



Livret d'accueil du bénévole Pôle Santé Sarthe et Loir



SOMMAIRE

Mot d'accueil	1
Présentation de l'établissement	2
Déroulé d'une journée type en EHPAD ou en hospitalisation	4
Charte de la personne hospitalisée	5
Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance	6
Charte de la personne accueillie en secteur médico-social	7
Devoir de réserve et confidentialité	8
Consignes d'hygiène : ce qu'il faut savoir	9
Consignes et recommandations liées à l'accompagnement d'un patient/résident	10
Charte du bénévole du PSSL	11
Contacts	12

Mot d'accueil

Vous avez choisi le Pôle Santé Sarthe et Loir pour vous engager bénévolement et nous vous en remercions.

Cet engagement est librement choisi et tout bénévole est considéré comme un partenaire à part entière.

En offrant une partie de votre temps et de vos compétences à nos différentes structures, vous participez à une meilleure prise en charge des personnes accueillies et contribuez ainsi aux valeurs fondamentales du PSSL de qualité, de bien-être et de solidarité.

Ce livret a été conçu pour vous, afin de vous permettre de mieux connaître nos établissements. Vous y trouverez, outre une présentation des différents types d'activités, un abécédaire des consignes et recommandations dans la prise en charge de la personne accueillie.

C'est grâce à la générosité, à la disponibilité des bénévoles, que de nombreux accompagnements sont possibles.

Nous espérons que vous pourrez également vous épanouir au sein de notre établissement dans l'engagement qui sera le vôtre en nous rejoignant.

Cyrille Jacquette

Directeur du secteur médico-social de la filière gériatrique et des infrastructures

Présentation de l'établissement

Le Pôle Santé Sarthe et Loir comprend 5 entités :



Les EHPAD

(Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)

de Sablé et La Flèche

275 lits et places à Sablé

138 lits et places à La Flèche

Au sein des EHPAD, des unités spécifiques sont présentes pour l'accompagnement des personnes souffrant de maladies de la mémoire de type Alzheimer.

PASA (Pôle d'activité et de soins adaptés)

Au sein des deux EHPAD, un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) permet aux résidents souffrant de troubles de la mémoire de suivre un programme d'activités thérapeutiques adapté, avec pour objectif de limiter la prise en charge médicamenteuse. Encadrés par des professionnels **qualifiés et spécialisés**, les résidents bénéficient ainsi d'un accompagnement individualisé par une équipe **pluridisciplinaire**.

UPAD (Unité pour personnes âgées désorientées)

Et

UHR (Unité d'hébergement renforcée)

(EHPAD de Sablé sur Sarthe)

Un espace protégé permet d'accueillir les résidents dont la maladie ne permet plus une prise en soins sécurisée dans une unité classique. Ces unités de **12 résidents** offrent un environnement **adapté, familial et cocooning**. Les agents, spécialement formés, y sont plus nombreux. Cet hébergement est proposé **sur orientation médicale**. Les troubles sont régulièrement réévalués et une sortie peut être envisagée sur **décision médicale** après une discussion pluridisciplinaire.



**Le Centre Hospitalier Sarthe et Loir
(le Bailleul)**

Le centre hospitalier propose une offre de soins complète en médecine, chirurgie, maternité et pédiatrie. Il comprend également un service d'urgence ouvert 24h/24h et un service de soins de suite.



**Le foyer d'accueil *Le Temps de Vivre*
Sablé sur Sarthe
70 Lits et places**

Le foyer d'accueil est une structure pour adultes handicapés avec deux organisations : le foyer d'accueil occupationnel et le foyer d'accueil médicalisé.



**L'IFSI-IFAS
La Flèche**

A La Flèche, le Pôle Santé Sarthe et Loir comprend un institut de formation en soins infirmiers et aides-soignants.

Déroulé d'une journée type en EHPAD ou en hospitalisation

Une journée en EHPAD

La priorité est donnée au respect du rythme des résidents. Ainsi, le matin le résident se lève à l'heure qu'il souhaite. La matinée est consacrée au petit déjeuner, aux soins, à la toilette... Certaines activités commencent le matin comme le PASA, l'Embarcad'air...

Le déjeuner est servi à midi dans les salles à manger des unités ou dans les chambres selon les personnes.

L'après-midi, les résidents peuvent participer à différentes activités : jeux, ateliers, gym douce...

Le dîner est servi à 18h dans les salles à manger des unités.



Une journée d'hospitalisation

La matinée est consacrée aux soins. Les visites ne sont pas autorisées.

L'après-midi, les visiteurs peuvent se présenter de 13h à 20h tout en respectant les temps de soin et les recommandations du personnel soignant.

A noter

Code de présence dans les chambres

Lorsque la présence est allumée au-dessus de la porte d'entrée d'une chambre, cela indique qu'un soin est en cours. Il vous est donc demandé de patienter le temps qu'il se termine.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2005/90 du 2 mars 2005 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

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.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



Usagers, vos droits

Charte de la personne accueillie

Principes généraux

Secteur médico-social
Résumé de l'arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La prise en charge ou l'accompagnement qui est proposé est individualisé et le plus adapté possible aux besoins, dans la continuité des interventions.



Droit à l'information

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée.
La personne a accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge et à son accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



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

- > La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
- > Le consentement éclairé de la personne accueillie est recherché en l'informant des conditions et des conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement, et en veillant à sa compréhension.
- > Le droit à la participation directe de la personne accueillie, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet individualisé lui est garanti.



Droit à la renonciation

La personne accueillie peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie, ou en demander le changement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations par l'ensemble des personnels est garanti à la personne accueillie comme à ses représentants légaux et à sa famille.
Il est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il est garanti à la personne accueillie de pouvoir circuler librement ainsi que de conserver des biens, effets ou objets personnels et de disposer de son patrimoine et de ses revenus.



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. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



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

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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 de l'établissement.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

La personne accueillie est traitée avec égards.
Le respect de sa dignité et de son intégrité est garanti.

Devoir de réserve et confidentialité

Comme bénévole intervenant en structure sanitaire ou médicosociale vous êtes tenu aux mêmes obligations que les professionnels de santé, à savoir :

Le devoir de réserve

Principe

Tout agent public doit **faire preuve de réserve** et de mesure dans **l'expression écrite et orale** de ses opinions personnelles.

Cette obligation ne concerne pas le contenu des opinions (la liberté d'opinion est reconnue aux agents publics) mais leur mode d'expression.

L'obligation de réserve s'applique pendant et hors du temps de service.

Application de cette obligation

Le manquement au devoir de réserve est apprécié par l'autorité au cas par cas.

Ce devoir s'applique plus ou moins rigoureusement selon :

- la place dans la hiérarchie, l'expression des hauts fonctionnaires étant jugée plus sévèrement,
- les circonstances dans lesquelles un agent s'est exprimé, un responsable syndical agissant dans le cadre de son mandat bénéficie de plus de liberté,
- la publicité donnée aux propos, si l'agent s'exprime dans un journal local ou dans un important média national, sur Internet (forum, réseaux sociaux...)
- et les formes de l'expression, si l'agent a utilisé ou non des termes injurieux ou outranciers.

Cette obligation impose aussi aux agents publics d'éviter en toutes circonstances **les comportements susceptibles de porter atteinte à la considération du service public par les usagers.**

Cette obligation continue de s'appliquer aux agents suspendus de leurs fonctions et en disponibilité.

Le secret professionnel

Principe

Un agent public **ne doit pas divulguer les informations personnelles dont il a connaissance.**

Cette obligation s'applique aux informations relatives à la santé, au comportement, à la situation familiale d'une personne, etc.

Dérogations

Le secret professionnel peut être levé sur autorisation de la personne concernée par l'information.

La levée du secret professionnel est obligatoire pour assurer :

- la protection des personnes (révélation de maltraitances, par exemple),
- la préservation de la santé publique (révélation de maladies nécessitant une surveillance, par exemple),
- la préservation de l'ordre public (dénonciation de crimes ou de délits) et le bon déroulement des procédures de justice (témoignages en justice, par exemple).

En outre, les administrations doivent répondre aux demandes d'information de l'administration fiscale.

Le secret professionnel n'est pas opposable au Défenseur des droits.

La révélation de secrets professionnels en dehors des cas autorisés est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.

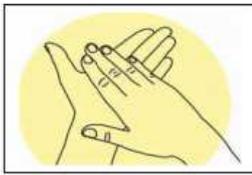
Consignes d'hygiène : ce qu'il faut savoir

Lorsque vous intervenez auprès des résidents/patients, il est essentiel de respecter une bonne hygiène des mains.

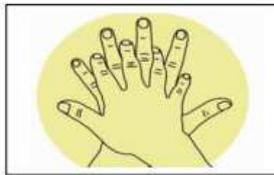
Deux possibilités :

- **Privilégier : L'utilisation d'une solution hydro alcoolique** (cette méthode est recommandée lorsque vous passez de chambre en chambre, en entrant dans la chambre et en sortant).

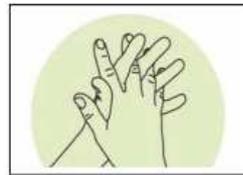
➤ Verser dans un premier creux de main **1 pression** de solution hydro-alcoolique (soit 3 ml) et se frotter les mains selon la procédure suivante :



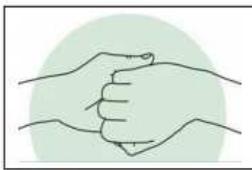
1. Paume contre paume



2. Paume de la main droite sur le dos de la main gauche en désinfectant les espaces interdigitaux puis inverser



3. Paume contre paume avec les doigts entrelacés



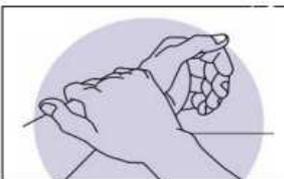
4. Dos des doigts contre la paume opposée avec les doigts emboîtés



5. Friction en rotation du pouce droit enchâssé dans la paume gauche et vice versa



6. Friction en rotation et mouvement de va et vient avec les doigts joints



7. Désinfection des poignets par rotation

- **Un lavage des mains au savon** (avant/après tous les actes de la vie quotidienne : toilettes, se moucher, repas...) : après vous être mouillé les mains, frottez les avec du savon pendant 30 secondes avant de les rincer abondamment. Puis, essuyez vos mains avec des serviettes à usage unique.

Les risques en secteur sanitaire et médico-social

En intervenant dans un établissement de santé, vous vous exposez à des risques sanitaires (virus, germes...). Avant toute visite, adressez-vous à l'équipe soignante afin de connaître l'état de santé du résident/patient.

Vous toussiez ? Vous êtes enrhumé ?

Les personnes en EHPAD ou hospitalisées sont des **personnes fragiles**. Il est nécessaire pour leur bonne santé et/ou rétablissement de ne pas les exposer à d'autres germes ou virus. En cas de doute, il est préférable de rester chez vous.

Consignes et recommandations liées à l'accompagnement d'un patient/ résident

Avant toute intervention dans la chambre d'un résident/patient, vous avez l'obligation de vous présenter à un **membre de l'équipe soignante** afin de vous assurer que l'état de santé du patient/résident permet de recevoir une visite.

L'abécédaire des consignes

A comme...

Argent/ services

Si un résident vous demande de faire des achats pour son compte, vous n'y êtes pas autorisé. Aucun échange d'argent ne doit être effectué.

C comme...

Chute

En cas de chute, ne tentez pas de relever le patient/résident, faites appel à l'équipe soignante.

F comme...

Famille

Si des proches du résident/patient sont présents lors de votre visite, vous devez leur laisser la priorité et ne pas vous imposer. Les relations avec les proches sont très importantes pour les patients/résidents.

L comme....

Linge

En cas de linge souillé, vous devez le signaler à l'équipe soignante.

M comme...

Matériel d'aide à la mobilisation (fauteuil roulant, déambulateur, canne...)

11

Ce matériel est la propriété du résident. Vous n'êtes pas autorisé à utiliser du matériel qui ne serait pas celui du résident accompagné.

R comme...

Repas

Ne donnez pas à manger ou à boire à un patient/résident sans faire appel à l'équipe soignante.

Respect du choix

Avant d'entrée dans une chambre, n'oubliez pas de frapper à la porte et de vous présenter ainsi que l'association/mouvement auquel vous appartenez. Le résident/patient est en droit de refuser une visite.

Respect de l'environnement

Rien ne doit être déplacé dans la chambre sans l'aval du résident/patient.

Respect de l'intimité et de la pudeur

Lorsque vous véhiculez un résident en fauteuil roulant, il est important de veiller à ce qu'il soit bien installé et que ses vêtements soient correctement mis afin de respecter sa pudeur.

Responsabilité

Lorsque vous accompagnez un résident/patient en dehors de sa chambre, vous en êtes responsable. Vous devez donc vous assurer de son retour dans son unité après l'activité.

La Charte du bénévole au PSSL

Chaque personne intervenant à titre gratuit auprès des patients ou des résidents doit signer la charte des bénévoles du Pôle Santé Sarthe et Loir. Celle-ci permet d'établir une relation conventionnée et de protéger tant le bénévole que l'établissement.

La charte peut être rompue à tout moment par le bénévole s'il souhaite cesser son activité ou par l'établissement.

Contacts

Service animation EHPAD de Sablé sur Sarthe

- 02 44 71 33 88

Service animation EHPAD de La Flèche

- 02 44 71 31 78

Foyer d'accueil

- 02 44 71 32 79

Aumônerie

- Site du Centre Hospitalier : 02 44 71 31 15
- Site de l'EHPAD de Sablé sur Sarthe : 02 44 71 33 90
- Site de l'EHPAD de La Flèche : 02 44 71 31 72
- aumonerie@pole-pssl.fr

Référents bénévoles

- Cyrille JACQUETTE, directeur du médico-social : 02 44 71 33 87
- Chargée de communication : 02 44 71 31 20 communication@pole-pssl.fr



La chasse du point du jour

CS 10 129 – Le Bailleul

72205 LA FLECHE Cedex

02 44 71 30 00

www.ch-polesantesartheloir.fr
