUEIL :

L'établissement **Kuzh Héol** accueille des personnes des 2 sexes âgées de plus de 60 ans (sauf dérogation) :

- Dépendantes (désorientation, troubles du comportement)
- Avec une autonomie physique conservée.
- Présentant un diagnostic Alzheimer posé ou maladie apparentée.



AUTRES ETABLISSEMENTS RELEVANT DE L'ASSOCIATION

- ✚ **Maison Saint Joseph** : EHPAD de 119 lits à Bourg-Blanc.
- ✚ **Résidence de l'Adoration** : EHPAD de 64 lits en hébergement permanent situé 180, rue Gaby Carval à Brest.
- ✚ **Résidence Autonomie** de 20 places, intégrée à l'EHPAD de l'Adoration.
- ✚ **Résidence Menez Bihan** : 34 appartements (27 T2 et 7 T3) en gestion locative, pour personnes âgées autonomes à Lambézellec.

2. SITUATION GÉOGRAPHIQUE ET ACCÈS

SITUATION GÉOGRAPHIQUE :

Le Centre **Kuzh Héol** est implanté au centre de la commune de Bourg-Blanc (29860) et à 15 kms de Brest.

Situé au cœur de la commune, le Centre **Kuzh Héol** bénéficie de la proximité des lieux culturels des commerces et des transports en commun tout en disposant d'un parc sécurisé de 2 ha garantissant tranquillité et bien-être aux usagers.

MOYENS DE TRANSPORT ET ACCÈS :

Il est possible d'accéder à l'EHPAD **Kuzh Héol** grâce aux moyens de transports suivants :

Moyens de transport	Conditions d'accès
Avion	Aéroport Brest – Bretagne Taxi 10 min – 8 kms
Train SNCF	Arrivée gare de Brest (20 kms) Transport Taxi : Centrale Taxi Transport Bus
Autocar	www.carsdesabers.com
Par la route	<u>Axe Rennes – Brest</u> : Sortir à Gouesnou, puis suivre la direction Lannilis. <u>Axe Quimper – Brest</u> : Sortie Brest-Nord, direction Gouesnou puis Lannilis.

PLAN D'ACCÈS



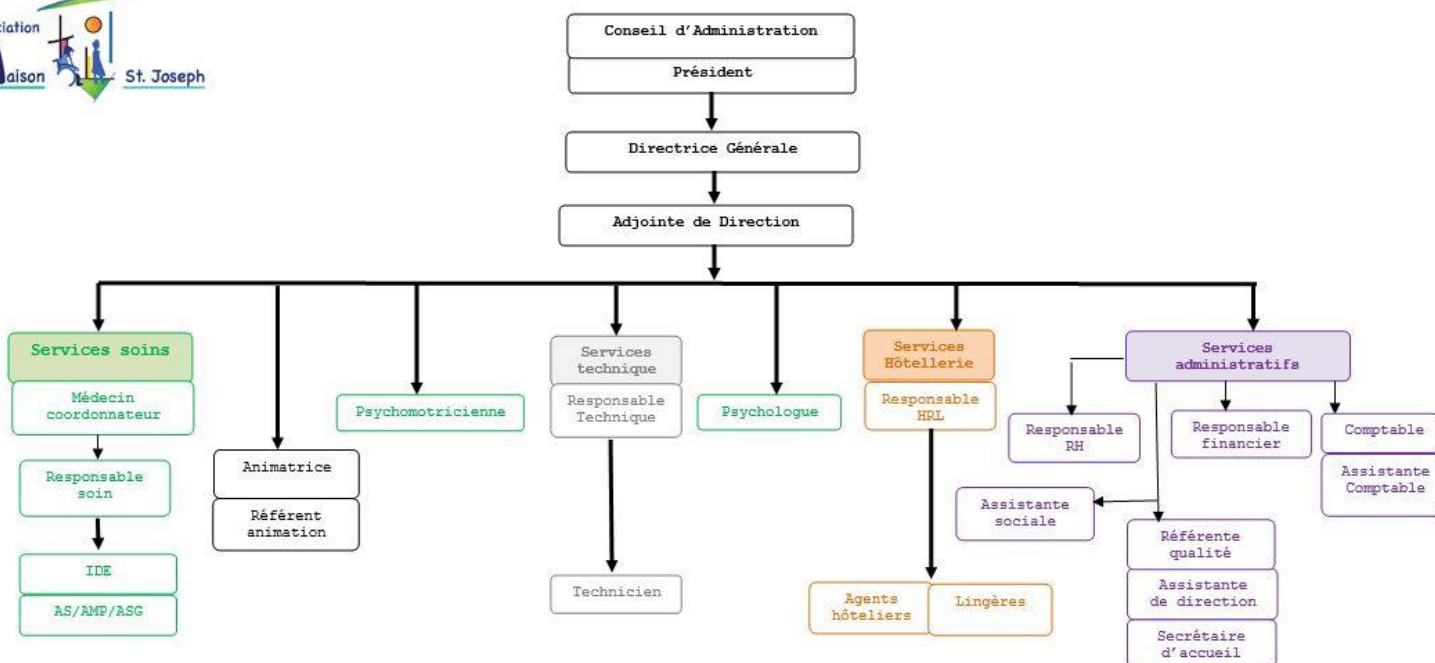
3. EQUIPE PROFESSIONNELLE

Pour assurer sa mission, le Centre **Kuzh Héol** dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels compétents, motivés et régulièrement formés.

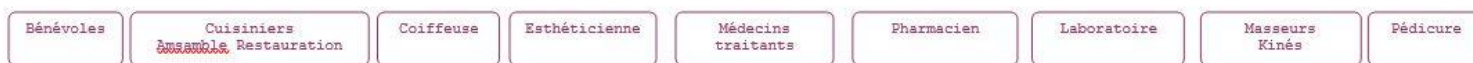
Ces professionnels sont présents pour répondre de manière adaptée aux besoins de chaque personne prise en charge au sein de cette unité spécialisée.



ORGANIGRAMME :



→ Hiérarchique
→ Fonctionnel



TENUE PROFESSIONNELLE :

Le personnel de la structure porte une tenue professionnelle pour les actes de soins ou d'accompagnement spécifique.

Lors d'activité ou d'animation, le personnel n'est tenu à aucune tenue professionnelle.

Le personnel est identifiable par le port d'un badge.

RÈGLES RÉGISSANT LES RELATIONS ENTRE LE PERSONNEL ET LES PERSONNES ACCUEILLIES :

Les relations avec le personnel doivent respecter les conditions définies dans le règlement de fonctionnement de l'établissement dont un exemplaire vous sera remis à l'admission.

4. LOCAUX

USAGE DES LOCAUX :

Pour vous accueillir, le Centre **Kuzh Héol** a aménagé des locaux dont l'usage est généralement réservé à des fonctions spécifiques.

Aujourd'hui, il existe dans la structure :

- des locaux à usage collectif recevant du public (accueil, service restauration)
- des locaux à usage professionnel (locaux administratifs, infirmerie, etc...)
- des locaux à usage privé (chambres, logement d'accueil des familles).



Espace cuisine

Les conditions d'accès et d'utilisation des locaux sont définies dans le règlement de fonctionnement du Centre **Kuzh Héol**.



La Chambre
de l'utilisateur



DESCRIPTION GÉNÉRALE DES LOCAUX ET DE LEUR ENVIRONNEMENT :

Le Centre **Kuzh Héol** est construit sur un terrain plat de 6 000 m².

Le bâtiment de 3 800 m² de plain pied est de conception architecturale novatrice spécialement adaptée à l'accueil de malades ALZHEIMER présentant des troubles majeurs du comportement.

Cette typologie architecturale novatrice intègre des équipements et des locaux spécifiques :

- Cuisine thérapeutique.
- Jardin thérapeutique (1000 m²).
- Salle de bain thérapeutique.
- Espace multisensoriel (SNOEZELEN).
- Espace de déambulation.
- Espaces privatifs familiaux (appartement).
- Cafétéria.

ASPECT SECURITAIRE :

Une liste non exhaustive des mesures de sécurité à adopter par chacun au quotidien est diffusée aux usagers

Chambres et salles de bains :

- Mobilier pas trop encombrant, n'ayant pas de coins dangereux, non vitrés
- Cadres autorisés si plexiglas, pas de verre
- Pas de ciseaux, limes à ongles, coupe ongles à disposition (sous clé dans la colonne de salle de bain)
- Pas d'aiguilles à tricoter
- Pas d'appareils ménagers personnels
- Pas de vase ou d'éléments de décoration dangereux (verre, objet coupant ou contondant) : à l'évaluation de l'équipe à l'entrée
- Si gommette rouge sur les placards, ils sont à laisser fermés
- Eviter les confiseries représentant un risque de fausse route
- Les cannes et ceintures pourront être mises de côté si utilisation inadaptée par le résident
- Ne laisser aucun produit en accès direct, utiliser la colonne de salle de bain après usage.

5. SERVICE SOCIAL

MISSIONS DU SERVICE SOCIAL :

Pour vous aider au mieux sur le plan familial, l'institution dispose d'un service social dont les missions essentielles sont les suivantes :

- évaluer les difficultés sociales des personnes accueillies.
- conseiller, orienter et soutenir les personnes accueillies et leurs proches.
- aider les personnes accueillies dans leurs démarches et les informer de leurs droits.
- assurer la coordination avec les autres services sociaux et médico-sociaux de proximité.

Toutes les missions du service social sont exercées dans le respect du secret professionnel.

ORGANISATION ET COORDONNÉES DU SERVICE SOCIAL :

Le service social reçoit sur rendez-vous au siège administratif de l'Association : 14, place Sainte Barbe – 29860 BOURG-BLANC. Téléphone : 02.98.84.55.90

6. DROITS DES PERSONNES – EXPRESSION DES FAMILLES

Les personnes prises en charge et leurs familles ont la possibilité de s'exprimer au travers des formes de représentation mises en place au sein du Centre.

Le Conseil de la Vie Sociale

Conformément à la réglementation, il est institué au sein de l'établissement un Conseil de la Vie Sociale afin d'associer les personnes bénéficiaires des prestations de l'établissement ainsi que leurs familles, au fonctionnement de ce dernier.

En outre, la direction de l'Association se tient à la disposition des personnes accueillies et de leurs familles, pour recueillir et traiter toute remarque, réclamation, suggestion ou plainte ponctuelle, qui devra être formulée selon les modalités suivantes :

- Par courrier : à déposer à l'accueil ou à adresser au directeur au siège administratif.
- Par téléphone : à l'accueil au 02.98.84.41.58, au siège administratif au 02.98.84.55.90.
- Par email : ehpad.saintjoseph@maison-saintjoseph.fr

Commission de conciliation

En cas de difficultés soulevées, soit par l'exécution soit par l'interprétation ou la cessation du contrat de séjour, le différent entre les parties sera soumis au comité de conciliation de l'Association.

Enquête de satisfaction

Connaître le degré de satisfaction des usagers et des familles est une volonté de l'établissement : il est évalué par des enquêtes de satisfaction suivies d'une réunion avec les familles.

Personne qualifiée

Pour vous aider à faire valoir vos droits, vous pouvez solliciter l'assistance d'une personne qualifiée auprès de

Agence Régionale de Santé
Délégation Territoriale du Finistère
5, venelle du Kergos
29324 QUIMPER Cedex
Téléphone 02.98.64.50.50
E-mail : dd29-direction@sante.gouv.fr

Conseil Départemental du Finistère
Direction des personnes âgées et des
personnes handicapées
Délégation Territoriale du Finistère
32, boulevard Dupleix - CS 29029
29196 QUIMPER Cedex
Téléphone 02.98.76.23.03
E-mail : DPAPH@finistere.fr

Définition : LA PERSONNE QUALIFIEE.

➤ **Article de loi : L311-5**

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal 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 représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil général. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorisés chargés du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

➤ **Arrêté conjoint Conseil départemental, ARS, Préfecture n°2019 325 - 0003 du 21-11-2019**

Liste des personnes qualifiées du département :

- 4 représentants des personnes âgées / personnes handicapées.
- 1 représentant pour le secteur public fragile vulnérable.

La liste nominative des personnes qualifiées est affichée dans le panneau d'information des familles situé à l'accueil de l'établissement.

7. PARTENARIAT

Afin de favoriser sa coordination avec les autres établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux et notamment garantir la continuité des prises en charge, mais également dans la perspective de réaliser une interface active avec les structures sanitaires, le Centre **Kuzh Héol** dispose d'un certain nombre d'accords de coopération.

Coopération dans le domaine social et médico-social	
Partenaires	Objet de la coopération
Centre Local d'Information et de Coordination C.L.I.C.	Information des usagers
Etablissements médico-sociaux de proximité	Convention de transfert des usagers

Coopération dans le domaine sanitaire	
Partenaires	Objet de la coopération
C.H.U de Brest	Plan Bleu, Urgences, hospitalisations, consultations
Clinique Keraudren	Plan Bleu, Urgences, hospitalisations
CHU de Bohars	Plan Bleu, Urgences, hospitalisations psychiatriques
HIA de Brest	Urgences, hospitalisations, consultations
Appui Santé du Nord Finistère	Réseau de soins palliatifs
Clinique Pasteur – HAD du Ponant	HAD - Aides techniques
Archipel Santé	Dispositifs médicaux
Suez	Collecte et transport des déchets de soin

Coopération dans le domaine médical et paramédical	
Partenaires	Objet de la coopération
Cerballiance	Analyses médicales
Médecins	Conditions d'interventions
Kinésithérapeutes	Conditions d'interventions
Pédicure	Conditions d'interventions
Captain Pharma	Pharmacie
Echoradom	Echographie et radiographie à l'EHPAD

8. ASSURANCES

ASSURANCES DE L'ÉTABLISSEMENT :

Dans le cadre des lois et règlements qui lui sont applicables à raison de son statut, l'Association a souscrit les assurances suivantes :

- assurance de responsabilité civile.
- assurance de responsabilité civile professionnelle.
- assurance de responsabilité civile exploitation.
- assurance dommages aux biens confiés à l'assuré dans ses locaux.
- assurance de responsabilité civile pour la circulation des véhicules terrestres à moteur.
- assurance des risques locatifs.
- assurance multirisques (police incendie incluse).

Un exemplaire des contrats d'assurance considérés est tenu à la disposition des personnes qui souhaiteraient les consulter.

ASSURANCES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE :

L'usager bénéficie de l'assurance responsabilité civile contractée par l'Association.

S'il reste propriétaire et assuré pour son bien, l'usager bénéficie toujours de sa propre responsabilité civile.

9. FORMALITÉS D'ADMISSION ET DE SORTIE

1. LES CONDITIONS D'ADMISSION :

Le Centre **Kuzh Héol** accueille des usagers aux conditions suivantes :

- Personnes âgées de + de 60 ans des deux sexes (sauf dérogation d'âge).
- Diagnostic ALZHEIMER posé ou maladie apparentée.
- Troubles du comportement majeurs.
- Autonomie physique conservée.
- Convention de réservation de lit (selon le cas).
- Ancienneté de l'inscription.
- Avis favorable de la commission de préadmission.

2. MODES D'ACCUEIL :

L'EHPAD **Kuzh Heol** propose un accueil en hébergement permanent de 38 lits.

3. FORMALITES AVANT L'ADMISSION :

a. Le dossier d'inscription

Dossier succinct, il a pour intérêt majeur :

- Pour l'usager de prendre rang sur la liste d'attente.
- Pour l'institution d'engager les démarches préalables à l'admission.

Il peut être renseigné directement sur la plateforme Via Trajectoire, outil d'aide à l'orientation en structures sanitaires ou en structures médico-sociales.

Il peut être demandé en version papier :

- Par téléphone / courrier au secrétariat de l'EHPAD.
Ouverture : tous les jours ouvrés de 9 h 00 à 17 h 30. Téléphone : 02.98.84.55.90
- Par internet sur le site de la Maison Saint Joseph : www.association-saintjoseph.fr

b. Quels renseignements y apporter ?

2 Volets sont à renseigner :

- Le volet administratif.
- Le volet médical personnel (à renseigner par le médecin traitant).

c. Réception dossier

A réception du dossier dûment renseigné en ligne un accusé de réception vous est adressé par la plateforme Via Trajectoire.

A réception du dossier dûment renseigné en version papier, un accusé de réception numéroté vous est adressé par mail, ou par courrier en l'absence de mail renseigné.

d. **Expertise médicale**

Préalablement à toute admission, une expertise médicale sera effectuée par notre équipe médicale. Elle consiste en :

- Un bilan neurologique.
- Des tests psychologiques.
- Un entretien médical avec l'usager et sa famille.
- Une journée d'intégration de l'usager dans son nouvel espace d'accueil.
- Un bilan médical / social.

e. **Commission de préadmission de l'Association**

Elle statue mensuellement sur la recevabilité médicale des dossiers d'inscription expertisés.

Elle prononce un avis médical sur l'admission.

En cas d'avis défavorable, ses conclusions sont communiquées au référent familial.

f. **Recours**

En cas de rejet ou d'admission différée un recours est possible auprès de Monsieur Le Président de la Commission de coordination gériatrique – Maison Saint Joseph – 14, place Sainte Barbe – 29860 BOURG-BLANC.

4. ADMISSION

Lorsque l'admission sera envisagée, vous en serez informé par nos services et nous programmerons ensemble une rencontre au cours de laquelle nous vous remettrons et commenterons :

- Le contrat de séjour.
- Le règlement de fonctionnement.

Préalablement à l'admission définitive, une journée d'intégration est programmée avec le futur résident. Une méthode qui nous permet :

- de percevoir le ressenti du résident
- de recueillir l'avis de la psychologue chargée du suivi du déroulement de la journée
- d'obtenir le consentement du malade.

L'admission définitive sera prononcée par écrit à l'issue de cette journée d'intégration.

Bilan d'admission :

Un bilan individualisé d'admission sera réalisé dans un délai de présence minimum de 3 mois dans l'institution.

L'usager (ou la personne de confiance) sera invité à y participer et à prendre part à l'élaboration de son projet de vie individualisé.

5. FORMALITÉS DE SORTIE :

Conformément au contrat de séjour, les dispositions administratives particulières de résiliation du contrat de séjour sont les suivantes :

a. Résiliation volontaire

b. Résiliation à l'initiative de l'Etablissement :

- **inadaptation de l'état de santé aux possibilités d'accueil de l'établissement.**
- **incompatibilité avec la vie en collectivité.**
- **résiliation pour défaut de paiement.**
- **pour relations conflictuelles avec l'environnement familial**

c. Résiliation pour décès

d. Transfert

La perte d'autonomie physique irréversible et médicalement constatée de l'usager ou la stabilisation des troubles du comportement annonce le terme de l'hébergement permanent et engage la démarche de sortie de la structure par le transfert.

A la condition ci-avant précisée notre compétence technique spécifique liée à l'accompagnement du malade ALZHEIMER cesse et un accompagnement médicalisé dans une structure d'accueil de personnes âgées dépendantes (EHPAD) doit être recherché.

Présidée par le Médecin coordonnateur de l'Etablissement, la commission de transfert a pour mission de prononcer le transfert et d'accompagner les familles dans la recherche d'un nouvel établissement d'accueil médicalisé dans un délai de 90 jours.

En cas de recherche infructueuse par la famille ou de désaccord avec les propositions d'hébergement émanant de l'institution, celle-ci oriente l'usager vers un établissement de proximité répondant aux critères d'accueil de personnes âgées dépendantes.

Au terme du délai de la période de transfert, la Commission de transfert prononce la résiliation du contrat de séjour pour inaptitude médicale.

10. FACTURATION DES PRESTATIONS ET MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

Un contrat de séjour ou un DIPC (Document Individuel de Prise en Charge) est obligatoirement conclu entre l'établissement et la personne accueillie (articles L. 311-4 et D. 311 du code de l'action sociale et des familles).

Ce document définit pour chaque personne accueillie :

- les objectifs et la nature de la prise en charge, dans le respect des principes déontologiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement.
- la nature des prestations offertes, ainsi que leur coût.

11. UTILISATION DE L'ARGENT, DES VALEURS ET DES OBJETS PERSONNELS

Les personnes accueillies peuvent conserver et utiliser leurs biens, effets et objets personnels :

- dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique les concernant,
- dans les conditions fixées par le règlement de fonctionnement de l'établissement.

Le coffre-fort :

Chaque chambre dispose d'un coffre fort individuel dont l'utilisation est privative.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol, de perte d'argent, de bijoux ou d'objets personnels.

Prothèses (appareil auditif, appareil dentaire, lunettes) :

Concernant ces dispositifs médicaux, il est fortement conseillé de les faire graver ou marquer, pour faciliter la réattribution en cas de perte.

12. POSSIBILITÉS D'ACCUEIL ET D'HÉBERGEMENT DES PROCHES OU DES REPRÉSENTANTS LÉGAUX

La présence des proches constitue l'une des conditions de la réussite de la qualité de l'accompagnement de l'usager : elle est favorisée par l'établissement et à cette fin, il est proposé les moyens suivants :

- participation des proches à la prise des repas,
- visite possible des proches à prioriser de 10h00 à 12h00 et de 14h30 à 17h30. Concernant la présence éventuelle de jeunes enfants, d'un groupe trop nombreux ou en cas d'une trop grande affluence sur un temps donné, les équipes se réservent le droit d'orienter les visiteurs vers un lieu à l'écart (appartement des familles, cafétéria, salle de réunion).
- organisation d'activités collectives intérieures ou extérieures,
- possibilités d'hébergement dans l'appartement des familles (4 places).

Appartement
Famille



13. INFORMATION, COMMUNICATION ET TRAITEMENT DES DONNÉES NOMINATIVES

La personne accueillie et/ou sa personne de confiance ont le droit d'être informées :

- sur sa prise en charge,
- sur ses droits,
- sur l'organisation et le fonctionnement du Centre Kuzh Héol.

Cette information s'effectue grâce aux différents documents mis en place au sein de l'établissement et qui lui sont par ailleurs communiqués, tels que la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement ou encore le contrat de séjour.

Ces personnes ont, en outre, un accès direct aux informations administratives et sociales les concernant.

Elles ont le droit de faire rectifier, compléter, préciser, mettre à jour ou effacer les erreurs qu'elles ont pu trouver à l'occasion de la communication des informations la concernant.

Les informations nominatives concernant chaque personne accueillie sont protégées par le secret professionnel et par le secret médical.

Afin de faciliter la coordination des soins entre tous les professionnels de santé œuvrant dans la prise en charge de nos patients résidents, notre établissement s'engage dans le déploiement du Dossier Médical Partagé (DMP), composante du nouveau service numérique Mon Espace Santé.

Le DMP est hautement sécurisé, son hébergeur de données est agréé par le ministère en charge de la santé. Les informations contenues dans le DMP relèvent du secret professionnel auquel est tenu tout soignant.

Les accès des professionnels de santé sont tracés et accessibles au patient ainsi qu'à son médecin traitant.

Les personnels intervenant dans l'établissement n'ont pas le droit de divulguer les informations nominatives dont ils ont connaissance, hormis les cas de communication prévus par la loi (signalement de maltraitance).

Les données nominatives obtenues en toute légalité, font l'objet au sein de l'établissement d'un traitement informatique dans les conditions posées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles (loi n°78-17 du 6 janvier 1978).

Dans ce cadre, la personne accueillie a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que des informations nominatives la concernant fassent l'objet d'un traitement informatique. Dans le cas où l'utilisateur ou son représentant souhaiterait exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il est possible de s'adresser à : dpo@maison-saintjoseph.fr.

DEMANDE D'INFORMATION COMPLEMENTAIRE

Comment contacter l'établissement ?

Téléphone de l'accueil : 02.98.84.55.90

Courriel de l'accueil : ehpad.saintjoseph@maison-saintjoseph.fr

Découvrez le Centre Kuzh Héol : www.association.saintjoseph.fr

14. HYGIÈNE ET SOINS

Animée par le Médecin Coordonnateur et le Cadre IDE, l'équipe de soins (IDE, AS, ASG, AMP) assurera en permanence les soins techniques et relationnels.

Une équipe pluridisciplinaire (pédicure, kinésithérapeutes, psychologue, psychomotricienne, agents hôteliers) vous accompagnera au quotidien et selon votre état de santé.

ORGANISATION DU SOIN

- Une permanence de soins est organisée 24h/ 24.
- En cas d'urgence médicale hors heures ouvrables, il est fait appel au 15.
- Un plan de soins est en place dans l'établissement pour chaque résident.



MEDECIN TRAITANT / PHARMACIEN

Chaque usager conserve le libre choix de son médecin traitant et de son pharmacien.

En situation d'incapacité de choix du résident, l'institution se substituera au choix du résident.

RENDEZ-VOUS MEDICAUX EXTERIEURS

L'accompagnement par un proche sera nécessaire. L'équipe ne pourra se substituer à la famille lors de ces déplacements. Quant au transport, il pourra être organisé par l'équipe soins.

15. PRÉVENTION DES RISQUES

SECURITE DES VISITEURS

Au vu des spécificités de la population accueillie, il sera demandé quelques consignes aux visiteurs :

- Signaler aux soignants toute flaque d'urine au sol
- Ne pas générer trop de bruit, éviter les éclats de voix ou les groupes trop nombreux
- Ne pas offrir de bonbons, gâteaux aux résidents sans s'informer auprès de l'équipe
- Prioriser les chaises à accoudoirs pour les résidents (possibilité de demander d'autres chaises)
- Respecter les résidents et leur comportement qui est lié à leur pathologie, demander de l'aide ou des conseils auprès de l'équipe si besoin
- Ne pas laisser d'objets accessibles en chambre, sans avoir demandé l'avis des équipes
- Sortie : bien vérifier qu'un résident ne vous suit pas

Concernant les sorties à l'extérieur :

- Registre de sortie à remplir et à signer, prévenir oralement une AS ou une IDE du service
- Retour préconisé à 18h

A la cafétéria :

Pour tout appel d'urgence, (en cas de malaise, chute, agressivité...) il vous suffira d'appuyer sur le bouton noir situé dans un boîtier sur la façade du réfrigérateur comme indiqué ci-après.



RISQUES INCENDIE

Pour des raisons de sécurité, il vous est demandé de respecter les interdictions suivantes : interdiction de fumer, interdiction d'allumer des bougies, interdiction d'utiliser des réchauds à gaz ou tout appareil à feu nu.

Toute personne qui constaterait de la fumée, des flammes ou des odeurs suspectes doit immédiatement le signaler au personnel du service.

Il existe des consignes de sécurité affichées dans les couloirs et en cas d'incendie, ces consignes doivent être strictement respectées. Le personnel de l'établissement donnera toutes informations utiles pour procéder éventuellement à l'évacuation des locaux.

FROID, CANICULE

L'établissement est équipé des matériels règlementaires permettant de faire face à des conditions climatiques extrêmes (froid, canicule).

LUTTE CONTRE LES MALADIES TRANSMISSIBLES

La coordination médicale de l'établissement permet de lutter contre les maladies transmissibles.

En cas d'épidémie, l'équipe médicale vous informera des mesures et consignes à respecter.

16. ANIMATION

Dans le cadre de son projet institutionnel et afin de favoriser la vie sociale des personnes accueillies qui demeurent cependant libres d'y participer ou non, le Centre **Kuzh Héol** organise une animation quotidienne. Celle-ci se décline comme suit :

ANIMATIONS OCCUPATIONNELLES :

OBJECTIFS :

- Stimuler la mémoire.
- Raviver les sens.
- Cultiver l'échange.
- Poursuivre la vie sociale.
- Préserver le lien familial.
- Favoriser la communication par l'animation.

ANIMATIONS THERAPEUTIQUES :

OBJECTIFS :

- Maintenir l'autonomie.
- Apaiser les troubles du comportement.
- Faciliter le repérage et l'orientation.
- Eviter la contention physique.
- Limiter la thérapie médicamenteuse.

ANIMATIONS COLLECTIVES : sorties et promenades, goûters et fêtes, lecture, jeux de société, gymnastique, chorale, projections vidéos, rencontres intra- ou inter-établissements/services, spectacles, etc.

ANIMATION INDIVIDUELLE avec mise en place de projets ciblés.

Nom – Prénom résident : _____















Fait à Bourg Blanc, Le _____

En deux exemplaires dont : un pour l'établissement et un pour l'utilisateur ou son représentant légal.

L'utilisateur ou son référent

*L'Etablissement représenté
par sa Directrice Générale*

VIE PRATIQUE

	ANIMAUX	Nos amies les bêtes ne sont pas autorisées dans l'établissement.
	CHAMBRE	Le mobilier est fourni par l'établissement, la personnalisation de la chambre est conseillée. Elle ne doit pas être incompatible avec l'état de santé de l'utilisateur.
	COURRIER	Il sera distribué dans les chambres tous les jours.
	CULTE	Un service d'aumônerie assure une présence d'église auprès de ceux qui le souhaitent.
	COIFFURE / ESTHETIQUE	Vous pouvez solliciter les services de la coiffeuse, de l'esthéticienne auprès du personnel de l'établissement.
	HOTELLERIE	L'équipe hôtelière assure une qualité de prestations dans les domaines : Gestion du linge - Service à table - Hygiène des locaux et Aménagement des chambres. Le linge de toilette et de table sont fournis par l'Etablissement. Le Service Lingerie assure le lavage et le repassage de votre linge. A l'admission, le marquage est assuré par l'institution.
	REPAS	Notre prestataire restauration et son équipe mettent leur compétence à votre service afin de vous proposer des menus convenant à vos habitudes culinaires. Les repas sont servis en salle de restauration ou en chambre sur prescription médicale. Un complément nutritionnel peut être assuré de jour comme de nuit.
	SECURITE SURETE	L'établissement répond aux normes en vigueur dans les domaines de l'hygiène et de la sécurité. Un coffre fort est installé dans chaque chambre.
	TABAC	Il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement
	TELEPHONE	Chaque chambre est dotée d'une ligne téléphonique privée.
	WIFI	Chaque logement est équipé d'un accès wifi.
	TELEVISION	Elle est fournie en location par l'Etablissement.
	VEHICULE	Un véhicule de tourisme adapté au transport de personnes à mobilité réduite est à la disposition des familles.
	VISITES	Elles sont autorisées tous les jours, à prioriser de 10h00 à 12h00 et de 14h30 à 17h30. Concernant la présence éventuelle de jeunes enfants, d'un groupe trop nombreux ou en cas d'une trop grande affluence sur un temps donné, les équipes se réservent le droit d'orienter les visiteurs vers un lieu à l'écart (appartement des familles, cafétéria, salle de réunion)

ANNEXES :

- Charte de la personne accueillie
- Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

(annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003)

Article 1^{er} : Principe de non-discrimination

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

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés 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.

Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

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

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

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

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

Article 5 : Droit à la renonciation

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

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

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

prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

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

Article 7 : Droit à la protection

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

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

Article 8 : Droit à l'autonomie

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

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

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

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

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

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

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

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

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

**CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS
DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE**
(1997 : Fondation Nationale de Gérontologie - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité)

La vieillesse est une étape de l'existence pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.

La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie. L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif. Cette dépendance peut être due à l'altération de fonctions physiques et/ou à l'altération de fonctions mentales.

Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leur liberté de citoyens.

Elles doivent aussi garder leur place dans la cité, au contact des autres générations dans le respect de leurs différences.

Cette Charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

ARTICLE I - CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Elle doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque. Il faut l'informer de ce risque et en prévenir l'entourage.

La famille et les intervenants doivent respecter le plus possible son désir profond.

ARTICLE II - DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

La personne âgée dépendante ou à autonomie réduite réside le plus souvent dans son domicile personnel. Des aménagements doivent être proposés pour lui permettre de rester chez elle.

Lorsque le soutien au domicile atteint ses limites, la personne âgée dépendante peut choisir de vivre dans une institution ou une famille d'accueil qui deviendra son nouveau domicile.

Un handicap mental rend souvent impossible la poursuite de la vie au domicile. Dans ce cas l'indication et le choix du lieu d'accueil doivent être évalués avec la personne et avec ses proches.

Ce choix doit rechercher la solution la mieux adaptée au cas individuel de la personne malade.

Son confort moral et physique, sa qualité de vie, doivent être l'objectif constant, quelle que soit la structure d'accueil.

L'architecture des établissements doit être conçue pour répondre aux besoins de la vie privée. L'espace doit être organisé pour favoriser l'accessibilité, l'orientation, les déplacements et garantir les meilleures conditions de sécurité.

ARTICLE III - UNE VIE SOCIALE MALGRE LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Les urbanistes doivent prendre en compte le vieillissement de la population pour l'aménagement de la cité.

Les lieux publics et les transports en commun doivent être aménagés pour être accessibles aux personnes âgées, ainsi qu'à tout handicapé et faciliter leur participation à la vie sociale et culturelle.

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des personnes âgées dépendantes, que ce soit en institution ou au domicile.

Toute personne âgée doit être informée de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui la concerne.

ARTICLE IV - PRESENCE ET ROLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Le rôle des familles, qui entourent de leurs soins leurs parents âgés dépendants à domicile, doit être reconnu. Ces familles doivent être soutenues dans leurs tâches notamment sur le plan psychologique.

Dans les institutions, la coopération des proches à la qualité de vie doit être encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance des proches, c'est au personnel et aux bénévoles de les suppléer.

Une personne âgée doit être protégée des actions visant à la séparer d'un tiers avec qui, de façon mutuellement consentie, elle entretient ou souhaite avoir une relation intime.

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

ARTICLE V - PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Elle doit pouvoir en disposer conformément à ses désirs, sous réserve d'une protection légale, en cas de dépendance psychique.

Il est indispensable que les ressources d'une personne âgée soient complétées lorsqu'elles ne lui permettent pas d'assumer le coût des handicaps.

ARTICLE VI - VALORISATION DE L'ACTIVITE

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

Des besoins d'expression et des capacités d'accomplissement persistent, même chez des personnes âgées qui ont un affaiblissement intellectuel sévère.

Développer des centres d'intérêt évite la sensation de dévalorisation et d'inutilité. La participation volontaire des réalisations diversifiées et valorisantes (familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc.) doit être favorisée.

L'activité ne doit pas être une animation stéréotypée, mais doit permettre l'expression des aspirations de chaque personne âgée.

Une personne âgée mentalement déficitaire doit pouvoir participer à des activités adaptées.

Les activités infantilisantes ou dévalorisantes sont à rejeter.

ARTICLE VII - LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Chaque établissement doit disposer d'un local d'accès aisé, pouvant servir de lieu de culte, et permettre la visite des représentants des diverses religions.

Les rites et usages religieux s'accomplissent dans le respect mutuel.

ARTICLE VIII - PRESERVER L'AUTONOMIE ET PREVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

La vieillesse est un état physiologique qui n'appelle pas en soi de médicalisation. La dépendance physique ou psychique résulte d'états pathologiques, dont certains peuvent être prévenus ou traités. Une démarche médicale préventive se justifie donc, chaque fois que son efficacité est démontrée.

Les moyens de prévention doivent faire l'objet d'une information claire et objective du public, en particulier des personnes âgées, et être accessibles à tous.

ARTICLE IX - DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Aucune personne âgée ne doit être considérée comme un objet passif de soins, que ce soit au domicile, en institution ou à l'hôpital.

L'accès aux soins doit se faire en temps utile en fonction du cas personnel de chaque malade et non d'une discrimination par l'âge.

Les soins comprennent tous les actes médicaux et paramédicaux qui permettent la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint.

Les soins visent aussi à rééduquer les fonctions et compenser les handicaps.

Ils s'appliquent à améliorer la qualité de vie en soulageant la douleur, à maintenir la lucidité et le confort du malade, en réaménageant espoirs et projets.

L'hôpital doit donc disposer des compétences et des moyens d'assurer sa mission de service public auprès des personnes âgées malades.

Les institutions d'accueil doivent disposer des locaux et des compétences nécessaires à la prise en charge des personnes âgées dépendantes, en particulier dépendantes psychiques.

Les délais administratifs abusifs qui retardent l'entrée dans l'institution choisie doivent être abolis.

La tarification des soins doit être déterminée en fonction des besoins de la personne âgée dépendante, et non de la nature du service ou de l'établissement qui la prend en charge.

ARTICLE X - QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Une formation spécifique en gérontologie doit être dispensée à tous ceux qui ont une activité professionnelle qui concerne les personnes âgées. Cette formation doit être initiale et continue, elle concerne en particulier, mais non exclusivement, tous les corps de métier de la santé.

Ces intervenants doivent bénéficier d'une analyse des attitudes, des pratiques et d'un soutien psychologique.

ARTICLE XI - RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

Certes, les affections sévères et les affections mortelles ne doivent pas être confondues : le renoncement thérapeutique chez une personne curable constitue un risque aussi inacceptable que celui d'un acharnement thérapeutique injustifié. Mais, lorsque la mort approche, la personne âgée doit être entourée de soins et d'attentions adaptés à son état.

Le refus de l'acharnement ne signifie pas un abandon des soins mais doit, au contraire, se traduire par un accompagnement qui veille à combattre efficacement toute douleur physique et à prendre en charge la douleur morale.

La personne âgée doit pouvoir terminer sa vie naturellement et confortablement, entourée de ses proches, dans le respect de ses convictions et en tenant compte de ses avis.

Que la mort ait lieu au domicile, à l'hôpital ou en institution, le personnel doit être formé aux aspects techniques et relationnels de l'accompagnement des personnes âgées et de leur famille avant et après le décès.

ARTICLE XII - LA RECHERCHE : UNE PRIORITE ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Seule la recherche peut permettre une meilleure connaissance des déficiences et des maladies liées à l'âge et faciliter leur prévention.

Une telle recherche implique aussi bien les disciplines biomédicales et de santé publique, que les sciences humaines et les sciences économiques.

Le développement d'une recherche gérontologique peut à la fois améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes, diminuer leurs souffrances et les coûts de leur prise en charge.

Il y a un devoir de recherche sur le fléau que représentent les dépendances associées au grand âge. Il y a un droit pour tous ceux qui en sont ou en seront frappés à bénéficier des progrès de la recherche.

ARTICLE XIII - EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Ceux qui initient ou qui appliquent une mesure de protection ont le devoir d'évaluer ses conséquences affectives et sociales.

L'exercice effectif de la totalité de leurs droits civiques doit être assuré aux personnes âgées y compris le droit de vote, en l'absence de tutelle.

La sécurité physique et morale contre toutes agressions et maltraitements doit être sauvegardée.

Lors de l'entrée en institution privée ou publique ou d'un placement dans une famille d'accueil, les conditions de résidence doivent être garanties par un contrat explicite, la personne âgée dépendante peut avoir recours au conseil de son choix.

Tout changement de lieu de résidence ou même de chambre doit faire l'objet d'une concertation avec l'intéressé.

Lors de la mise en œuvre des protections prévues par le Code Civil (sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle), il faut considérer avec attention que :

le besoin de protection n'est pas forcément total, ni définitif ;

la personne âgée dépendante protégée doit pouvoir continuer à donner son avis chaque fois que cela est nécessaire et possible ;

la dépendance psychique n'exclut pas que la personne âgée puisse exprimer des orientations de vie et doit toujours être informée des actes effectués en son nom.

ARTICLE XIV - L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Cette information doit être la plus large possible. L'ignorance aboutit trop souvent à une exclusion qui ne prend pas en compte les capacités restantes ni les désirs de la personne.

L'exclusion peut résulter aussi bien d'une surprotection infantilisante que d'un rejet ou d'un refus de la réponse aux besoins.

L'information concerne aussi les actions immédiates possibles. L'éventail des services et institutions capables de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes est trop souvent méconnu, même des professionnels.

Faire toucher du doigt la réalité du problème et sa complexité peut être une puissante action de prévention vis-à-vis de l'exclusion des personnes âgées dépendantes et peut éviter un réflexe démissionnaire de leur part.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leur liberté d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.