



Foyer d'Accueil Médicalisé

# Livret d'Accueil

Bienvenue au Foyer d'Accueil Médicalisé « La Clé des Vents »







# Sommaire

Le mot de la direction .....	5
Présentation du Foyer d'Accueil Médicalisé « La Clé des Vents »	
Plan d'accès .....	7
Nos engagements et nos actions .....	8
L'organisation architecturale .....	10
L'équipe à compétences multiples .....	11
La vie quotidienne.....	14
Conditions d'admission .....	23
Règlement de fonctionnement.....	24
Plaintes et réclamations.....	26
Pour vous aider et vous soutenir .....	27
Promouvoir la bienveillance .....	30
Les représentants et les référents.....	31
Consommer des aliments ou des boissons apportés de l'extérieur .....	32
Enquête de satisfaction .....	33
Chartes.....	41
Tarification.....	45





## Le mot de la direction

**A**u nom de l'ensemble du personnel, permettez-nous de vous souhaiter la bienvenue.

Afin de faciliter votre arrivée parmi nous, nous avons rédigé ce livret d'accueil qui vous présente l'établissement, ainsi que les modalités pratiques de votre séjour. Ce livret est également à destination des proches et des familles.

Vous y trouverez une présentation de la structure, l'organisation de la vie quotidienne ainsi que les règles indispensables au bon fonctionnement du Foyer d'Accueil Médicalisé et à l'exercice des droits et des devoirs de chacun.

L'établissement s'est engagé en faveur de la promotion des droits des personnes en situation de handicap et plus particulièrement en faveur de l'accès aux soins de celles-ci. Cet engagement s'est matérialisé par la signature de la Charte Romain Jacob le 13 décembre 2023.

Nous vous souhaitons une belle découverte de notre Foyer d'Accueil Médicalisé « la clé des vents ».





# Présentation

Situé dans les Ardennes, en région Grand-Est, le Foyer d'Accueil Médicalisé « la Clé des Vents » est implanté sur la commune de Charleville-Mézières, niché dans un parc forestier et verdoyant proche de la ville et desservi par les transports urbains.

Le Foyer d'Accueil Médicalisé « La Clé des Vents » est un établissement public médico-social de 18 places. Il s'inscrit dans un groupement médico-social qui comprend une Maison d'Accueil Spécialisée de 60 places, un Foyer d'Accueil Médicalisé et 4 Appartements de Coordination Thérapeutique. Ces structures sont gérées par le Directeur du Centre Hospitalier Bélaïr.

Le FAM a été créé le 01 mai 2017 avec une capacité initiale de 8 places et il résulte de la volonté du Centre Hospitalier Bélaïr d'assurer un hébergement d'adultes présentant des pathologies psychiques et/ou un handicap physique nécessitant l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes essentiels de la vie quotidienne et/ou un suivi médical régulier.

En réponse à un appel à projet, les autorités de tutelle ont validé une extension du FAM initial en accordant 10 places supplémentaires dont 2 par redéploiement de lits hospitaliers.

Le Centre Hospitalier Bélaïr est également engagé dans un Schéma Directeur Immobilier avec 4 phases dont la première concerne les structures d'admission hospitalière et la seconde l'extension de la MAS et la construction d'un FAM de 18 places au sein d'un village médico-social.

En attendant cette future construction, le FAM « la Clé des Vents » est installé provisoirement dans le bâtiment B3 mis à disposition par le Centre Hospitalier Bélaïr.





# Plan d'accès

Le FAM « La Clé des Vents » se situe temporairement au 1, rue Pierre Hallali à Charleville-Mézières.

L'accès dans l'établissement en véhicule est réglementé.

Un parking est à votre disposition devant l'accueil. Cependant, dans le cas où vous auriez un motif légitime pour entrer avec votre véhicule, un interphone est disponible au niveau de la barrière pour vous signaler.

Il vous suffira d'indiquer le motif à l'agent d'accueil pour qu'il ouvre la barrière.

Nous vous remercions de votre compréhension.

## **Votre attention s'il vous plait**

**Lorsque vous entrez dans l'établissement, roulez au pas....**

**La circulation est en sens unique et nous vous remercions d'être prudents, car nombre de personnes circulent à pied dans le parc.**

**La vitesse maximale est autorisée à 30km /heure.**



Foyer d'Accueil Médicalisé  
« La Clé des Vents »  
1 rue Pierre Hallali

## Légende

-  Trajet à pied
-  Trajet en voiture



# Nos engagements et nos actions

Le FAM «La Clé des Vents» est agréé pour assurer l'accompagnement de 18 personnes en **hébergement permanent**.

Les valeurs du service public constituent le socle commun de notre action : l'intérêt général, l'égalité de traitement de tous les usagers, la neutralité et la continuité du service. Les valeurs partagées sont des valeurs humanistes de respect de la dignité de l'autre, de solidarité et de tolérance.

Chaque personne est d'abord un sujet de droit qui dispose de droits et libertés. Le consentement de la personne, à toute action qui la concerne, est recherché avec des **moyens de communication adaptés**.

Chaque résident s'inscrit dans une **démarche co-constructive** avec ses proches et/ou mandataires, l'équipe pluridisciplinaire pour élaborer son projet de vie personnalisé afin de garantir un accompagnement individualisé. C'est un document qui identifie les étapes et les moyens pour optimiser les ressources professionnelles et matérielles de l'établissement au profit de la personne accueillie. Le projet de vie personnalisé est annexé au contrat de séjour. Chaque personne accueillie au foyer est porteuse d'un **projet de vie personnel**, avec ses désirs, ses ambitions, ses souhaits, ses compétences sociales et ses besoins. L'objectif est d'individualiser l'accompagnement en s'appuyant sur les activités et prestations individuelles et collectives.

Le **projet personnalisé** est articulé autour du volet socio-éducatif et du volet soignant, et précise les objectifs définis par et pour la personne accueillie, ainsi que les moyens pour les atteindre. Il intègre ses habitudes de vie en tenant compte des contraintes de la vie en collectivité. Chaque personne accueillie est considérée dans sa globalité avec sa propre histoire.

Deux professionnels de l'équipe sont désignés **référents de la personne accompagnée**. Les référents sont chargés de veiller à la dynamique du projet de vie, et jouent un rôle important dans la prise en compte des besoins et attentes du résident. Ils assurent le relais entre les équipes et les proches, restent les interlocuteurs privilégiés, mais pas exclusifs avec le résident, la famille et les partenaires. Leurs missions sont réévaluées régulièrement.

Le foyer adapte sa prise en charge pour personnaliser un accompagnement à la santé, à l'autonomie et à la participation sociale.

Pour garantir un **accompagnement de qualité**, des réunions pluriprofessionnelles sont régulièrement formalisées afin d'assurer un partage des informations et d'animer une réflexion permanente.



L'équipe est sensibilisée à l'importance du **maintien des liens familiaux et sociaux existants**.

Afin d'assurer à chacun l'accès à un bien-être physique et moral, nous favorisons l'accès des personnes accueillies aux services publics, aux commerces et aux équipements sportifs et culturels. Les résidents sont inscrits, le plus souvent possibles à des actions culturelles extérieures afin de favoriser les échanges, le partage en milieu ordinaire. Des activités occupationnelles et d'animation sont destinées notamment à préserver et/ou améliorer les acquis, éviter l'ennui et/ou le repli sur soi.

**La liberté de culte** est respectée et sa pratique organisée afin de permettre aux personnes qui en font la demande, de vivre leur religion.

Le résident peut demander à être mis en relation avec un représentant du culte en composant le **03 24 56 88 88** (Standard du site du Centre Hospitalier Béclair) qui le mettra en relation avec le représentant souhaité.

Conformément à la réglementation en vigueur, la participation des usagers à la vie et au fonctionnement du FAM est sollicitée lors du **Conseil de la Vie Sociale**, C.V.S. commun avec la Maison d'Accueil Spécialisée « Le clos de la fontaine » et les Appartements de Coordination Thérapeutique.

**Le Conseil de Vie Sociale se réunit tous les 3 mois.** C'est une instance d'expression, d'information, de participation des personnes accueillies. Le C.V.S. permet aux résidents et à leurs familles d'échanger sur les conditions de vie, de soins et d'hébergement.

L'établissement vise à associer le plus largement possible les usagers au fonctionnement de l'établissement **dans le but d'améliorer la qualité du service rendu**.

L'ensemble des professionnels se tient à votre disposition pour répondre à vos questions et d'une manière générale, vous pourrez vous adresser au cadre de santé.





# L'organisation architecturale

## La structure est composée de

Un espace extérieur avec terrasse comprenant des salons de jardin, un espace vert ombragé.

### au rez-de-chaussée

- 1 grand espace d'accueil, lieu commun comprenant salon, tables et fauteuils
- 1 salon télévision
- 1 salle d'activité
- 1 salle de détente et relaxation
- 1 pharmacie
- 1 salle de soins
- 1 bureau accompagnants
- 1 bureau médical
- 1 bureau cadre de santé
- 1 salle à manger
- 5 chambres individuelles avec salle de bain privative

### Un étage accessible par 2 escaliers et 1 ascenseur :

- 13 chambres individuelles avec une salle de bain privative
- 3 salles d'activités

## Espace de vie avec salons intimistes



## Des salles d'activités



## Espace extérieur clos et arboré





# L'équipe à compétences multiples

Pour assurer ses missions, le foyer dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de plusieurs métiers :

✓ **Le médecin psychiatre** veille, avec l'équipe, à l'équilibre psychique des résidents.

✓ **Le médecin généraliste** assure le suivi somatique de manière globale en prenant en compte les pathologies et traitements habituels : diabète, hypertension...

✓ **La psychologue** écoute, évalue, observe et conseille. Elle accompagne les résidents et les équipes. Elle veille sur la santé mentale des résidents. Elle propose, en fonction des besoins, des temps de réflexion clinique aux accompagnants.

✓ **Les infirmières** coordonnent l'accompagnement du résident, elles prennent en compte le résident dans sa globalité et lui dispense des soins visant à préserver ou rétablir sa santé tant sur le plan psychique que physique.

Leurs missions s'étendent autour de leur rôle propre englobant les soins de confort, l'observation, l'éducation thérapeutique.

Elles participent au soutien et à l'accompagnement psychologique du résident par le biais d'entretien d'aide, de médiations.

✓ **Les aides soignant(e)s / Accompagnant(e)s Educatif et Social** travaillent en délégation et en collaboration avec l'infirmier, pour une assistance technique, la réalisation des soins, l'accompagnement des résidents à la prise de leurs traitements médicamenteux.

Ils/elles préservent le bien-être et l'hygiène des personnes accueillies, observent et recueillent des données relatives à l'état de santé de la personne.

Ils/elles réalisent, avec les personnes, des activités à visée occupationnelles, de loisirs, éducatives et thérapeutiques.

✓ **L'équipe socio-éducative** composée d'éducateurs spécialisés accompagne les résidents dans une démarche éducative et sociale, en prenant en compte la singularité de chacun. Cette équipe a pour missions de favoriser l'autonomie, la socialisation en mobilisant les ressources de la personne, créer des espaces de disponibilités et de créativité avec pour objectif d'animer le quotidien.



✓ **Les Agents de Service Hospitalier Qualifié, A.S.H.Q.** sont chargées de l'entretien du foyer. Elles participent au confort du résident en lui garantissant un environnement propre et en contribuant à la prévention des infections et épidémies. Elles accompagnent également le résident pour l'entretien de ses espaces privés en respectant les difficultés et besoins de chacun.

✓ **La secrétaire** est chargée de la gestion administrative. Elle travaille en collaboration avec l'équipe, les familles et les professionnels des services de protection des majeur(e)s afin d'assurer le suivi et l'actualisation des dossiers.

✓ **La cadre de santé** est responsable de l'équipe pluridisciplinaire.

Elle est garante de la qualité et de la sécurité de l'accompagnement ainsi que de l'organisation. Elle participe aux réunions de synthèse et peut faire le lien entre les partenaires et l'équipe.

Vous pouvez, si vous avez des questionnements sur l'organisation ou autres, sur l'accompagnement des personnes au sein du foyer, solliciter une rencontre.

✓ **La diététicienne** intervient sur prescription médicale auprès des résidents pour établir un plan diététique personnalisé en fonction de leurs habitudes de vie. Elle dispense des conseils en nutrition.

✓ **L'assistante sociale** se rend disponible pour les résidents et les proches pour accompagner en cas de difficultés dans l'accomplissement de diverses formalités. Selon les besoins, l'assistante sociale informe, conseille et accompagne vers les dispositifs du droit commun : aide sociale, couverture sociale, allocation dépendance, mesures de protection juridique, MDPH ...

En cas de besoin vous pouvez envoyer un mail à

**[pool-assistantesociale@ch-belair.fr](mailto:pool-assistantesociale@ch-belair.fr) - Tel : 03 24 56 88 68**

Tous ces professionnels sont titulaires du diplôme ou certificat réglementaire pour l'exercice de leurs fonctions.

Si vous souhaitez recevoir plus d'informations sur les mesures de protections juridiques, un service d'information et de soutien aux tuteurs familiaux existe. Il est géré par l'UDAF08.

**Une permanence téléphonique est tenue tous les Mercredis  
de 13h30 à 16h30.**

**À cet effet vous pouvez joindre Mme Bertemes**

**Par téléphone au 03 24 57 64 45 ou 06 17 14 18 46**

**Par mail : [j.bertemes@udaf08.fr](mailto:j.bertemes@udaf08.fr)**



Afin d'assurer un accompagnement optimal de chacun des résidents, un temps de synthèse est organisé chaque semestre et plus si besoin. Il réunit le résident, le mandataire judiciaire qui l'accompagne s'il y a lieu, la personne de confiance si le résident le souhaite, les deux médecins, les équipes soignantes et sociales, l'encadrement dans le but d'élaborer, d'évaluer/réévaluer et d'ajuster le Projet de Vie Personnalisé.

Chaque mois, une rencontre « groupe de paroles » s'organise au sein du foyer rassemblant l'équipe, les usagers et leur mandataire judiciaire afin de discuter du fonctionnement quotidien, des règles de vie en collectivité, du respect des droits de chacun, d'ouvrir la discussion, la réflexion sur des thèmes divers proposés par les résidents ou l'équipe mais également d'aborder les souhaits d'animations et sorties. Cette rencontre est un véritable moment de partage.



# La vie quotidienne

Une journée type peut s'organiser de la façon suivante, autour des temps forts de la prise en charge

MATINÉE	De 7 <sup>H</sup> à 9 <sup>H</sup>	<b>LEVER ET TOILETTE</b>
	Vers 9 <sup>H</sup> 15	<p>Vous vous réveillez à votre rythme. Selon vos habitudes de vie, vous faites votre toilette le matin ou le soir.</p> <p><b>Chaque fois que nécessaire vous serez accompagné tout au long de la journée pour la prise de vos traitements médicamenteux.</b></p> <p><b>PETIT-DEJEUNER</b></p> <p>Tâches quotidiennes : vous participer à l'installation, au rangement et nettoyage de l'espace repas.</p> <p><b>ACTIVITES</b> intérieures et/ou extérieures en fonction des objectifs définis avec vous dans votre projet de vie personnalisé.</p>
	Vers 12 <sup>H</sup>	<b>DÉJEUNER</b>
APRÈS MIDI	À partir de 14 <sup>H</sup> 15	<b>ACTIVITÉS</b> intérieures et/ou extérieures
	Vers 16 <sup>H</sup> 00	<p><b>GOÛTER</b></p> <p>Tâches quotidiennes</p> <p><b>TEMPS LIBRE</b>, activités diverses en groupe ou individuelles jeux de société, tricot, lecture, douche...</p>
	Vers 19 <sup>H</sup>	<p><b>DÎNER</b></p> <p>Tâches quotidiennes</p>
	À partir de 20 <sup>H</sup> 00	<b>COUCHER</b> ou temps libre à l'intérieur du FAM (jeu, lecture, television, tricot...)
SOIRÉE	Vers 21 <sup>H</sup> 30	<b>COLLATION</b> à la demande





**Le lever, le coucher** : Nous sommes attentifs à ce qu'ils soient adaptés à votre rythme biologique naturel et ce, dans le respect des plages horaires établies et consultables dans le règlement de fonctionnement.



**La toilette** : seul(e) ou assisté(e) par un membre de l'équipe selon votre degré d'autonomie, vous procédez à votre toilette quotidienne. Les salles de bain du FAM sont attenantes aux chambres et se composent d'une douche, d'un lavabo, d'un WC, d'un panier à linge.



**La chambre** : Afin de créer un cadre de vie plaisant, vous avez la possibilité d'agré-  
menter votre espace personnel d'objets et/ou de petits meubles dans la limite de la place disponible. Il est possible d'apporter son téléviseur. La décoration de la chambre est individualisée et personnalisée après l'admission définitive en fonction de vos goûts et de vos demandes.



**Le linge** de table, de lit et de toilette est fourni par le foyer et entretenu par la lingerie hospitalière. Le linge personnel est entretenu par vos soins, un espace buanderie est à votre disposition au sein du FAM. Vous serez accompagné par un professionnel si besoin.

Il est conseillé d'éviter des tissus fragiles type laine, soie. Le FAM dégage toute responsabilité quant à l'état de restitution des vêtements après lavage.



**Les repas** sont pris dans la salle à manger du foyer. Les menus sont composés par une commission spécifique pour les repas à laquelle siège la diététicienne. Ceux-ci sont préparés par la cuisine centrale inter-hospitalière. Des activités culinaires peuvent être organisées dans ce même espace qui comprend une cuisine ouverte. Des repas thématiques sont organisés et prennent une dimension festive prétexte à un travail préparatoire de décoration.

Il est possible de prendre le repas à l'extérieur du foyer. Le résident doit prévenir l'équipe soignante et s'organiser pour la prise du traitement médicamenteux.

Il est possible de prendre le repas avec son proche au sein du foyer. Pour cela, Il est nécessaire de prévenir l'équipe dans un délai de 7 jours. Le prix du repas est fixé à 10,40 euros.

**Les denrées alimentaires** : l'apport de denrées alimentaires est autorisé. Les produits frais devront être acheminés dans de bonnes conditions (sac isotherme, glacière) afin de respecter la chaîne du froid. Ils devront être consommés dans la journée. Certains aliments ne sont pas autorisés : cf informations en annexe du livret d'accueil.



**Les soins** : L'équipe soignante veille sur la santé des résidents, aussi bien sur le plan préventif que curatif en collaboration avec l'équipe médicale de l'établissement.

Que les soins soient prodigués dans notre établissement : accompagnement à la prise des traitements médicamenteux, soins spécifiques à la personne, soins préventifs, ou bien en externe, consultations médicales, accompagnement lors d'une hospitalisation, il s'agit pour nous de participer à la mise en œuvre d'un suivi médical de qualité.

L'ensemble des soignants est sensibilisé à la prise en charge de la douleur ressentie par le résident. Ils ont tous reçu une formation spécifique.



**La participation à l'entretien des locaux** : chaque résident participe autant que possible à l'entretien courant de sa chambre et de sa salle de bain qui sont son domaine de vie intime. En fonction de vos possibilités physiques, vous participez également à l'entretien des locaux collectifs : salle à manger, tables, gestion de la vaisselle propre et sale.

**Les dépenses** (à la charge du résident concernent) :



- Les trousseaux de vêtements
- Les achats de produits d'hygiène
- Les dépenses de transport liées à des retours à domicile ainsi que les dépenses d'ordre privé.
- Les frais médicaux et/ou les appareillages non remboursables par l'assurance maladie ou liés à une exigence particulière et non prescrits par le médecin restent également à la charge du résident et/ou sa famille.

**Les biens personnels, objets de valeur** peuvent être déposés dans le coffre de l'établissement pour une durée limitée. Ce coffre se situe au Bureau Des Entrées.

### Les loisirs



Le Foyer d'Accueil Médicalisé souhaite promouvoir l'implication des résidents tant au sein du foyer qu'à l'extérieur. Des activités à visée occupationnelles, éducatives et/ou thérapeutiques sont proposées en groupe ou individuel. Plusieurs projets sont poursuivis annuellement :

**Animations artistique**, le foyer propose un atelier peinture sur toile. Les artistes donnent à voir leurs œuvres au grand public lors d'expositions. Nous avons un partenariat avec la médiathèque de Charleville-Mézières qui détache une animatrice au FAM pour un groupe lecture et créations artistiques...

**Animations sportives**, les résidents ont la possibilité de se rendre à des événements sportifs : matchs de basket, de football, tour de France...



Et en partenariat avec le comité départemental handisport des Ardennes, le foyer participe à des rencontres sportives : compétitions sportives à thèmes, rencontres avec des clubs locaux, participation à des temps de marche et des randonnées et sport santé au sein du foyer.

Une animatrice sportive de l'association propose des séances de gymnastique douce au sein du foyer.

**En matière de participation locale et au-delà**, le foyer s'implique dans les actions solidaires et culturelles : partenariat avec le secours catholique. Les résidents, qui le souhaitent, assurent des actions de bénévolat à la boutique solidaire.

Nous privilégions les échanges avec des partenaires en milieu ordinaire afin de tisser des liens et valoriser les personnes dans leurs projets : Centre Social, initiation à l'informatique à la médiathèque, GEM « sollicitude » l'association « La nuit du handicap » ...

Les résidents sont impliqués dans la vie artistique du département. En effet les résidents exposent leurs œuvres réalisées dans le cadre du groupe peinture sur toile depuis plus d'un an dans bon nombre de lieux.

**Les animations ponctuelles et hebdomadaires**, le foyer propose des activités annuelles : barbecues d'été, fête de Noël, anniversaire, mais aussi de façon hebdomadaire des activités de bien-être et de détente : coiffure, esthétique, pédicure (bien que nous encourageons le déplacement des résidents en ville au titre de l'objectif de socialisation et d'inclusion sociale), relaxation, Snoezelen, loto, activités culinaires. Les résidents ont également la possibilité d'intégrer l'unité thérapeutique intersectorielle du centre hospitalier Bélaïr. Diverses médiations sont proposées afin travailler les habiletés sociales.

**En matière d'animations extérieures**, afin de développer l'inclusion sociale, le foyer propose des visites culturelles, sorties bowling, cinéma, piscine, ainsi qu'un à deux séjours organisés chaque année de quelques jours pour une destination qui se choisit en groupe en fonction des propositions de chacun.

Même si nous vous invitons à participer régulièrement à des activités, les pauses que vous pouvez faire dans la journée vous appartiennent. Nous sommes soucieux de les préserver et de respecter vos besoins et votre rythme de vie.

**Le culte** : culte bouddhiste, catholique, israélite, musulman, orthodoxe ou protestant, si vous souhaitez être mis en relation avec un représentant du culte, vous devez composer le numéro du standard du Centre Hospitalier Bélaïr soit le 03 24 56 88 88 qui vous mettra en relation avec le représentant souhaité.



**La personne de confiance** : Toute personne peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche... Elle sera consultée dans le cas où l'usager ne pourra exprimer sa volonté et recevoir l'information nécessaire. Elle deviendra alors l'interlocutrice privilégiée de l'équipe. La personne de confiance n'a pas accès au dossier médical. Elle rendra compte alors de la volonté de la personne. La désignation est faite par écrit et cosignée par le résident. Si le résident le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

**La personne à prévenir** : La personne à prévenir est habilitée à recevoir des informations notamment liées à votre hébergement et est informée en cas d'urgence ou de la survenue d'un événement inattendu. Si un jour, le résident ne peut exprimer sa volonté, la personne à prévenir ne l'emportera pas sur la voix des autres proches. La personne à prévenir ne peut recevoir d'informations confidentielles concernant le résident et ne pourra pas participer aux décisions médicales.

**Le circuit du médicament et des dispositifs médicaux stériles au FAM** : Le FAM est une structure médicosociale intégrée au Centre Hospitalier Bélaïr ce qui signifie qu'elle bénéficie de l'ensemble des circuits et des professionnels de l'établissement de la même façon que les unités du CH Bélaïr. Les organisations sont adaptées aux besoins, mais toutes les démarches de qualité et de sécurité sont menées de la même façon.

Pour la fourniture de médicaments et de matériel, cela implique que les résidents n'ont pas à se fournir dans une officine de ville mais sont servis par la pharmacie de l'établissement, dite « Pharmacie à Usage Intérieur » (ou PUI) pour les produits qu'elle gère. La PUI fournit le FAM mais jamais les résidents directement. Le circuit du médicament est protocolisé car il obéit à un très grand nombre de règles.

Le circuit du médicament se découpe en 7 étapes principales. Toutes ses étapes sont informatisées grâce à un logiciel global que l'on appelle DPI ou Dossier Patient Informatisé dans lequel chaque

type de professionnel a accès aux informations en lien avec son métier. Les accès sont réglementés.

Pour favoriser la qualité du circuit et les échanges entre professionnels, un référent médicament a été nommé au sein de la structure.

### **1 . La prescription**

Seuls les prescripteurs habilités du CH Bélaïr peuvent faire des prescriptions dans le logiciel. Ils disposent d'une liste limitée de produits en stock à la PUI, mais peuvent si besoin et en l'absence d'équivalent élargir leur prescription.

Pour les médicaments il y a un impératif appelé « agrément aux collectivités », les PUI ne peuvent fournir que des médicaments disposant de cet agrément.

Lorsqu'un médicament ne dispose pas de cet agrément, cela oblige le résident



d'aller se fournir en officine de ville et si le produit n'est pas remboursé par la CPAM de payer sa fourniture. Dans la mesure du possible ces prescriptions dites « de confort » sont évitées mais si le prescripteur le souhaite ou si le résident le souhaite elles sont maintenues. Cela peut aussi concerner des produits qui ne sont pas des médicaments comme des compléments alimentaires par exemple.

Lorsque des prescriptions émanent d'un prescripteur qui ne fait pas partie de l'établissement, par exemple après une consultation auprès d'un spécialiste, la prescription du spécialiste sera reprise ou adaptée (si un équivalent comme un générique est disponible à la place) par un prescripteur de l'établissement.

Les allergies, intolérances ou spécificités (par exemple incapacité à avaler des comprimés) des résidents sont également prises en compte et tracées.

## **2 . La dispensation**

Les pharmaciens de l'établissement reçoivent directement les prescriptions via le logiciel DPI. Ils en font une « analyse pharmaceutique » qui a pour objectif de contrôler la conformité de la prescription et de donner tout conseil de bon usage utile aux médecins et aux soignants qui les administrent.

Lorsqu'un résident est en mesure de gérer seul un médicament, cela est indiqué dans la prescription.

La pharmacie délivre résident par résident (délivrance dite « nominative ») les traitements prescrits pour une durée de 1 semaine avec un jour fixé dans la semaine. Bien sûr entre 2 jours de délivrance s'il y a des changements ils sont immédiatement pris en compte. L'établissement assure une permanence des soins qui concerne les médecins, les pharmaciens et le personnel soignant et il est organisé pour faire face aux urgences.

La PUI délivre aussi du matériel, des dispositifs médicaux, de la nutrition entérale, réalise des préparations magistrales.

Le FAM est livré directement par les agents de la PUI qui assure le transport des produits dans le respect des règles de sécurité et de bonne conservation qui peuvent s'appliquer. Par exemple, en respectant la chaîne du froid pour les produits dits thermosensibles.

## **3 . Le stockage**

Le stockage des produits pharmaceutiques obéit lui aussi à de nombreuses règles de sécurité, d'identification, de respect des conditions de conservation. Elles sont mises en place au sein de la structure et font l'objet de contrôles réguliers.

## **4 . La préparation des doses à administrer**

La structure fonctionne avec un système de semainier : pour chaque résident les médicaments sont préparés par un(e) infirmier(e) à partir de ce que la PUI a délivré. Ils sont répartis dans des piluliers (un par jour de la semaine) dans lequel les prises horaires sont séparées (matin, midi, soir etc.). La préparation de ces semainiers obéit également à des règles d'identification et de bonne conservation.



## **5 . L'administration**

L'administration consiste à donner à un résident les médicaments préparés dans son semainier et à s'assurer de leur prise. Elle est tracée dans le logiciel. Le résident peut bénéficier d'une « aide à la prise » de la part de professionnels non infirmiers (aides-soignants ou accompagnants éducatifs et sociaux par exemple), qui ne peuvent donner que des médicaments déjà préparés par un(e) infirmier(e) et s'assurer que la prise n'a posé aucun problème. Le résident, s'il gère un traitement de façon autonome (par exemple s'il s'injecte lui-même son insuline), doit également communiquer au personnel soignant si les prises ont été faites et tout ce qu'il est utile d'en dire.

## **6 . La surveillance thérapeutique**

La surveillance thérapeutique consiste à observer les effets des médicaments prescrits, effets bénéfiques comme effets indésirables. Ceux-ci doivent être signalés et tracés. Tout est mis en œuvre pour que le rapport bénéfice/risque soit le plus favorable.

## **7 . L'information du résident**

Le résident doit recevoir toutes les informations dont il a besoin autour de son traitement. Il peut s'agir d'informations personnalisées, de réponse à des questions, ou d'information plus générale voire collective donnée lors de réunions, de manifestations comme la semaine de la sécurité et des droits des patients, les cafés débats, d'ateliers, etc. Les médecins, les pharmaciens, les infirmiers sont en mesure de donner des informations utiles et adaptées.

**Cas particulier des absences :** Le résident lorsqu'il se rend dans sa famille pour quelques jours par exemple doit bénéficier de la même sécurité que lorsqu'il est présent. Selon les termes de son contrat de séjour il bénéficie d'un nombre d'absences annuelles convenu durant lesquelles il conserve sa place et bénéficie des traitements fournis par la structure.

Les soignants s'assurent que les accompagnants ont toutes les capacités et informations nécessaires à la prise en charge.

La prescription avec toutes les précisions utiles est imprimée, elle sera vue avec les accompagnants pour s'assurer que tout est parfaitement clair. L'équipe soignante reste disponible pour répondre à toute question, en particulier sur les médicaments à ne prendre que sous certaines conditions. Les médicaments nécessaires pour le temps de l'absence sont préparés soit par la PUI soit par les infirmiers selon la durée de l'absence. Contrairement à une pharmacie de ville qui arrondit à la boîte, là le traitement sera donné en quantité adaptée, ce qui implique de respecter les dates prévues ou de s'organiser si le séjour devait se prolonger pour ne jamais être en rupture de traitement.

Les accompagnants devront eux aussi tracer l'administration en inscrivant sur le document remis avec la prescription, si le traitement a bien été pris et noter les difficultés ou écarts éventuels. Ce document sera fourni à l'équipe soignante au retour du résident avec les traitements éventuellement non pris.



S'il arrive durant le séjour en dehors de la structure que le résident ait eu besoin d'aller consulter un médecin extérieur

À la structure et d'aller chercher des médicaments dans une pharmacie de ville, il faudra en informer la structure et fournir une copie de la prescription et de ce qui aura été administré, des effets indésirables éventuels, il faut donc tracer là encore.



**Le courrier** : chaque résident peut recevoir et/ou expédier du courrier personnel, l'affranchissement étant à sa charge.

Adresse de réception du courrier :

**Foyer d'Accueil Spécialisé**

**«La Clé des Vents»**

**à l'attention de «Nom du résident»**

**1 rue Pierre Hallali**

**08000 Charleville-Mézières Cedex**



**Le questionnaire de satisfaction** quant au service rendu sera proposé aux résidents, à leurs familles et à leurs mandataires judiciaires semestriellement. Puis dès que complété, il sera adressé directement à la secrétaire du groupe médico-social dont le bureau se trouve sur le site de la Maison d'Accueil Spécialisée « le clos de la fontaine, 1 rue Pierre Hallali 08000 CHARLEVILLE-MEZIERES ou par l'intermédiaire de l'équipe du FAM. La secrétaire centralise les questionnaires complétés et les adresse au service qualité, gestion des risques de l'établissement qui se charge de les traiter et de diffuser les résultats au Conseil de Vie Social, dans d'autres instances et auprès des équipes afin de mettre à la réflexion les remarques et d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement proposé.

Afin de permettre à chacun de s'exprimer et de faire des propositions, une « boîte à suggestions » est installée à l'entrée du FAM. Elle est relevée tous les Jeudis par la secrétaire du groupe médico-social qui adresse les messages aux personnes concernées afin qu'ils soient traités.

**La tarification** : arrêté du 30/04/2024 fixant le prix de journée du FAM (applicable au 01/05/2024) : hébergement : 162,92 euros.



# Conditions d'admission

Toute admission en FAM est subordonnée à l'obtention par l'intéressé(e) d'une notification d'hébergement en FAM, attribuée par la Commission des Droits et de l'Autonomie des Personnes Handicapées (C.D.A.P.H.).

Un dossier d'admission est remis à toute personne en faisant la demande qu'elle soit écrite ou téléphonique. La cadre de santé du FAM « La Clé des Vents » a la charge d'envoyer ce dossier. Il est nécessaire que la notification de placement en FAM attribuée par la C.D.A.P.H. soit impérativement jointe lors du retour du dossier.

## **Le dossier admission**

Il comprend : - un volet administratif,

- un volet médical,
- un questionnaire relatif à l'autonomie de la personne à accueillir permettant d'évaluer sa situation.
- le consentement de l'utilisateur ainsi que ses attentes concernant ce nouveau lieu de vie.

L'ensemble des informations recueillies fait l'objet d'un examen attentif par une commission d'admission composée de médecins, cadres et accompagnants.

L'admission définitive est prononcée par le Directeur de l'établissement après accord de l'intéressé(e), de la famille ou du représentant légal et après une période d'essai et d'évaluation de six semaines qui pourra être revue à tout moment en fonction de l'état clinique de la personne.

L'admission définitive notifiée par écrit, donnera lieu à une rencontre formelle entre la personne accueillie, sa famille ou son représentant légal et le personnel d'encadrement au cours de laquelle seront remis les éléments prévus au contrat de séjour.

## **Le contrat de séjour**

Il est présenté et expliqué lors de l'admission. Il est signé par le résident et /représentant légal si nécessaire.

Ce document précise notamment :

- les objectifs d'accompagnement
- la description des conditions de séjour et d'accueil
- la mention des prestations médico-sociales, éducatives, de soins et thérapeutiques



# Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement définit les droits et obligations de l'établissement et des personnes accueillies. Il rappelle les principes qui régissent de la vie collective ainsi que les modalités pratiques d'organisation et de fonctionnement, tout en respectant les libertés individuelles. En voici un extrait :

Chaque résident est tenu de souscrire une assurance responsabilité civile afin de couvrir les éventuels dommages causés à des tiers ou la dégradation des biens et des locaux.

Les conditions de bon voisinage doivent être recherchées par les résidents.

Tout ce qui peut porter atteintes à l'intégrité, la vie privée, la sécurité et la quiétude est prohibé, notamment les agressions sonores, les intrusions et les comportements discourtois.

L'introduction, la consommation et la diffusion de stupéfiants sont strictement interdites et passibles des sanctions prévues par la loi.

Droit à la dignité : Les attitudes, les gestes et les mots exprimés dans le cadre institutionnel doivent traduire reconnaissance du droit au respect et à la dignité. Les propos, comportements insultants, dévalorisants, violents ou portant atteinte à la dignité de la personne sont rigoureusement interdits et passibles de poursuites pénales.

Respect des horaires : En journée, l'usager adhère à un planning d'activités qu'il est conseillé de respecter, autant que possible, de même que les visiteurs doivent respecter ces choix et ne pas interférer régulièrement dans ce planning (Sauf exception).

Les résidents ou leurs responsables légaux doivent impérativement prévenir l'établissement avant tout départ.

Les soins : Toute notification CDAPH, vers un FAM, suppose l'instauration d'un projet de soins auquel l'usager doit souscrire.

En cas de refus de soin, de traitement, l'établissement se réserve le droit d'engager une procédure de réorientation ou de rupture de contrat de séjour.

Le respect des autres : Tout comportement d'un usager susceptible de contraindre un de ses co-résidents, pour en obtenir des avantages particuliers, des dons (Argent, objet), des faveurs diverses est strictement prohibé.

Autorisations d'absences : Après autorisation auprès du médecin, les résidents



sont autorisés à s'absenter du foyer pour convenance personnel 35 jours par an.

Les visites : sont autorisées de 9h00 à 19h00, 7 jours sur 7 en tenant compte des disponibilités du résident. Il est possible d'aménager ces horaires après consultation de l'équipe. Les visites peuvent également être limitées pour des raisons sanitaires ou d'organisation ou bien sur avis médical.

Un salon est à disposition au sein du foyer pour recevoir vos proches ou amis. Vous pouvez recevoir dans vos espaces privés si vous le souhaitez.

Le droit à l'image permet à toutes personnes de consentir ou refuser la reproduction et la diffusion publique de son image, offrant ainsi un contrôle de son identité et son exposition médiatique.

Le droit à l'image, inhérent à la personne concernée, impose à l'établissement l'obligation d'obtenir un accord écrit préalable.

Cet accord concerne la diffusion, la publication ou la commercialisation de l'image sous toutes ses formes, que ce soit en vidéo ou en photo.

La personne placée sous un régime de protection juridique qui n'est pas en mesure de prendre une décision éclairée, ne peut pas donner son accord.

Les directives anticipées : la loi du 22 Avril 2005 prévoit « que toutes personnes peut exprimer par écrit sa volonté » quant aux traitements, aux soins, et à l'accompagnement qu'elle voudra ou ne voudra pas recevoir si elle se trouve dans l'incapacité de les exprimer.

L'interprétariat (dont langage des signes) : l'établissement met tout en œuvre pour trouver un interprète afin que votre proche puisse communiquer avec l'équipe.

À ce titre un membre du centre hospitalier Bélaïr ou du GHT Nord Ardennes peut venir faire de l'interprétariat.

Le centre hospitalier dispose d'un accès à une plateforme, la facture sera prise en charge par le Centre Hospitalier Bélaïr.

Droit de vote : Les résidents restent citoyens à part entière. Lorsqu'il y a des élections des moyens seront mis en place, si besoin, pour vous permettre d'exercer votre droit de vote.



# Plaintes et réclamations

En cas de réclamation et/ou plaintes, la personne accueillie ou son représentant légal peut contacter par oral ou par écrit le cadre de santé, le médecin, et/ou le directeur de l'établissement, ou saisir le président du Conseil de Vie Sociale :

Par boîte mail : [president.cvs@ch-belair.fr](mailto:president.cvs@ch-belair.fr)

## **La personne qualifiée** (Article L311-5 du CASF)

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 départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées en Conseil d'Etat.

La liste des personnes qualifiées est consultable, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'équipe du FAM.

## **Accès aux informations contenues dans le dossier informatisé :**

Toute personne à accès à l'ensemble des informations concernant son dossier, c'est-à-dire toutes les données qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration de l'accompagnement et du suivi médical.

Le dossier peut être :

- Consulter sur place et obtenir des photocopies.
- Mandater une personne de son choix.

Dès réception de la demande, un accusé réception sera donné.

Les informations sollicitées seront mises à disposition au plus tôt après l'observation d'un délai de réflexion de 48 heures : délai imposé par la loi.

L'établissement doit permettre d'accéder à son dossier dans un délai de 8 jours, si l'accompagnement remonte à moins de 5 ans.

Si la prise en charge remonte à plus de 5 ans, l'accès au dossier se fera dans un délai maximum de 2 mois.

La consultation sur place est gratuite.

Les frais de reproduction et d'envoi postal sont à la charge du demandeur : 0,18 ct la photocopie, auquel peuvent s'ajouter des frais de réception. Le paiement est à effectuer auprès de la trésorerie principale de l'établissement.





## Pour vous aider et vous soutenir

**L'UNAFAM** (Union Nationale de Familles et Amis de Personnes Malades et/ou en situation de handicap psychique).

L'UNAFAM est une association reconnue depuis 1963 d'utilité publique, qui accueille, écoute, soutient, informe les familles et l'entourage des personnes vivant avec des troubles psychiques.

**Adresse : 5 rue Jean Moulin 08000 Charleville-Mézières**

**Téléphone : 06 89 26 24 03**

**Le GEM** : Groupe d'Entraide Mutuelle

Le GEM est une association portée par et pour des usagers en santé mentale.

Ce sont des espaces pensés et organisés au quotidien par les adhérents, pour permettre de s'entraider, passer des moments conviviaux et créer des liens. Le GEM est ouvert à toute personne qui se sent concernée.

GEM le plus proche :

**GEM Sollicitude**  
**10, cours Aristide Briand**  
**08000 Charleville-Mézières**

**Tel : 06 58 31 84 07**

**Mail : gemsollicitude008@gmail.com**





# EMAA

## Équipe Mobile d'Accompagnement des Aidants



### Un de vos proches est malade...

Vous êtes parents, frères, sœurs, enfants, époux, mari, amis proches... Vous avez :

- Un questionnement
- Une préoccupation
- Une inquiétude
- Un problème
- Une situation difficile
- Besoin de comprendre (la maladie, les soins, les différents lieux...)

Les consultations pour les aidants vous offrent un espace d'écoute, d'échange, de soutien...

**Sur RDV au 03 24 56 87 88 ou au 06 16 49 17 86**

**[emaa08belair@gmail.com](mailto:emaa08belair@gmail.com)**

**EMAA** permet de faire le point et de prévenir les retentissements du rôle d'aidant.

Elle aide à la compréhension de la symptomatologie, mais aussi du système de soin et permet un lien avec les associations pour promouvoir des échanges avec les pairs.

C'est un espace individuel/familial d'écoute, d'échange et de soutien pour appréhender une situation difficile en lien avec la maladie du proche (difficultés de communication, peur de l'avenir, hospitalisation, incompréhension des symptômes, des soins...)

**EMAA** répond aux difficultés des aidants et peut intervenir chez les majeurs comme les mineurs.

**Vivre avec un proche malade dans la durée exige du temps et beaucoup d'énergie. Les aidants ont besoin d'être conseillés, aidés, accompagnés...**

En pratique, il s'agit de répondre aux questions que vous vous posez sur tous les sujets en rapport avec la maladie, l'évolution d'un nouvel équilibre personnel, mais aussi familial et social.

**SIGNALER  
ALERTER  
DÉCLARER**  
24H/24 - 7J/7

DEPUIS LE 1<sup>ER</sup> JANVIER 2017

**UN POINT D'ENTRÉE UNIQUE EN RÉGION GRAND EST**  
pour l'ensemble des signalements d'événements à impact sanitaire

Que signaler ?

MALADIES À  
DÉCLARATION  
OBLIGATOIRE

INFECTIONS  
ASSOCIÉES  
AUX SOINS

ÉVÉNEMENTS  
INDÉSIRABLES  
GRAVES

ÉVÉNEMENTS  
ENVIRONNE-  
MENTAUX

ÉPIDÉMIES  
EN  
COLLECTIVITÉ

H24

**POINT  
FOCAL**

**ARS GRAND EST**

**ars-grandest-alerte@ars.sante.fr**

**09 69 39 89 89**

**FAX 03 10 01 01 61**

SIGNALER

ALERTER

PROFESSIONNELS  
DE SANTÉ

ADMINIS-  
TRATIONS

ÉTAB. DE  
SANTÉ

LABORATOIRES

ÉTAB. MÉDICO-  
SOCIAUX

Qui signale ?



[www.grand-est.ars.sante.fr](http://www.grand-est.ars.sante.fr)



## Promouvoir la bientraitance

Dans le cadre de la lutte contre la maltraitance, l'établissement veille au respect des droits des personnes accueillies à travers diverses actions et informations.

Le personnel fonde ses actions sur les principes de la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

L'écoute et le dialogue sont instaurés avec chaque usager. Votre avis est pris en compte tout au long de votre accompagnement et notamment dans le cadre de l'élaboration de votre projet de vie personnalisé.

L'expression de l'usager est favorisée au maximum, par le personnel, dans les actes de la vie quotidienne, par la direction et l'encadrement autant que nécessaire et lors des différentes réunions institutionnelles.

**La Commission Locale Ethique** est parmi les instances consultatives de l'établissement. C'est une instance pluridisciplinaire et pluraliste composée de professionnels de santé et de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques.

Elle a pour mission d'identifier les problèmes éthiques rencontrés, de favoriser la réflexion sur le sens de la prise en charge et de diffuser en interne des avis et recommandations, de produire des avis ou des orientations générales à partir d'études de cas, questions particulières ou thèmes généraux et de développer les partenariats avec l'ERECA en mandatant un membre du bureau.

La démarche vise la recherche constante d'amélioration de la qualité de vie, afin d'offrir aux professionnels des clés pour renforcer leurs compétences dans l'analyse de situation comme dans la décision.





# Les représentants et référents

## Le président du conseil de vie social

**M. Mathieu : 06 35 25 65 48 ou [president.cvs@ch-belair.fr](mailto:president.cvs@ch-belair.fr)**

**Le Conseil de Vie Sociale** donne son avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service et notamment sur :

- 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
- Les relogements prévus en cas de travaux
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants
- Les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge

**Les représentants laïcité** assurent le respect des valeurs de la république, leurs missions est d'apporter tout conseil utile au respect du principe de laïcité.

Pour toutes questions vous pouvez joindre les référents laïcité de l'établissement :

**M. Bailly Christophe au 03 24 56 88 15 ou [cbailly@ch-belair.fr](mailto:cbailly@ch-belair.fr)**

**Mme Pécheux Céline au 03 24 56 87 82 ou [cpecheux@ch-belair.fr](mailto:cpecheux@ch-belair.fr)**

**Le référent handicap** intervient dans le cadre de la prise en charge du résident. Il est également chargé de conseiller et d'accompagner le personnel de l'établissement dans l'accueil et l'accompagnement de la personne et d'assurer la diffusion des bonnes pratiques.

**Mme Hubert Evelyne au 06 76 89 62 40 ou [ehubert@ch-belair.fr](mailto:ehubert@ch-belair.fr)**



**VENEZ NOMBREUX !**





# Consommer des aliments ou des boissons apportés de l'extérieur

## Alimentation au Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)

### et à la Maison d'Accueil Spécialisée (MAS)

#### Enjeux santé

- ▶ Maintenir un bon état nutritionnel en répondant à vos besoins physiologiques.
- ▶ Adapter l'alimentation à vos capacités pour une consommation optimale de vos repas.

#### Enjeux plaisir/social

- ▶ Respecter vos préférences, aversions et allergies alimentaires
- ▶ Assurer un service idéal lors de la distribution des repas

#### Enjeux sanitaire

- ▶ Respecter strictement la réglementation sanitaire



## Alimentation provenant de

### l'extérieur

- ▶ L'équipe soignante doit être informée des aliments et préparations culinaires apportés par vous-mêmes ou votre entourage ou commandés à l'extérieur. Certains aliments ne peuvent être acceptés au sein de l'établissement.
- ▶ L'accès à la nourriture personnelle s'effectuera dans le respect de vos droits et de votre sécurité.
- ▶ Les aliments sans Date Limite de Consommation (DLC) sont à consommer dans la journée et à ne pas partager avec d'autres résidents



Ces conseils sont précieux afin de vous éviter tout risque d'infection d'origine alimentaire.

Avant l'arrivée dans la structure, les aliments et préparations doivent être acheminés dans de bonnes conditions (sac isotherme ou glacière pour les aliments frais). Pour les aliments à conserver à température ambiante (gâteaux secs, chocolat...), leur transport ne nécessite pas de précautions particulières.

## Aliments non autorisés

	Fromage à pâte molle, à croûte moisie et à croûte lavée (au lait cru) : camembert, coulommiers, brie, maroilles, munster...
	Viandes, poissons et oeufs crus, gibier, viandes et poissons fumés.
	Mollusques et crustacés.
	Oeufs de ferme et préparation à base d'oeufs de ferme.
	Pâtisseries et crèmes maisonnes à base d'oeufs crus.
	Alcool.

**Bien s'alimenter est un élément important de votre accompagnement.**

**N'hésitez surtout pas à en parler aux soignants qui vous prennent en charge.**





Enquête de satisfaction à destination des résidents, de leur famille et/ou de leurs représentants légaux.



<b>HÔTELLERIE CHAMBRE</b>				
Votre chambre est-elle confortable ?				
Votre chambre vous permet-elle d'être au calme et tranquille ?				
Avez-vous pu personnaliser et décorer votre chambre à votre goût ?				
La disposition de votre chambre vous convient-elle ? (armoire, lit, ...)				
Trouvez-vous que votre chambre est adaptée à votre handicap ? (douche, lit, ...)				
Trouvez-vous que le chauffage est suffisant dans votre chambre ? (vous n'avez pas froid)				
Trouvez-vous l'entretien de votre chambre correct (sol, vitre) ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur votre chambre ?				
La chambre de votre résident vous semble t'elle confortable, propre et personnalisée ?				
La chambre de votre résident semble t'elle adaptée à son handicap ?				
Avez-vous des suggestions concernant la chambre de votre résident ?				

<b>ESPACES COMMUNS (salle de tv, salle commune, couloir, salle de bain, sanitaires ...)</b>				
Les espaces sont-ils confortables ?				
Les espaces sont-ils calme et tranquille ?				
Les espaces communs sont-ils décorés à votre goût ?				



Les espaces communs sont-ils propres ?				
Les espaces sont-ils adaptés à votre handicap (barres pour se tenir, pas de marches dangereuses ou sols glissants ?)				
Les espaces communs nécessitent-ils d'être rénovés ? (peintures, carrelage ébréché, tapisserie arrachée ...)				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les espaces communs ?				
Lorsque vous rendez visite à votre résident, trouvez-vous les espaces confortables, propres et bien décorés ?				
Lorsque vous rendez visite à votre résident, trouvez-vous les espaces communs adaptés à son handicap ?				
Avez-vous des suggestions concernant les espaces communs ?				

<b>REPAS (petit-déjeuner, repas du midi, goûter, repas du soir et la collation)</b>				
Votre petit-déjeuner est-il bien présenté ?				
Votre petit-déjeuner est-il bien de bonne qualité ?				
Votre petit-déjeuner est-il en quantité suffisante ?				
Votre petit-déjeuner est-il servi à bonne température ?				
Votre petit-déjeuner est-il varié ?				
Votre repas du midi est-il bien présenté ?				
Votre repas du midi est-il bien de bonne qualité ?				
Votre repas du midi est-il en quantité suffisante ?				
Votre repas du midi est-il servi à bonne température ?				
Votre repas du midi est-il varié ?				
Votre repas du midi respect-il votre choix et/ou goût ?				
Votre goûter est-il bien présenté ?				
Votre goûter est-il bien de bonne qualité ?				



Votre goûter est-il en quantité suffisante ?				
Votre goûter est-il servi à bonne température ?				
Votre goûter est-il varié ?				
Votre repas du soir est-il bien présenté ?				
Votre repas du soir est-il bien de bonne qualité ?				
Votre repas du soir est-il en quantité suffisante ?				
Votre repas du soir est-il servi à bonne température ?				
Votre repas du soir est-il varié ?				
Votre repas du soir respect-il votre choix et/ou goût ?				
Une collation après le repas du soir (infusion, ...)				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les repas ?				
Votre résident se plaint-il des repas ?				

<b>LINGE (linge personnel et/ou linge institutionnel (linge de lit/linge de toilette))</b>				
Si votre linge personnel est lavé par le CHBELAIR, est-il correctement lavé ?				
Si votre linge personnel est lavé par le CHBELAIR, est-il correctement repassé ?				
Si vous lavé vous-même votre linge personnel avez-vous du matériel suffisant (machine à laver, sèche-linge, ...) ?				
Le linge institutionnel (les taies, couvertures, drap housse, ... / les draps de bain, gant de toilette, ...) est-il correctement lavé ?				
Le linge institutionnel (les taies, couvertures, drap housse, ... / les draps de bain, gant de toilette, ...) est-il en nombre suffisant ?				
En cas de perte ou dégradation de linge personnel savez-vous vers qui le signaler ?				



Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur le linge ? Merci de préciser si linge personnel ou institutionnel	
Savez-vous quelle est la démarche à faire en cas de perte ou dégradation de linge personnel de votre résident ?	
Avez-vous des suggestions concernant le linge institutionnel ?	

<b>AMÉNAGEMENTS EXTÉRIEURS</b>				
Les aménagements extérieurs (ex : cours intérieurs, accès aux animaux, ...) sont-ils adaptés à votre handicap ?				
Les espaces verts et fleuris sont-ils entretenus correctement ?				
Des espaces ombragés sont à disposition l'été ?				
Avez-vous accès facilement à ces aménagements extérieurs ?				
Si vous êtes fumeur, avez-vous un espace dédié ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les aménagements extérieurs ?				
Avez-vous accès facilement aux aménagements extérieurs avec votre résident ?				
Trouvez-vous ces aménagements extérieurs adaptés à l'handicap de votre résident ?				
Trouvez-vous facilement une place de stationnement pour accéder à la structure ?				
Avez-vous des suggestions concernant les aménagements extérieurs ?				

<b>SOINS</b>				
Comment trouvez-vous la qualité des soins avec le médecin psychiatre ?				
Comment trouvez-vous la qualité des soins avec le médecin généraliste ?				



Comment trouvez-vous la qualité des soins avec le personnel soignant (infirmières / aides-soignantes) ?				
Recevez-vous assez d'information concernant votre santé et les soins prodigués ?				
Lorsque vous signalez une douleur physique aux professionnels qui vous accompagnent, celle-ci est-elle bien prise en charge pour vous soulager ?				
L'organisation des soins (horaires, ...) vous convient-elle ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les soins ?				
Votre résident se plaint-il de ne pas voir l'équipe de soins ?				
Recevez-vous assez d'information concernant les soins et la santé de votre résident ?				
Avez-vous des suggestions concernant les soins apportés à votre résident ?				

<b>LES PROFESSIONNELS</b>				
Trouvez-vous les professionnels attentifs et disponibles ?				
Pensez-vous que les professionnels vous traitent avec respect ?				
Avez-vous une relation de confiance avec les professionnels qui vous accompagnent ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les professionnels ?				
Avez-vous des remarques concernant les professionnels prenant en charge votre résident ?				

<b>LES ANIMATIONS / SORTIES / DISTRACTION</b>				
Les animations sont-elles proposées en nombre suffisant ?				
Les animations sont-elles adaptées ?				



La diversité des animations vous convient-elle ?				
Les sorties sont-elles en nombres suffisantes ?				
Avez-vous la possibilité de vous distraire dans les locaux (accès à la TV, jeux, lecture, sorties en autonomie, ...)				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur les animations et sorties ?				
Avez-vous des suggestions concernant les animations, sorties, distraction pour votre résident ?				

<b>LA SÉCURITÉ</b>				
Êtes-vous en sécurité dans la structure ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur la sécurité ?				
Si votre résident a exprimé une insécurité dans la structure, merci de nous précisez de quelle sorte?				

<b>DROITS ET RESPECT DES LIBERTÉS</b>				
Avez-vous été informé et avez-vous vu la charte des droits et libertés des personnes accueillies ?				
Avez-vous été informé et avez-vous vu les règles de la structure ?				
Les professionnels préservent-ils votre intimité (frappe à la porte avant d'entrée, installation de panneaux d'intimité dans les chambres, ...) ?				
Pouvez-vous choisir votre tenue vestimentaire ?				
Votre culte religieux est-il respecté ?				
Avez-vous la possibilité de recevoir de la visite ?				
Les professionnels respectent-ils la confidentialité des informations vous concernant ?				



Lors d'évènements (anniversaire, sorties avec de la famille, ...) trouvez-vous l'organisation « facilitante » pour vous permettre d'y participer ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur vos droits et respects des libertés ?				
Avez-vous des remarques complémentaires concernant les droits et respects des libertés de votre résident ?				

<b>COMMUNICATION (COURRIER, TÉLÉPHONE, ÉCHANGES AVEC LES PROFESSIONNELS)</b>				
Savez-vous qu'il est possible de recevoir votre courrier dans la structure ?				
Êtes-vous informé des évènements qui ont lieu dans votre structure ?				
Avez-vous la possibilité de donner votre avis (autre que par ce questionnaire) ?				
Avez-vous des remarques complémentaires à faire sur la communication au sein de votre structure ?				
Trouvez-vous la signalétique extérieure et intérieure de la structure facile pour s'orienter ?				
Avez-vous des remarques complémentaires concernant la communication de la structure où se trouve votre résident ?				

<b>ACCUEIL / ADMISSION</b>				
Arrivez-vous à joindre facilement un professionnel de la structure ?				
L'entrée et l'accueil sont-ils chaleureux ?				
Avez-vous des remarques complémentaires concernant l'accueil de la structure ?				
Avez-vous pu informer les professionnels des habitudes de votre proche ?				
Si votre résident est arrivé dans l'année, avez-vous effectué une visite des lieux ?				



Si votre résident est arrivé dans l'année, avez-vous pu trouver de l'aide dans vos démarches administratives ?				
--	--	--	--	--

Avez-vous des remarques autres à nous communiquer ?	
---	--

Avez-vous des remarques autres à nous communiquer ?	
---	--

Vous avez rempli ce questionnaire	Seul(e)	Avec l'aide d'un soignant de l'unité	Avec un proche	Je ne souhaite pas remplir ce questionnaire
Situation par rapport au résident	Parents	Mandat- taire judi- ciaire	Autre précisez :	

Ce questionnaire constitue un outil d'évaluation et servira à améliorer les prestations offertes aux résidents. La restitution des résultats sera présentée en Conseil de Vie Sociale.

Nous vous remercions de votre participation.

Ce questionnaire est à retourner au secrétariat du médico-social (MAS & FAM) – Centre Hospitalier BELAIR – 08013 Charleville-Mézières Cedex

### LÉGENDE

			
Satisfait Tout à fait d'accord	Plutôt satisfait Plutôt pas d'accord	Insatisfait Plutôt pas d'accord	Très insatisfait Pas du tout d'accord
Expression libre du résident			
Questions et expressions de la famille et/ou du représentant légal			
Si la question n'est pas adaptée, merci de la barrer			

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## Article 1<sup>er</sup> - 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 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 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, son 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 de 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, 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 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 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 ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

## LA REPUBLIQUE EST LAÏQUE

**La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.**

Elle assure **l'égalité devant la loi de tous les citoyens** sans distinction d'origine ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

**Toute discrimination** dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite.**

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité** dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience.**

**Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions**, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. **Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.**

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

**Tous les usagers sont égaux** devant le service public. Ils peuvent exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public et des lois qui le régissent, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité **interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes** régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

**Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.**

**Les usagers accueillis à temps complet** dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

## LE RESPECT DE LA RELIGION DE CHACUN

Vous avez la possibilité de participer à l'exercice de votre culte et notamment d'échanger et/ou recevoir la visite du représentant du culte de votre choix. En cas de besoin, merci de joindre le standard du site concerné qui vous mettra en relation.

Centre Hospitalier Béclair : .....	03 24 56 88 88
Centre Hospitalier Intercommunal nord Ardennes : Site de Charleville-Mézières : .....	03 24 58 70 70
Site de Fumay : .....	03 24 36 26 00
Site de Nouzonville : .....	03 24 53 93 96
Site de Sedan : .....	03 24 22 80 00
Site de Rocroi : .....	03 24 54 88 00

## TARIFICATION DES SEJOURS EN MEDICOSOCIAL

### Mode de facturation d'un séjour au sein de la Maison d'accueil spécialisée

Forfait Journalier à 20€ (Arrêté du Journal Officiel n°0300 du 21/12/2017 fixant le montant du forfait journalier (applicable au 01/01/2018))

- Déduction du forfait journalier en fonction du nombre de jours d'absence
- Droit à 90 jours d'absence par an pour convenance personnelle (sauf cas particulier exceptionnel à soumettre à la Direction)
- En cas d'hospitalisation suspension de la facturation du forfait journalier

### Mode de facturation d'un séjour en Foyer d'Accueil Médicalisé

Facturation au mandataire assurant la protection du résident + conseil départemental

A noter : Le prix de journée est fixé par l'ARS (**162.92€** depuis mai 2024), révisé tous les ans (Arrêté du Journal Officiel n°2496 du 30/04/2024 fixant le prix de journée du FAM (applicable au 01/05/2024))

Il comprend une partie hébergement et une partie soins.

### Au-delà de 72h d'absence modification de la facturation selon les modalités suivantes :

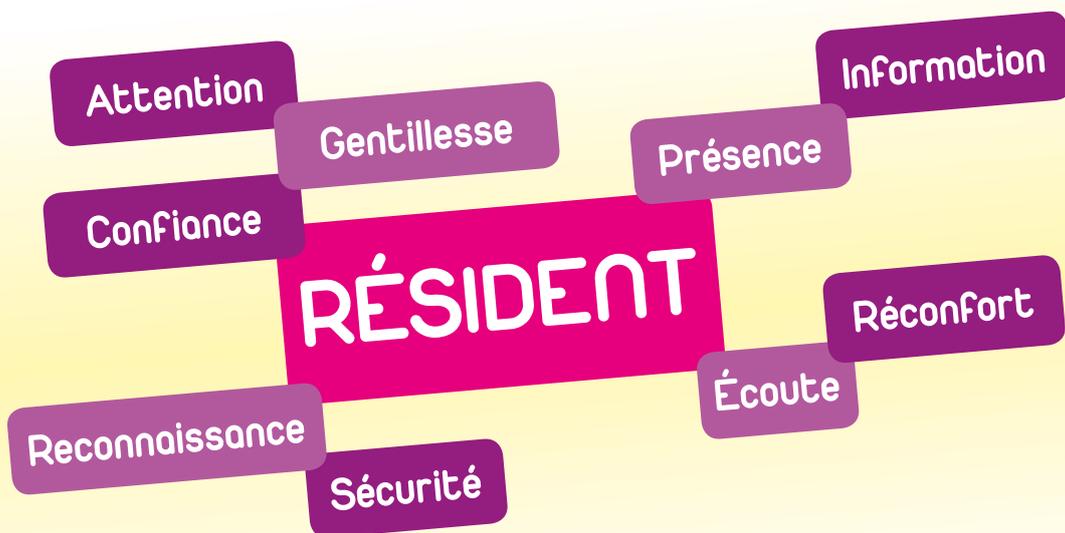
- Pour convenance personnelle (dans la limite de 90 jours hors dérogation)
  - 162.92 euros par jour d'absence
- En cas d'hospitalisation DEDUCTION DU FORFAIT JOURNALIER HOSPITALISATION du prix de journée de 162.92
  - **20€ par jour dans le cas d'une hospitalisation en MCO (hôpital général)**
  - **15€ par jour dans le cas d'une hospitalisation en psychiatrie**
- Au-delà de 35 jours d'hospitalisation : une dérogation (avec certificat médical) est nécessaire et doit être adressée au conseil départemental pour que la place puisse être conservée.



# NOTRE CHARTE

Le Centre Hospitalier Bélaïr s'engage à prendre en charge les résidents, et à considérer leurs proches avec bienveillance et bientraitance. Suite à une réflexion collective entre patients et soignants, les notions suivantes ont été retenues comme fondatrices de la présente charte.

N. JEZEQUEL - Directrice



## Gentillesse

Attention, considération, amabilité, respect de l'autre pour prendre soin. Caractérisée par la bonté de comportement, de bienfaisance, soucieux des autres. Connue comme une vertu et reconnue comme une valeur de la relation à l'autre.

## Confiance

Sentiment de sécurité dans la relation soignant-soigné. La bonté en parole amène la confiance.

## Reconnaissance

Action de reconnaître quelqu'un, quelque chose. Reconnaître que l'autre est important.

## Sécurité

État d'esprit confiant et tranquille qui résulte du sentiment que l'on est à l'abri de tout danger. Assurance, sûreté.

## Attention

Application, concentration, curiosité, intérêt. Manière d'écouter, d'être vigilant, délicat.

## Information

Action de s'informer, ou de tenir informé, de donner la connaissance. Suppose la communication, le lien et l'échange.

## Présence

Fait de trouver dans le lieu, le milieu dont on parle. Fait d'assister à l'évènement dont il est question. Fait de participer à quelque chose, de jouer un rôle quelque part. Fait d'exister. Disponibilité.

## Réconfort

Appui, soulagement, soutien. Ce qui donne ou redonne de la force morale, du courage. Ce qui apporte de la consolation dans une situation pénible et douloureuse. Regain de force, de courage. Quand on se sent encouragé, appuyé par une autre personne.

## Écoute

Plus qu'une simple audition, elle suppose des qualités de présence, de disponibilité et d'attention qui permettent au soignant d'être ouvert à ce que le résident exprime ou laisse deviner.



