



# **LIVRET D'ACCUEIL**

## **ETABLISSEMENT COS BEAUSEJOUR (EHPAD, SMR, USLD)**

### **Adresse :**

1, avenue du 15<sup>ème</sup> corps – BP 10040  
83418 HYERES CEDEX  
Tél 04 94 00 00 00  
Mail [beausejour@fondationcos.org](mailto:beausejour@fondationcos.org)

<https://fondationcos.org/centre-geriatrique-cos-beausejour>

*Ce document n'est pas contractuel*

***Selon la CIRCULAIRE N° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil  
prévu à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles.  
Et l'Arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé***

## SOMMAIRE

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCTION .....                                                                                    | 4  |
| I. L'ETABLISSEMENT .....                                                                              | 5  |
| A. La situation géographique et moyens d'accès.....                                                   | 5  |
| B. La Gouvernance .....                                                                               | 5  |
| C. Les tarifs et aides financières.....                                                               | 6  |
| D. L'organisation de l'établissement .....                                                            | 9  |
| E. Informations générales et services à votre disposition .....                                       | 10 |
| F. Les assurances.....                                                                                | 12 |
| G. L'équipe qui vous accueille .....                                                                  | 12 |
| H. Personne qualifiée et médiateur de la consommation (EHPAD).....                                    | 13 |
| I. Représentants des usagers et médiateurs (SMR et USLD) .....                                        | 14 |
| II. LES ELEMENTS D'INFORMATION DE LA PERSONNE ACCUEILLIE .....                                        | 14 |
| A. Les formalités administratives .....                                                               | 14 |
| B. L'accueil de vos proches.....                                                                      | 15 |
| C. Les formes de participation des personnes accueillies.....                                         | 15 |
| D. Protection des données à caractère personnel .....                                                 | 15 |
| E. Vos droits et devoirs .....                                                                        | 16 |
| F. Les bénévoles intervenant dans l'établissement .....                                               | 17 |
| III. ANNEXES .....                                                                                    | 18 |
| Annexe 1 - Liste des personnes qualifiées (EHPAD) .....                                               | 18 |
| Annexe 2 - Charte de la personne hospitalisée.....                                                    | 23 |
| Annexe 3 - Charte des droits et des libertés de la personne accueillie (DGAS ; mai 2004).....         | 24 |
| Annexe 4 - Charte droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance .. | 25 |
| Annexe 6 – Charte de la Bienveillance.....                                                            | 28 |
| Annexe 7 – Fiche tarifaire en euros à compter du 1er juillet 2025.....                                | 29 |
| Annexe 8 - Numéros utiles Beauséjour .....                                                            | 30 |
| Annexe 9 – Liste des ministres du culte et des associations de bénévoles .....                        | 31 |
| Annexe 10 - Contrat d'engagement contre la Douleur .....                                              | 32 |
| Annexe 11 – Indicateurs qualité et sécurité de soins .....                                            | 34 |
| Annexe 12 – Politique de lutte contre le risque infectieux associés aux soins 2025 - 2027 .....       | 38 |
| Annexe 13 – Instances CDU et CVS .....                                                                | 41 |
| Annexe 14 – Notice sur le Dossier Médical Partagé de Mon Espace Santé.....                            | 45 |

## Bienvenue au COS Beauséjour

Madame, Monsieur,

Nous tenons tout d'abord à vous souhaiter la bienvenue au sein de notre établissement.

Vous avez fait le choix de venir à notre centre gériatrique COS Beauséjour, nous mettrons tout en œuvre pour être dignes de la confiance que vous nous accordez.

Notre équipe est à votre disposition pour que votre séjour vous soit des plus agréables.

A cet effet, vous trouverez dans ce livret les informations qui vous seront utiles tout au long de votre présence au COS Beauséjour, nous espérons qu'il réponde au mieux à vos attentes.

Nous avons rédigé également à votre attention un historique de Beauséjour et de la Fondation COS, ainsi qu'un exposé des valeurs humanistes et des engagements professionnels qui sont les nôtres.

Nous serons attentifs à vos suggestions pour améliorer encore notre organisation et la qualité de votre séjour.

**Giancarlo BAILLET**  
Directeur

**Docteur SZEKELY**  
Médecin Chef

## INTRODUCTION

Ce livret d'accueil a été établi en application de l'article L.1112-2 du Code de la Santé Publique et de l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles (Loi n°2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale).

Il a pour objet de présenter l'établissement et de fournir des informations utiles à l'ensemble des personnes accueillies sur leurs conditions de prise en charge et le déroulement de leur séjour.

Le livret d'accueil est remis à la personne accueillie ou à son représentant légal.

Les documents suivants sont annexés au Livret d'accueil :

- Charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance,
- Charte de la personne hospitalisée,
- Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée,
- Charte de Bientraitance,
- Liste des personnes qualifiées,
- Fiche tarifaire,
- Numéros utiles,
- Référents des divers cultes,
- Indicateurs qualité
- Contrat d'engagement contre la Douleur
- Programme annuel de lutte contre le risque infectieux
- Instances : Commission des Usagers (USLD) / Conseil de la Vie Sociale (EHPAD).

Le Règlement de fonctionnement (EHPAD et USLD) est annexé au contrat de séjour (EHPAD et USLD), signé lors de l'admission du résident.

### L'origine de l'établissement – un peu d'histoire



A la fin de la 2<sup>ème</sup> guerre mondiale, l'Abbé GLASBERG s'est préoccupé du sort des réfugiés et des apatrides. Il s'est mis en quête de lieux susceptibles de les héberger dans les meilleures conditions de confort et de dignité « raison de l'implantation ». C'est ainsi que l'ancien hôtel Beau Séjour est devenu en octobre 1950 le 1<sup>er</sup> établissement du Centre d'Orientation Sociale des Etrangers (COSE), association loi 1901 créée pour la circonstance. Les premiers résidents étaient essentiellement des juifs rescapés des camps, des républicains espagnols et des Russes blancs. L'espoir pour les résidents de retourner dans leur pays d'origine s'amenuisant avec le temps, l'établissement est naturellement devenu un centre de gériatrie pour accompagner le vieillissement de sa population. C'est tout aussi naturellement que l'établissement a accueilli la population locale. Depuis sa création, différentes mutations ont jalonné son histoire afin de toujours s'adapter à l'évolution des besoins des personnes accueillies.

### Les missions, valeurs et engagements du centre de Gériatrie BEAUSEJOUR :

Notre mission est d'offrir aux personnes âgées de plus de 60 ans des services de soins, d'hébergement, d'accompagnement, d'adaptation et de réadaptation, d'intégration sociale.

#### Nos valeurs reposent sur les principes suivants :

-  Le respect de l'usager dans son intimité, sa dignité, sa liberté
-  La promotion de son autonomie
-  La reconnaissance de ses capacités
-  Sa participation aux prises de décision
-  La participation de sa famille et de ses proches
-  Une approche globale de la personne
-  Une qualité de vie optimale

#### Les engagements du Centre de Gériatrie Beauséjour auprès des usagers :

-  Offrir des services de qualité qui tiennent compte de l'ensemble des besoins de la personne
-  Promouvoir les droits et libertés des personnes âgées
-  Impliquer le Comité d'Etablissement dans les prises de décisions importantes de l'institution
-  Maintenir un haut niveau de compétence au sein du personnel
-  Etablir un plan d'intervention personnalisé et en assurer un suivi

-  Assurer des services bénévoles de qualité
-  Orienter les usagers vers une ressource résidentielle appropriée qui répond à leurs besoins

**Démarche qualité, gestion des risques et sécurité des soins, environnement**

Le COS Beauséjour est engagé dans une démarche globale et continue d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, dont la sécurité des soins, depuis 2001. Elle vise à améliorer et optimiser les pratiques professionnelles, les organisations et fonctionnements.

Le recueil de l'avis des résidents/patients sur leur séjour est une composante essentielle de la démarche qualité. L'évaluation de leur satisfaction est mesurée via des questionnaires.

## I. L'ETABLISSEMENT

### A. La situation géographique et moyens d'accès

L'établissement est implanté à Hyères, première station balnéaire de la côte d'Azur au 19<sup>ème</sup> siècle, situé au centre-ville sur un terrain de 2 hectares. L'établissement est proche du cœur de ville avec accès direct aux commerces, aux activités culturelles et aux transports en commun, ce qui relativise le problème du stationnement aux abords du quartier.

L'accès principal se situe impasse Lamartine, l'établissement est composé de deux bâtiments séparés par cette impasse privée, regroupant l'ensemble de nos services.

Le stationnement est gratuit aux abords de l'établissement.

Une zone « dépose minute » se situe dans l'impasse Lamartine à l'entrée principale.

Deux places ont été prévues spécifiquement pour les personnes à mobilité réduite.

L'établissement est desservi par le réseau de transports en commun MISTRAL : lignes de bus n°103, 17, 34, 66.

Une navette gratuite est mise à disposition par la commune de Hyères.

**A proximité :**

- Un arrêt de bus « Beauséjour » au 1 avenue du XV<sup>ème</sup> Corps – Hyères,
- La gare ferroviaire à 3 km,
- L'aéroport TOULON/HYERES à 6 km.

### B. La Gouvernance

Le COS Beausejour est porté par la Fondation COS Alexandre GLASBERG qui gère plus de 80 établissements et services qui accueillent :

- **Des personnes âgées** : résidences seniors, résidences médicalisées ou EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes)
- **Des personnes en situation de handicap** : Centre de Réadaptation Fonctionnelle (CRF), Centre de Rééducation Professionnelle (CRP), Maisons d'Accueil Spécialisée (MAS), foyer d'accueil médicalisé (FAM), Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes (SAMSAH)
- **Des personnes en situation de précarité** : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centre Provisoire d'Hébergement (CPH), maisons relais
- **Des réfugiés et familles en demande d'asile** : Centres d'Accueil pour Demandeurs d'Asile (CADA), Centre d'Accueil et d'Orientation (CAO)
- **Des mineurs et jeunes étrangers isolés** : Maisons d'Enfants à Caractère Social (MECS), Services d'Accueil des Jeunes Majeurs (SAJM), Services d'Accueil et d'Evaluation des Mineurs Isolés Etrangers (SAEMIE).

Les établissements de la Fondation sont situés en Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté, Centre Val-de-Loire, Grand-Est, Île-de-France, Nouvelle Aquitaine, Occitanie et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

**Principales missions de la Fondation :**

- Prendre soin des personnes âgées
- Favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap
- Accueillir les réfugiés et demandeurs d'asile et les accompagner dans leur intégration
- Héberger et soutenir les personnes en situation de grande précarité.

### Valeurs de la Fondation :

Les valeurs de la Fondation COS Alexandre GLASBERG s'appuient sur un socle de valeurs clés :

- L'humanisme : mettre la personne, tout indissociable, au cœur de notre action
- La solidarité : lutter contre tous les facteurs d'exclusion
- L'engagement : être une force de proposition et prendre part aux débats de société.

Les établissements de la Fondation COS Alexandre GLASBERG participent à une réflexion éthique permanente qui nourrit son projet stratégique et favorise une démarche d'innovation sociale. La Fondation met également en œuvre une politique de développement durable et de prévention des risques et d'évaluation permanente de la qualité.

Au cœur de l'engagement de chacun de ses collaborateurs, équipes médicales et sociales, animateurs, services administratifs, bénévoles... la priorité est donnée à la qualité de la relation humaine dans le souci constant de garantir le respect des personnes vulnérables, de préserver leur dignité et de favoriser leur autonomie.

La Fondation COS Alexandre GLASBERG consacre l'ensemble de ses budgets au bénéfice des personnes âgées, personnes en situation de handicap et personnes en situation de précarité accueillies dans ses établissements. Elle n'a pas vocation à financer des activités portées par d'autres acteurs ou associations.

L'établissement est dirigé par l'équipe de Direction composée par le Directeur et le Directeur adjoint. Elle travaille en lien étroit avec l'équipe médicale portée par le Médecin Chef de l'établissement.

### Les établissements de GIP COMET :

Le COS Beauséjour est inclus dans une communauté d'établissements, regroupée en un Groupement d'Intérêt Public (GIP), partageant plusieurs objectifs parmi lesquels la fluidité des parcours de soins et la mutualisation de moyens matériels et humains.

### Autres établissements du GIP COMET :

- Centre Hospitalier de la ville de Hyères (CH Marie-José Treffot)
- Centre médical SMR MGEN Pierre Chevalier à Hyères
- Institut de Rééducation Fonctionnelle (IRF) Pomponiana Olbia à Hyères
- Hôpital San Salvador à Hyères
- Centre Hospitalier Renée Sabran à Giens – Hyères
- Centre de dialyse AVODD à Hyères
- Association d'Hospitalisation A Domicile (HAD) Santé et Solidarité du Var à la Garde
- Centre hospitalier Henri Guérin à Pierrefeu
- Association de parents et d'amis des personnes handicapées mentales (UMANE) à La Valette



L'établissement gère et participe à la gestion de plusieurs dispositifs hors les murs, chargés d'apporter expertise, coordination ou appui à la coordination aux professionnels, aux patients / résidents et aux aidants :

- ESPACE COS LAMARTINE : CLIC HADAGE (Centre Local d'Information et de Coordination), Equipe Territoriale de Soins Palliatifs, Consultation Mémoire de Territoire et Suppléance à domicile.
- Dispositif d'Appui à la Coordination (DAC) Var Ouest : association fondée par le CCAS de Toulon, l'association Alzheimer aidants Var et le COS BEAUSEJOUR.

## C. Les tarifs et aides financières

### Pour l'EHPAD :

#### Principes : les tarifs journaliers

En tant qu'EHPAD, l'Etablissement propose au Résident les 3 types de prestations indissociables suivantes :

- L'hébergement (tarif hébergement).
- L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne (tarif Dépendance).
- La prise en charge de soins paramédicaux pouvant être délivrés par l'Etablissement dans la limite des missions lui incombant (tarif Soins).

A chacun de ces **trois types de prestations**, correspond un tarif journalier.

#### Un tarif journalier afférent à l'hébergement :

Ce tarif pour les lits habilités à l'aide sociale constitue le prix global d'un socle de prestations relatives à l'hébergement du résident et qui ne sont pas liées à son degré de dépendance.

Pour les lits habilités à l'aide sociale, le **tarif hébergement** recouvre l'ensemble des **prestations relatives à l'administration générale, les prestations hôtelières et l'animation de la vie sociale**. C'est un **tarif fixé par arrêté chaque année**, par le Président du Conseil Départemental.

La nouvelle tarification s'applique à la date fixée par l'arrêté. L'évolution des tarifs ne suit pas forcément l'année civile. Le conseil de la vie sociale est informé chaque année sur le niveau du prix du socle de prestations comprises dans le tarif hébergement et consulté sur la création d'une nouvelle prestation et son prix. En cas de modification chaque résident ou la personne en charge de sa protection recevra par écrit joint à la nouvelle facture des nouveaux tarifs applicables.

Ce tarif est acquitté par le Résident, mais peut être pris en charge, le cas échéant, par l'aide sociale départementale, avec participation du bénéficiaire, ou pourra être réglé suite à la mise en œuvre de l'obligation alimentaire.

#### **Un tarif journalier afférent à la dépendance :**

Ce tarif recouvre l'ensemble des **prestations d'aide et de surveillance apportées aux personnes âgées ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante.**

Ce tarif dépend par conséquent du degré de dépendance du Résident tel qu'évalué selon la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie, Groupe Iso Ressource) : cette grille d'évaluation permet de répartir les degrés de la dépendance en six groupes, appelés "groupes iso ressource" (GIR). Des informations sur les niveaux de dépendance et les tarifs correspondants (GIR) figurent en annexe du présent contrat.

**Une évaluation de l'autonomie du Résident est effectuée lors de son admission puis chaque année sur la base de la grille AGGIR.** Le score obtenu, ou GIR, peut aller de 1 à 6, 1 signifiant la plus grande dépendance et 6 l'autonomie complète du Résident.

Le Conseil Départemental fixe une fois par an par Arrêté les 3 tarifs de dépendance en fonction de la catégorie du GIR (GIR 1 et 2 / GIR 3 et 4 / GIR 5 et 6). Quel que soit le GIR du Résident, le ticket modérateur est égal au tarif des GIR 5 et 6. Il est réglé par le Résident ou par le Conseil Départemental pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale.

#### **En cas d'évolution de la dépendance, la facturation est révisée et adaptée en fonction du GIR.**

Dans le cas où l'arrêté du Président du Conseil Départemental fixant les tarifs dépendance n'est pas publié avant le 1<sup>er</sup> janvier de l'année :

- Le tarif dépendance de l'année antérieure continuera à s'appliquer jusqu'à la parution du nouvel arrêté.
- Le nouveau tarif dépendance s'appliquera à la date d'effet de l'arrêté du Conseil Départemental.

Chaque modification du tarif dépendance sera communiquée par écrit avec la facture. Le CVS en sera informé et l'arrêté sera affiché.

#### **Un tarif journalier afférent aux soins :**

Ce tarif recouvre les prestations médicales et paramédicales qui sont susceptibles d'être délivrées au Résident : ce tarif est fixé par les autorités de tutelle. **Les soins de base ou « nursing » et les soins infirmiers sont pris en charge par l'Etablissement.** L'Etablissement bénéficie d'un **tarif global**

Les prestations de soins qui ne sont pas financées par le biais du forfait soins des EHPAD restent néanmoins à la charge des régimes obligatoires de base de l'Assurance Maladie **dans les conditions de droit commun.**

Les autres frais tels que podologues ou pédicures restent à la charge du Résident. Sur prescription médicale, les résidents atteints de diabète peuvent demander à la Sécurité sociale le remboursement des prestations du pédicure.

#### **Les aides financières :**

**Des aides publiques** peuvent aider le Résident à payer les frais d'hébergement et les frais liés au tarif dépendance :

- L'ASH (aide sociale à l'hébergement) ;
- Les aides au logement (APL ou ALS) qui peuvent aider, contribuer à payer le tarif hébergement ;
- L'APA (allocation personnalisée d'autonomie) qui peut aider à payer le tarif dépendance, si le niveau de dépendance correspond au GIR 1-2 ou 3-4. Si le Résident établit la demande auprès du Conseil départemental et qu'il est éligible à cette aide, il n'aura à payer qu'un « ticket modérateur » correspondant à minima au montant du tarif dépendance des personnes en GIR 5-6 (ces personnes ne sont pas éligibles à l'APA). Un complément éventuel restera à charge suivant le niveau de revenu.

Ces aides sont allouées en fonction de deux critères :

- Les ressources pour l'ASH, l'aide au logement et l'APA ;
- Le niveau de perte d'autonomie pour l'APA.

Ces aides peuvent se combiner et s'additionner. Le montant qu'il restera à payer par le Résident une fois ces aides publiques déduites du montant total de la facture s'appelle le « reste-à-charge » : un simulateur du « reste-à-charge » est accessible sur le site internet : <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/estimez-le-montant-de-votre-reste-charge>. L'Etablissement est à la disposition du résident pour lui apporter les informations qu'il souhaiterait sur ces

points. A ce titre, le Résident peut se rapprocher du Centre communal ou Intercommunal d'Action Sociale (CCAS) et des dispositifs territoriaux d'informations (Centre Local d'Information et de Coordination).

**Pour l'USLD :****Principes : les tarifs journaliers**

En tant qu'USLD, l'Etablissement propose au Résident les 3 types de prestations indissociables suivantes :

- L'hébergement (tarif hébergement).
- L'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne (tarif Dépendance).
- La prise en charge de soins paramédicaux pouvant être délivrés par l'Etablissement dans la limite des missions lui incombant (tarif Soins).

A chacun de ces **trois types de prestations**, correspond un tarif journalier.

**Un tarif journalier afférent à l'hébergement**

Ce tarif pour les lits habilités à l'aide sociale constitue le prix global des prestations relatives à l'hébergement du résident et qui ne sont pas liées à son degré de dépendance.

Pour les lits habilités à l'aide sociale, le **tarif hébergement** recouvre l'ensemble des **prestations relatives à l'administration générale, les prestations hôtelières et l'animation de la vie sociale**.

C'est un **tarif fixé par arrêté chaque année**, par le Président du Conseil Départemental.

La nouvelle tarification s'applique à la date fixée par l'arrêté. L'évolution des tarifs ne suit pas forcément l'année civile. La Commission des Usagers (CDU) est informée chaque année sur le contenu des prestations comprises dans le tarif hébergement et consultée sur la création d'une nouvelle prestation et son prix. En cas de modification chaque résident ou la personne en charge de sa protection recevra par écrit joint à la nouvelle facture des nouveaux tarifs applicables. La CDU en sera informée et l'arrêté sera affiché.

Ce tarif est acquitté par le Résident, mais peut être pris en charge, le cas échéant, par l'aide sociale départementale, avec participation du bénéficiaire, ou pourra être réglé suite à la mise en œuvre de l'obligation alimentaire.

**Un tarif journalier afférent à la dépendance :**

Ce tarif recouvre l'ensemble des **prestations d'aide et de surveillance apportées aux personnes âgées ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante**.

Ce tarif dépend par conséquent du degré de dépendance du Résident tel qu'évalué selon la grille AGGIR (Autonomie Gérontologie, Groupe Iso Ressource) : cette grille d'évaluation permet de répartir les degrés de la dépendance en six groupes, appelés "groupes iso ressource" (GIR). Des informations sur les niveaux de dépendance et les tarifs correspondants (GIR) figurent en annexe du présent contrat.

**Une évaluation de l'autonomie du Résident est effectuée lors de son admission puis chaque année sur la base de la grille AGGIR.** Le score obtenu, ou GIR, peut aller de 1 à 6, 1 signifiant la plus grande dépendance et 6 l'autonomie complète du Résident.

Le Conseil Départemental fixe une fois par an par Arrêté les 3 tarifs de dépendance en fonction de la catégorie du GIR (GIR 1 et 2 / GIR 3 et 4 / GIR 5 et 6). Quel que soit le GIR du Résident, le ticket modérateur est égal au tarif des GIR 5 et 6 ; il est réglé par le Résident ou par le Conseil Départemental pour les personnes bénéficiant de l'aide sociale.

**En cas d'évolution de la dépendance, la facturation est révisée et adaptée en fonction du GIR.**

Dans le cas où l'arrêté du Président du Conseil Départemental fixant les tarifs dépendance n'est pas publié avant le 1<sup>er</sup> janvier de l'année :

- Le tarif dépendance de l'année antérieure continuera à s'appliquer jusqu'à la parution du nouvel arrêté.
- Le nouveau tarif dépendance s'appliquera à la date d'effet de l'arrêté du Conseil Départemental. Chaque modification du tarif dépendance sera communiquée par écrit avec la facture. La CDU en sera informée et l'arrêté sera affiché.

**Un tarif journalier afférent aux soins :**

Ce tarif recouvre les prestations médicales et paramédicales qui sont susceptibles d'être délivrées au Résident : ce tarif est fixé par les autorités de tutelle. Les **soins de base ou « nursing » et les soins infirmiers sont pris en charge par l'Etablissement**.

Les prestations de soins qui ne sont pas financées par le biais du forfait soins des USLD restent néanmoins à la charge des régimes obligatoires de base de l'Assurance Maladie **dans les conditions de droit commun**.

Les autres frais tels que podologues ou pédicures restent à la charge du Résident. Sur prescription médicale, les résidents atteints de diabète peuvent demander à la Sécurité sociale le remboursement des prestations du pédicure.

**Les aides financières :**

**Des aides publiques** peuvent aider le Résident à payer les frais d'hébergement et les frais liés au tarif dépendance :

- L'ASH (aide sociale à l'hébergement) ;
- Les aides au logement (APL ou ALS) qui peuvent aider, contribuer à payer le tarif hébergement :  
*En fonction de ses ressources, le résident peut bénéficier de l'allocation logement social (ALS) ou de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) dont la demande doit être faite auprès de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole si le Résident en dépend. Si le Résident est bénéficiaire de l'aide sociale, l'Etablissement peut demander que l'ALS ou l'APL lui soit directement versée pour reversement au Conseil Départemental. Dans le cas contraire, c'est au Résident de reverser 100% de ces aides au Conseil Départemental.*
- L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) qui peut aider à payer le tarif dépendance, si le niveau de dépendance correspond au GIR 1-2 ou 3-4. Si le Résident établit la demande auprès du Conseil Départemental et qu'il est éligible à cette aide, il n'aura à payer qu'un « ticket modérateur » correspondant à minima au montant du tarif dépendance des personnes en GIR 5-6, avec un complément suivant le niveau de revenu.

Ces aides sont allouées en fonction de deux critères : les ressources pour l'ASH, l'aide au logement et l'APA et le niveau de perte d'autonomie pour l'APA.

Ces aides peuvent se combiner et s'additionner. Le montant qu'il restera à payer par le Résident une fois ces aides publiques déduites du montant total de la facture s'appelle le « reste-à-charge » : un simulateur du « reste-à-charge » est accessible sur le site internet : <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/estimez-le-montant-de-votre-reste-charge> pour permettre de calculer le montant des aides qui peuvent être accordées, à partir de données personnalisées.

L'Etablissement est à la disposition du résident pour lui apporter les informations qu'il souhaiterait sur ces points.

A ce titre, le Résident peut se rapprocher du Service Social de l'Etablissement et des dispositifs territoriaux d'informations (Centre Local d'Information et de Coordination).

**D. L'organisation de l'établissement**

L'établissement se compose de 3 Unités Fonctionnelles différenciées en établissement sanitaire et établissement médicosocial.

| USLD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SMR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | EHPAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unité de Soins de Longue Durée</b><br><br>Structure sanitaire avec une tarification d'hébergement médico-sociale de 100 lits bénéficiant d'une Unité d'Hébergement Renforcée (UHR) de 10 lits.<br><br>L'Unité de Soins de Longue Durée accueille des personnes âgées dépendantes présentant une pathologie chronique sévère ou polypathologie, soit active au long cours soit susceptible d'épisodes de décompensation, qui nécessite une surveillance médicale et paramédicale constante.<br><br>L'USLD est un établissement sanitaire soumis à la tarification médico-sociale pour hébergement, ainsi le coût du séjour se décompose en 3 tarifs distincts : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif hébergement</li> <li>• Tarif dépendance</li> </ul> | <b>Soins Médicaux et de Réadaptation</b><br><br>Structure sanitaire de 50 lits avec une spécialité de prise en charge de 10 Lits Identifiés Soins Palliatifs (LISP).<br><br>Le SMR, service sanitaire, accueille 50 patients de plus de 60 ans, en provenance du domicile ou suite à une hospitalisation.<br><br>Un programme d'évaluation et de réadaptation est proposé dans le cadre d'une perte d'autonomie, d'apparition récente secondaire à diverses pathologies.<br><br>Le SMR permet une approche globale par une équipe pluridisciplinaire dans l'objectif d'une réadaptation active en fonction des possibilités de la personne.<br><br>Ce service dispose de 10 Lits | <b>Etablissement d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes</b><br><br>Structure médicosociale de 90 lits comprenant une Unité de Vie Protégée (UVP) de 18 lits et bénéficiant d'un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA jour nuit), ainsi que d'une capacité en Hébergement Temporaire d'Urgence.<br><br>L'EHPAD se situe au sein du bâtiment principal donnant sur un jardin arboré avec au 3 <sup>ème</sup> étage une terrasse.<br><br>L'établissement est un lieu d'hébergement collectif qui assure l'accueil et l'hébergement des personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans.<br><br>La prise en charge qui est proposée participe à la prévention et à la compensation de la perte |

| USLD                                                                                                                                                                                                                                                                                    | SMR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | EHPAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarifs soins</li> </ul> <p>La tarification est fixée annuellement par le Conseil Départemental (cf. annexe).</p> <p>La facturation de votre séjour se fait à terme à échoir, chaque début de mois vous recevrez la facture du mois en cours.</p> | <p>Identifiés Soins Palliatifs, permettant un accueil spécifique des patients arrivés en phase préterminale et terminale de leur maladie.</p> <p>L'approche est centrée sur les soins de confort physiques appropriés ainsi qu'un accompagnement psychique, spirituel, individuel et familial. Une Equipe Territoriale de Soins Palliatifs intervient à la demande du service selon les problématiques rencontrées.</p> | <p>d'autonomie des résidents accueillis.</p> <p>L'EHPAD est soumis à la tarification médico-sociale (cf. annexe), ainsi le coût du séjour se décompose en 3 tarifs distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tarif hébergement</li> <li>Tarif dépendance</li> <li>Tarifs soins</li> </ul> <p>Il est possible de faire une demande d'Allocation Personnalisée d'Autonomie en établissement.</p> <p>La facturation de votre séjour se fait à terme à échoir, chaque début de mois vous recevrez la facture du mois en cours.</p> <p>L'établissement met à disposition du résident une chambre meublée individuelle ou à 2 lits en fonction des disponibilités.</p> <p>Chaque chambre est équipée d'une salle de bain et toilette adaptée, de placard et d'un système d'appel. Le résident a la possibilité de personnaliser sa chambre et afin de respecter son intimité il possède une clef.</p> |

## E. Informations générales et services à votre disposition

|                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AIRES DE DETENTE</b>                                      | Différents espaces sont aménagés pour vous permettre de rencontrer vos proches et amis (terrasse d'été, jardins). Un parc paysagé est à votre disposition pour vous promener ou vous reposer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>TELEPHONE</b><br>(voir fiche tarifaire en fin de livret)  | Vous pouvez disposer d'une ligne téléphonique personnelle qui vous mettra en liaison directe avec l'extérieur 24H/24. Pour passer un appel composez le « 0 » suivi du numéro de téléphone de votre correspondant. Pour obtenir le standard, composer le 3000.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>TELEVISION</b><br>(voir fiche tarifaire en fin de livret) | En Unité SMR, il est possible de louer un téléviseur. Une caution, restituée à la sortie, est demandée pour l'utilisation de la télécommande. La location est journalière et vous sera facturée à votre sortie.<br>En USLD et en EHPAD, il est possible d'apporter son propre téléviseur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>COURRIER</b>                                              | Chaque jour, vos lettres, mandats et recommandés vous seront distribués. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi dans la boîte aux lettres mise à votre disposition dans le hall d'accueil ou le remettre au personnel de votre étage si vous ne pouvez pas vous déplacer. La boîte aux lettres est relevée les jours ouvrés (heure limite de dépôt du courrier 14h).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>LINGE</b>                                                 | En Unité SMR, un minimum de linge ainsi qu'un nécessaire de toilette (et de rasage, le cas échéant) est demandé à votre entrée. Il doit être renouvelé et entretenu par votre famille.<br>Dans les autres Unités, vous êtes invité(e) à fournir un trousseau suffisant. Le linge personnel peut être lavé par l'établissement à condition d'être obligatoirement marqué (pour l'EHPAD cette prestation est assurée par l'établissement).<br>Il est recommandé d'apporter un trousseau ne comportant pas de linge fragile qui ne pourrait supporter le lavage en machine industrielle (soie, laine...). L'établissement décline toute responsabilité en cas de dégradation involontaire ou en cas de perte.<br>Le linge hôtelier (draps, couverture, dessus de lit, taie d'oreiller), ainsi que les serviettes et les gants de toilette sont fournis par l'établissement. |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DEPOT D'ARGENT ET DE VALEUR</b> | <p>À votre admission, il vous sera possible de déposer dans le coffre de l'établissement (secrétariat administratif), vos objets de valeur, bijoux et argent contre la copie du détail du dépôt (copie sur demande).</p> <p><b>Si vous préférez conserver des valeurs avec vous, sachez que l'établissement ne peut être rendu responsable des disparitions éventuelles.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>VISITES ET SORTIES</b>          | <p>Pour l'USLD (dont UHR), sauf dispositions particulières, les visites sont autorisées de 11h à 20h. Les visites sont autorisées pour les enfants âgés de plus de 6 ans accompagnés d'un adulte (dans certaines situations, l'accès de l'Établissement aux jeunes enfants peut être suspendu).</p> <p>Pour l'EHPAD (dont UVP), les horaires de visites sont libres (pour des raisons notamment liées à l'organisation des soins il est toutefois conseillé de prévenir le service avant 11h et après 20h). Les visites sont autorisées pour les jeunes enfants accompagnés d'un adulte (dans certaines situations, l'accès de l'Établissement aux jeunes enfants peut être suspendu).</p> <p>Pour le SMR, sauf dispositions particulières, les visites sont autorisées de 11h à 20h. Les visites sont autorisées pour les enfants à partir de 12 ans, accompagnés d'un adulte (dans certaines situations, l'accès de l'Établissement peut être étendu ou suspendu). Selon votre état de santé et dans votre intérêt, le médecin peut les limiter. En dehors de ces horaires, une autorisation peut être accordée par le Responsable du service. Les sorties temporaires (ex. : pour un week-end...), sont soumises expressément à un accord médical. Les sorties définitives sont programmées avec le médecin et ont lieu dès que le courrier médical et les différents éléments administratifs sont prêts.</p> |
| <b>TRANSPORTS</b>                  | <p>En USLD et EHPAD : l'établissement peut, sur réservation auprès de l'accueil, vous conduire en ville pour réaliser quelques achats. Vous pouvez également demander que quelques achats soient effectués pour vous (voir conditions auprès de l'accueil).</p> <p>Pour les sorties personnelles le coût du transport est à la charge de la personne elle-même ou de sa famille.</p> <p>En dehors de l'établissement, notre responsabilité ne saurait être engagée pour les dommages que le résident / patient pourrait subir, ni pour ceux qu'il pourrait causer à un tiers.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>LES REPAS</b>                   | <p><u>Les repas sont servis aux heures suivantes :</u></p> <p>Petit déjeuner (en chambre) . de 7h30 à 8h00<br/> Déjeuner ..... 12h00 à 13h00<br/> Goûter ..... 15h30<br/> Dîner ..... 18h30 à 19h30</p> <p>Les menus sont établis de manière à être équilibrés et adaptés à votre santé. Une Commission des Menus se réunit régulièrement pour se prononcer sur les menus à venir, sur la base d'un plan alimentaire établi pour plusieurs semaines.</p> <p>Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.</p> <p>Un distributeur de boissons chaudes ou froides, de friandises et gâteaux est à votre disposition dans le hall du bâtiment « Beauséjour Bas ».</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>CULTE</b>                       | <p>Vous pouvez solliciter la visite d'un bénévole de l'aumônerie ou d'un ministre du culte de votre choix. La liste des ministres du culte est annexée au livret et à disposition dans chaque service.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>BENEVOLES</b>                   | <p>La liste et les coordonnées des associations de bénévoles intervenant dans l'établissement sont disponibles dans chaque service.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>COIFFURE</b>                    | <p>Un salon de coiffure est à votre disposition. Les rendez-vous avec la coiffeuse sont à prendre auprès de l'accueil. Le paiement de la prestation s'effectuera également auprès de la coiffeuse, par l'intermédiaire de l'accueil ou dans la boîte aux lettres située près de l'entrée du salon de coiffure. Les tarifs sont affichés au niveau du salon de coiffure.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PEDICURIE</b>                   | <p>Si vous souhaitez obtenir des soins de pédicurie, vous devez prendre rendez-vous préalablement auprès du secrétariat médical ou du service dans lequel vous êtes accueilli(e).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | Le paiement de la prestation en soin de confort peut s'effectuer directement auprès du pédicure ou en différé auprès de l'accueil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ACTIVITES</b>                                          | Des intervenants extérieurs proposent des activités à visée thérapeutiques non médicamenteuses (musicothérapie, art thérapie, gym douce, danse...)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>LOISIRS</b>                                            | <p>Une bibliothèque avec prêt de livres est à votre disposition (elle se situe au rez-de-chaussée du bâtiment bas, près de la salle-à-manger). Les horaires d'ouverture de la bibliothèque sont consultables auprès de l'accueil.</p> <p>Un service d'animation organise des activités quotidiennes de 10h à 16h30 : activités d'entretien corporel et psychique, activités ludiques, travaux manuels, ainsi que balades, spectacles de variétés et jeux de société.</p> |
| <b>SERVICE SOCIAL</b>                                     | L'assistante sociale de l'établissement peut être sollicitée pour résoudre des problèmes spécifiques liés au séjour dans l'établissement et au retour éventuel à domicile. Les horaires sont consultables directement dans le service de soins. Le numéro de téléphone est le <b>04 94 00 00 35</b> .                                                                                                                                                                    |
| <b>SIGNALETIQUE</b>                                       | Un plan général est situé à l'entrée de chaque bâtiment ; un détail est affiché à l'entrée de chaque service.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>RENDEZ-VOUS AVEC UN MEDECIN</b>                        | Si vous, ou votre famille, souhaitez rencontrer le médecin en charge de votre dossier, vous devez prendre préalablement rendez-vous auprès du secrétariat médical.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>ORGANISATION DE L'ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE</b> | <p>L'accueil est ouvert du lundi au samedi, de 9h à 12h30 et de 13h à 17h30.</p> <p>En dehors de ces heures, un répondeur vocal prendra le relais et orientera votre appel.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>BOUTIQUE</b>                                           | Divers produits de toilette sont en vente à l'accueil (shampooing, savon, rasoir, mouchoirs...). Se renseigner auprès de l'accueil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>LANGUES ETRANGERES</b>                                 | Un recensement des membres du personnel parlant une langue étrangère a été effectué. Si besoin, ces personnes peuvent être sollicitées en interne pour faciliter la compréhension et les échanges (s'adresser à l'accueil).                                                                                                                                                                                                                                              |

## F. Les assurances

### Assurance de l'Etablissement

L'Etablissement a souscrit une assurance de responsabilité civile et multirisque couvrant les garanties suivantes :  
 Atteintes à la personne (résidents/patients, personnel, bénévoles, tiers).  
 Dégradations des biens (des résidents/patients, du personnel, de l'établissement, de tiers)

### Assurance du Résident

Pour l'EHPAD et l'USLD : le Résident/Patient s'engage à souscrire pendant toute la durée du présent contrat une assurance responsabilité civile vie privée ainsi qu'une garantie des biens mobiliers lui appartenant. L'attestation d'assurance est annexée au contrat de séjour. Elle couvre en tant que de besoin l'assurance pour tout dommage du fait des choses dont le Résident/Patient a la garde.

Chaque année, l'Etablissement demandera au Résident/Patient une attestation d'assurance pour l'année civile en cours, mentionnant de façon claire les garanties souscrites. Ce dernier s'engage à la lui fournir.

L'Etablissement tient à souligner que la transmission annuelle de son attestation d'assurance constitue une obligation lui incombant au titre du présent contrat et dont l'inexécution est susceptible d'entraîner la résiliation de ce contrat.

## G. L'équipe qui vous accueille

-  Équipe médicale composée de médecins compétents en gériatrie assurant la couverture médicale 24 h/24 pour l'ensemble de l'établissement.
-  Pharmacien délivrant les médicaments prescrits par les médecins de l'établissement.
-  Équipe paramédicale composée de :
  - Encadrants Unités de Soins

- Infirmiers(ères) Diplômé(es) d'État (IDE)
- Aides-Soignant(e)s (AS)
- Assistants de Soins en Gériologie (ASG)
- Kinésithérapeutes
- Ergothérapeute
- EAPA (Enseignant Activités Physiques Adaptées)
- Psychologues / Neuropsychologues
- Diététicienne

Équipe hôtelière et logistique composée d'Agents Hôteliers (AH)

Équipe d'animation

Assistante sociale

Equipe de restauration

Equipe technique

Equipe administrative

Différents partenaires extérieurs interviennent de façon régulière ou ponctuelle, parmi eux : Médecins spécialistes, Orthophonistes, Pédicure, Coiffeuse...

Tout le personnel participant à la prise en charge et à l'accompagnement des patients est identifié par sa tenue professionnelle (nom, prénom et fonction)

Centre de Gériatrie Beauséjour

Nom Prénom  
Fonction

| Fonctions                                                                                      | Blouse avec liseré |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Médecins, Encadrants Unités de Soins, IDE, Kiné, psychologue, ergothérapeute, diététicienne... | Blanc              |
| AS                                                                                             | Vert ou Jaune      |
| AH                                                                                             | Bleu               |

## H. Personne qualifiée et médiateur de la consommation (EHPAD)

### La Personne Qualifiée

La personne qualifiée est une personne qui vous informe et vous aide à faire valoir vos droits, sollicite et signale aux autorités les difficultés et éventuelles situations de maltraitance. Elle assure un rôle de médiation avec l'établissement en tant que de besoin.

La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par le Préfet de Département, le Président du Conseil Départemental et le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé compétente.

Les personnes désignées le sont en fonction de la connaissance qu'elles ont du secteur social et médico-social, en matière de droits sociaux et de l'organisation administrative et judiciaire.

La personne qualifiée est indépendante des collectivités publiques qui procèdent à sa nomination et des structures d'accueil.

L'Etablissement tiendra cette liste, dès sa réception, à votre disposition. Elle sera également affichée dans l'Etablissement.

*Cf. Liste des personnes qualifiées (annexe)*

### Le Médiateur de la consommation :

L'article L. 152-1 du Code de la consommation reconnaît à tout consommateur le droit de recourir totalement gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, l'Etablissement a conclu une convention avec un organisme de Médiation de la consommation.

Le Résident peut contacter cette personne pour bénéficier de son intervention dans des conditions de gratuité.

Conformément à l'article L611-1 du Code de la consommation, le médiateur de la consommation ne peut être saisi par le Résident que sur les litiges nationaux, c'est-à-dire, ceux relatifs à l'exécution des prestations du présent contrat de séjour, telles que la réalisation et les conditions financières des prestations hôtelières, des prestations d'accompagnement et de bien-être, des prestations de dépendance, les objectifs personnalisés et l'exercice de la liberté d'aller et venir du Résident.

Le médiateur de la consommation est également compétent pour tout litige portant sur les conditions de facturation en cas d'absence prévue (vacances) ou imprévue (hospitalisation) du Résident, les conditions de résiliation du présent contrat, l'information délivrée sur les prestations fournies par l'établissement et sur l'exercice de la liberté d'aller et venir du Résident.

En revanche, conformément à l'article L611-4 du Code de la consommation, sont exclus de la médiation de la consommation les litiges portant sur les services de santé dispensés au sein de l'EHPAD.

**L'établissement a passé convention avec l'organisme de médiation de la consommation :**

**ASSOCIATION NATIONALE DES MEDIEATEURS – ANM Conso**  
**2, rue de Colmar - 94300 VINCENNES**  
**Tél. 01 46 81 20 95**  
[contact@anm-mediation.com](mailto:contact@anm-mediation.com)

## **I. Représentants des usagers et médiateurs (SMR et USLD)**

### **Représentants des Usagers :**

Les représentants des usagers sont les porte-paroles des usagers auprès de la Direction de l'établissement.

Les représentants des usagers et leurs suppléants sont désignés par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) parmi les personnes proposées par les associations agréées. Ils ont notamment pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et la Direction de l'établissement.

Le cas échéant, le représentant des usagers membre de la CDU peut accompagner le Résident dans sa réclamation et, s'il le souhaite, pendant sa rencontre avec le médiateur (cf. annexe)

### **Médiateurs de la CDU :**

Il existe deux médiateurs : le médiateur médecin et le médiateur non médecin. L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous-même et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Si votre mécontentement concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical du service dans lequel vous avez été pris(e) en charge, le médiateur médecin sera compétent. Dans tous les autres cas, ce sera le médiateur non médecin.

Si votre plainte concerne tous types de questions, vous pouvez vous entretenir avec les deux médiateurs.

## **II. LES ELEMENTS D'INFORMATION DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

### **A. Les formalités administratives**

**Toute entrée doit être effectuée Via Trajectoire** (plateforme mise en ligne par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental, dédiée aux professionnels de santé et aux usagers).

La procédure d'admission en externe est identique pour tous les services USLD, EHPAD, SMR :

- une partie administrative à remplir par l'utilisateur ou services sociaux
- une partie médicale à remplir par le médecin traitant ou le médecin du service

### **En USLD et en EHPAD :**

- Procédure et formalités de sortie : se reporter au contrat de séjour.

### **En SMR :**

- Procédure de sortie à réaliser pour tout autre établissement : Via Trajectoire
- Procédure de sortie pour un retour à domicile : le jour de votre sortie, un(e) infirmier(ière) du service préparera votre départ en vous apportant tous les éléments de sortie :
  - Restitution de toutes les radios, ...
  - Un courrier de sortie pour votre médecin traitant,
  - Une enveloppe contenant ordonnance et papiers de retour à domicile pour le patient lui-même ou sa famille (bulletin de sortie, prescription du traitement et prescription d'auxiliaires médicaux si besoin).

Le jour de la sortie, il convient de se rapprocher du secrétariat administratif et de l'accueil pour la télévision et le téléphone.

## B. L'accueil de vos proches

Les visiteurs ont la possibilité de prendre un repas sur demande (réservation à faire 48h à l'avance) auprès de l'hôtesse d'accueil (avec participation financière : voir fiche tarifaire dans le livret d'accueil).

Hébergement des accompagnants : dans des cas très spécifiques, nous pouvons vous proposer la mise à disposition d'un lit pliant.

## C. Les formes de participation des personnes accueillies

Pour le SMR et l'USLD, la commission des usagers (CDU), a pour missions de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de l'accueil de la prise en charge des personnes malades et de faciliter leurs démarches, notamment en cas de réclamations concernant leur séjour. Les représentants des usagers y participent.

Si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire par simple courrier adressé au Directeur de l'établissement ou en prenant contact auprès de la CDU : [cdubeausejour@fondationcos.org](mailto:cdubeausejour@fondationcos.org)

Pour l'EHPAD, le Conseil de la Vie Sociale, est une instance qui vise à associer les usagers au fonctionnement de l'établissement.

Si vous souhaitez formuler une réclamation, vous pouvez le faire par simple courrier adressé au Directeur de l'établissement ou en prenant contact auprès du CVS : [cvsbeausejour@fondationcos.org](mailto:cvsbeausejour@fondationcos.org)

Les représentants des usagers siégeant en CDU ou en CVS sont affichés sur les panneaux des unités de l'établissement.

## D. Protection des données à caractère personnel

### Protection des données à caractère personnel :

**Dans le cadre de votre prise en charge administrative, médicale et soignante au sein de l'établissement COS BEAUSEJOUR des données à caractère personnel vous concernant font l'objet d'une collecte et de traitements informatisés et / ou papier.**

En sa qualité de responsable des traitements, **dont il définit les finalités et les moyens, l'établissement COS BEAUSEJOUR** veille à se conformer à la législation relative à la protection des données à caractère personnel (notamment à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement européen n°2016-678 du 27/04/2016 de protection des données).

Le résident/patient a été informé que l'obtention, la collecte et l'utilisation des informations par l'établissement le concernant, sont nécessaires pour l'exécution de son contrat de séjour et le respect de ses obligations légales et réglementaires par l'établissement et qu'il ne traitera pas de données à d'autres fins.

Ces données personnelles concernent **votre état civil, vos coordonnées de contact, vos droits en matière de prestations sociales et celle relatives à votre santé.**

**Les traitements, dont vos données à caractère personnel font l'objet, ont pour finalités principales le suivi de votre prise en charge et l'exécution des obligations légales et réglementaires de l'établissement correspondantes :**

- du point de vue de la réalisation, de l'organisation et de la continuité des soins ;
- en matière de droit de la sécurité sociale et de la protection sociale ;
- concernant votre accueil et votre hébergement au sein de l'établissement ;
- dans le cadre de l'évaluation et l'amélioration de la qualité.

Par ailleurs, l'établissement a un intérêt légitime à traiter vos données personnelles pour des finalités telles que, par exemple, **la facturation des prestations hôtelières relatives à votre venue.**

**Tout éventuel autre traitement que ceux énumérés ci-dessus nécessite votre consentement, celui-ci pouvant être retiré à tout moment.**

**L'établissement COS BEAUSEJOUR** confirme qu'il prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, la confidentialité, l'intégrité des informations collectées et s'engage à éviter toute utilisation détournée de ces données :

- sous réserve de l'accès aux données à caractère personnel à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, à ne les transférer qu'aux services internes et prestataires ou sous-traitants intervenant dans le cadre du présent contrat, dans la limite des strictes nécessités fonctionnelles ;
- à ne les conserver au-delà de la fin du contrat que pour la durée dite de « prescription » nécessaire à l'exercice ou la défense par l'entreprise de ses droits en justice (**durées de conservation réglementaires**).
- à se réserver la possibilité de faire valoir, ses droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité de ses données personnelles que du droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement ;
- à définir les directives relatives à l'exercice desdits droits après son décès.

Cependant, le résident/patient ne peut pas s'opposer aux traitements nécessaires à l'établissement pour respecter ses propres obligations réglementaires et légales.

En effet, le fait de s'opposer à certains traitements pourrait entraîner l'incapacité de l'établissement à garantir la qualité et / ou la sécurité des soins, voire de la prise en charge.

Pour exercer vos droits ou pour toute question sur le traitement de vos données, vous pouvez, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité, vous adresser au délégué à la protection des données (DPO) :

- par courriel à l'adresse suivante : [dpo@fondationcos.org](mailto:dpo@fondationcos.org)
- par courrier signé à l'adresse suivante :

DPO  
Fondation Cos Alexandre Glasberg  
88 – 90 boulevard de Sébastopol  
75003 PARIS

Si le Résident/ Patient (ou la/les personne/s chargée/s de la mesure de protection juridique le concernant) estime, après avoir contacté le DPO, que ses droits ne sont pas respectés, il peut à tout moment introduire une réclamation auprès de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## E. Vos droits et devoirs

**La personne de confiance :** Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

Elle peut être une personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui accepte d'assumer cette mission. La désignation est proposée par l'équipe au moment de l'entrée dans l'établissement, elle doit se faire par écrit et être co-signée par la personne désignée. Cet accord écrit est révocable à tout moment. Elle pourra donc assister à vos côtés aux entretiens médicaux et elle pourra être consultée dans le cas où vous ne seriez plus en capacité d'exprimer votre volonté. La personne de confiance est le contact privilégié de l'équipe médicale. Son avis prévaut sur tout autre avis non médical, à l'exclusion d'éventuelles directives anticipées. L'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision.

**La personne à prévenir :** La personne à prévenir est la personne qui s'occupera de vous administrativement (fournir les renseignements, rapporter vos effets personnels...). La personne à prévenir peut ou pas être la même personne que la personne de confiance.

**Le consentement du patient :** Aucun acte ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment. Le médecin a l'obligation de respecter la volonté de la personne après l'avoir informé des conséquences de ses choix et de leur gravité.

**Les directives anticipées :** Toute personne majeure peut si elle le souhaite rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles sont prises en considération par le médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention, de traitement, voire de prolongation artificielle de la vie. Ces directives indiquent les souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Il est important de rendre ces directives accessibles au médecin qui vous accompagne dans l'établissement.

**L'accès à votre dossier médical :** Lors de toute prise en charge un dossier médical est constitué au sein de l'établissement et il comporte toutes les informations médicales vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant une demande écrite auprès de la direction accompagnée obligatoirement d'une copie recto verso de votre pièce d'identité. La durée de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. Ce délai de conservation s'applique pour les établissements publics et privés. Ce délai de conservation ne s'applique

pas pour le dossier médical partagé. Ce dernier est conservé pendant une durée de 10 années à compter de sa clôture.

Exceptions : d'autres délais sont applicables dans les cas suivants :

- Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.
- La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

**Secret professionnel** : L'ensemble du personnel est tenu à l'obligation de discrétion et au secret professionnel.

**Informations médicales** : Tout au long de votre séjour l'équipe médicale ou soignante vous informera de votre état de santé, des examens et des traitements qui vous seront proposés. Cependant si vous le souhaitez, vous pouvez demander expressément à ne pas être informé(e).

**Bientraitance et lutte contre les faits de maltraitance et de violence :**

L'établissement s'engage dans la promotion de la Bientraitance et développe une politique de lutte et de prévention des situations de maltraitance, afin de garantir aux usagers la considération de leurs droits et libertés, mais aussi de leurs besoins et attentes lors de leur séjour au sein de l'établissement.

Afin que la Charte Bientraitance du COS Beauséjour soit en mesure de promouvoir concrètement la qualité de vie des personnes accueillies et d'en assurer l'évolution, il est institué au sein du COS Beauséjour, un Groupe Réflexion Éthique (GRE), auquel les professionnels participent.

**Examens des plaintes et réclamations** : L'ensemble des réclamations sont adressées au Directeur de l'établissement. Ce dernier y répond dans les meilleurs délais, et le CVS ou la CDU en est tenu informé.

**Etablissement sans tabac** : il est strictement interdit de fumer dans les locaux de l'établissement.

**Respect du matériel et des lieux** : les locaux et les matériels doivent être respectés. Les auteurs des dégradations seront tenus de rembourser les coûts liés à la réparation et pourront le cas échéant être poursuivis en justice.

**Zones de stationnement** : deux places à l'entrée du bâtiment sont réservées aux personnes à mobilité réduite.

**Sécurité incendie** : Il est interdit de bloquer les accès de secours. Vous devez respecter les consignes données par le personnel de Beauséjour.

**Neutralité et laïcité** : Le personnel de Beauséjour respecte les croyances et les convictions de chacun. Toutefois leurs expressions ne doivent pas porter atteinte à la qualité des soins aux règles d'hygiène au fonctionnement du service et à autrui. De même, toute discrimination à l'égard d'un membre du personnel en raison de sa religion ou de son sexe ne saurait être acceptée.

D'une manière générale l'établissement assure une vigilance sur le prosélytisme et les risques de radicalisation, en lien avec les autorités compétentes.

**Hygiène** : L'établissement s'engage dans le respect de la réglementation et des bonnes pratiques en matière d'hygiène, et invite les usagers à les suivre.

## **F. Les bénévoles intervenant dans l'établissement**

L'établissement a conclu une convention avec différentes associations :

- Association Petits Frères de Pauvres,
- Association Saint Vincent de Paul,
- Association Être Là-ASP Var,
- Association La fraternité...

Les coordonnées de ces associations sont disponibles dans les services.

Des bénévoles de l'Aumônerie interviennent également dans l'établissement (les modalités d'intervention sont disponibles dans les services).

### III. ANNEXES

#### Annexe 1 - Liste des personnes qualifiées (EHPAD)



#### ARRETE n° AR 2025-438

##### Conjoint portant désignation des personnes qualifiées du département du Var

**Vu** le Code de l'action sociale et des familles et notamment les articles L. 311-5, R. 311-1 et R. 311-2 ;

**Vu** la loi n° 2002-2 du 02 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale ;

**Vu** le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles ;

**Vu** le décret n°2004-374 du 29 avril 2004, modifié relatif aux pouvoirs des préfets, à l'organisation et à l'action des services de l'Etat dans les régions et départements ;

**Vu** le décret du 16 juillet 2024 portant nomination de Monsieur Yann BUBIEN en qualité de Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur ;

**Vu** l'arrêté du 18 juillet 2024 portant délégation de signature à Monsieur Sébastien MONIE en qualité de Directeur de la Délégation départementale du Var ;

**Vu** l'arrêté conjoint du 17 mars 2020 portant désignation des personnes qualifiées dans le département du Var ;

**Vu** la délibération du Conseil départemental n°A1 du 26 octobre 2022 relative à l'élection de son Président ;

**Vu** le résultat de l'appel à candidature de la Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités du Var en date du 28 octobre 2024 ;

**Considérant** la liste établie conjointement par le Président du Conseil départemental du Var, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur ;

**Considérant** que toute personne, prise en charge dans un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal peut, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à la personne qualifiée nommée dans le présent arrêté ;

**Sur proposition conjointe**, le Préfet du Var, le Président du Conseil départemental du Var, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur, chargés de désigner les personnes qualifiées aux termes de l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles ;



# ARRETERENT

**Article 1<sup>er</sup> :** L'arrêté conjoint n° AR 2019-92 du 17 mars 2020, portant désignation des personnes qualifiées du département du Var fait l'objet d'une abrogation formelle et totale à compter de la publication du présent arrêté. Les dispositions prises par l'arrêté n° AR 2019-92 sont intégralement remplacées par celles définies dans le présent arrêté.

**Article 2 :** Sont nommés en qualité de personnes qualifiées dans le département du Var, pour une durée de trois ans, renouvelable une fois par tacite reconduction, à compter de la publication du présent arrêté.

**Pour les personnes prises en charge dans les structures d'accueil d'hébergement et d'insertion ainsi que celles prises en charge dans des structures d'hébergement pour les publics migrants (Annexe 1) :**

- Madame Marie-Françoise GONNET, bénévole de la Ligue Varoise de Prévention : [mfgonnet83@gmail.com](mailto:mfgonnet83@gmail.com)

**Pour les majeurs protégés dont les mesures sont gérées par des services tutélaires ou la personne en charge de sa mesure de protection (Annexe 1) :**

- Madame Anne MATHIVET, membre bénévole à l'UDAF du Var : [ddets-direction@var.gouv.fr](mailto:ddets-direction@var.gouv.fr)

**Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale (Annexe 1) :**

- Monsieur Daniel BAONI, directeur retraité d'établissements des Salins de Bregille : [ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr) ou [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr)
- Madame Mireille FONTAINE, médecin retraitée : [mireillefontaine.sante@gmail.com](mailto:mireillefontaine.sante@gmail.com)
- Madame Jocelyne LAFFON, consultante en direction d'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : [ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr) ou [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr)
- Madame Anne LATZ, directrice retraitée de l'ITEP l'ESSOR : [anne.latzburton@gmail.com](mailto:anne.latzburton@gmail.com) ou 06 80 73 35 02
- Madame Anne MATHIVET, membre bénévole à l'UDAF du Var : [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr) ou [ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-dt83-medico-sociale@ars.sante.fr)
- Madame Pascale MIGNOT, directrice retraitée d'établissements de l'ADAPEI : [pascale.mignot@yahoo.fr](mailto:pascale.mignot@yahoo.fr)
- Monsieur Hervé NACCACHE, directeur retraité de l'association APEA : [hervennaccache@wanadoo.fr](mailto:hervennaccache@wanadoo.fr) ou 06 29 40 80 61
- Madame Nelly WOOLLEY, membre de l'association ADEPAPE Var : [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr)
- Monsieur Zied FREDJ, animateur, maison d'enfants à caractère social : [personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr)



Les coordonnées des personnes qualifiées et le présent arrêté sont également consultables via le lien suivant : <https://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social>.

**Article 3 :** Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal peut également faire parvenir sa demande selon le domaine de compétences (Annexe 1) :

- **au Conseil départemental du Var**  
Direction de l'autonomie  
Direction de l'enfance et de la famille  
390 avenue des Lices - BP1303  
83076 TOULON CEDEX  
[personnes-qualifiees@var.fr](mailto:personnes-qualifiees@var.fr)
- **à la Préfecture du Var**  
Direction de l'emploi, du travail et des solidarités du Var  
Mission d'appui aux politiques publiques  
Préfecture du Var - CS31209  
83070 TOULON CEDEX  
[ddets-direction@var.gouv.fr](mailto:ddets-direction@var.gouv.fr)
- **à l'Agence Régionale de Santé**  
Délégation Départementale du Var  
Service de l'Offre Médico-Sociale  
177 boulevard du Docteur Charles Barnier  
TOVA 2 - CS 31302  
83076 TOULON CEDEX  
[ars-paca-r83-medico-sociale@ars.sante.fr](mailto:ars-paca-r83-medico-sociale@ars.sante.fr)

**Article 4 :** Les modalités d'exercice des missions de la personne qualifiée sont prévues aux articles L. 311-5 et R. 311-1 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

**Article 5 :** Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements gérés par l'association ou la structure auxquelles elles peuvent être rattachées. De même, elles ne peuvent connaître des affaires relevant des établissements ou services où elles ont exercé.

**Article 6 :** En cas de nécessité, et après échanges entre les parties concernées, le retrait de la personne qualifiée pourra être réalisé, soit à sa demande à tout moment après un préavis de deux mois, soit à l'initiative des autorités l'ayant désigné après un préavis d'un mois, notamment en cas de non-respect de l'obligation de discrétion ou de condition d'indépendance.



**Article 7 :** La personne morale gestionnaire s'assure de la diffusion, par affichage dans ses établissements et services, du présent arrêté auprès des usagers ou par toute autre modalité laissée à son appréciation. Le livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du CASF devra faire référence à cet arrêté.

**Article 8 :** Les missions de la personne qualifiée sont exercées à titre gratuit.

**Article 9 :** Les frais de déplacement, le cas échéant, pour l'exercice de leur mission, peuvent faire l'objet d'un remboursement dans les conditions prévues à l'article R. 311-2 du CASF. Le partage des frais entre le représentant de l'Etat, le Conseil départemental et l'Agence Régionale de Santé se fera de la manière suivante :

- lorsque l'intervention de la personne qualifiée concerne un service ou établissement relevant du seul contrôle d'une des trois autorités, les frais sont exclusivement pris en charge par celle-ci ;
- lorsque plusieurs autorités sont concernées, les frais sont partagés.

Les frais de timbre ou de téléphone peuvent faire l'objet d'un remboursement sur la base de justificatifs. Le remboursement de ces frais est pris en charge selon les cas énoncés précédemment par l'Etat ou le Département.

**Article 10 :** Le présent arrêté peut faire l'objet dans les deux mois suivant sa publication d'un recours gracieux devant les autorités compétentes ou d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Toulon, à compter de sa publication. Le Tribunal Administratif peut être aussi saisi par l'application information « Télé recours citoyens » accessible par le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr)

**Article 11 :** Le Préfet du Var, le Président du Conseil départemental du Var, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Provence-Alpes-Côte d'Azur sont chargés, chacun, en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au recueil des actes administratifs de la Préfecture du Var.

Fait à Toulon, le

14 AVR. 2025

Le Président du Conseil  
départemental du Var

M. Jean-Louis MASSON

Le Préfet du Var

M. Philippe MAHÉ

Le Directeur Général de  
l'Agence Régionale de Santé  
Provence-Alpes-Côte d'Azur

Pour le directeur général de l'agence  
régionale de santé PACA  
le directeur départemental du Var

**Sébastien Monié**

44

## ANNEXE 1

### RÉGIME DE TUTELLE DES ÉTABLISSEMENTS OU SERVICES SOCIAUX OU MÉDICO-SOCIAUX

#### PERSONNES AGÉES

|                                                                               |                                                |                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conseil départemental (CD)                                                    | Agence Régionale de Santé (ARS)                | Conseil départemental et ARS                                                                                                           |
| Établissement d'hébergement pour personnes âgées (Résidences autonomie/MARPA) | Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) | Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)                                                                   |
| Service autonomie à domicile (SAD aide)                                       |                                                | Accueil de jour / Hébergement temporaire pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer / Service autonomie à domicile (SAD mixte) |

#### ENFANCE

Conseil départemental (CD)  
Foyer d'aide à l'enfance  
Centre maternel  
Lieux de vie  
Maison d'enfants à caractère social

#### PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

|                                                                           |                                                                 |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Conseil départemental (CD)                                                | Agence Régionale de Santé (ARS)                                 | Conseil départemental et ARS                                                          |
| Établissement d'accueil non médicalisé pour personnes handicapées (EAPHM) | Maison d'accueil spécialisée (MAS)                              | Établissement d'accueil médicalisé en tout ou partie pour personnes handicapées (EAM) |
| Accueil de jour occupationnel                                             | Établissement et service d'aide par le travail (ESAT)           | Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés (SAMSAH)               |
| Service d'accompagnement à la vie sociale (SAVS)                          | Institut médico-éducatif (IME)                                  | Accueil de jour médicalisé                                                            |
| Service autonomie à domicile (SAD aide)                                   | Institut d'éducation motrice (IEM)                              | Accueil de jour médicalisé                                                            |
|                                                                           | Institut thérapeutique, éducatif et pédagogique (ITEP)          | Service autonomie à domicile (SAD mixte)                                              |
|                                                                           | Centre médico-psychopédagogique (CMPP)                          | Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)                                        |
|                                                                           | Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)                  |                                                                                       |
|                                                                           | Service d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD) |                                                                                       |
|                                                                           | Établissement pour enfants et adolescents polyhandicapés (EEAP) |                                                                                       |

12

#### PERSONNES EN DIFFICULTÉS SPÉCIFIQUES OU SOCIALES

|                                                                                                 |                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Agence Régionale de Santé (ARS)                                                                 | Préfet (ODETS)                                            |
| Lits Haute Soins Santé (LHSS)                                                                   | Services médicaux judiciaires à la protection des mineurs |
| Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues (CAARUD) | Services de délégués aux prestations familiales           |
| Centre de soins d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA)                       | Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)     |
| Lits d'accueil médicaux (LAM)                                                                   | Centre provisoire d'hébergement (CPH)                     |
|                                                                                                 | Foyers de jeunes travailleurs (FJT)                       |
|                                                                                                 | Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CAOA)          |

**Annexe 2 - Charte de la personne hospitalisée (circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 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.

**Annexe 3 - Charte des droits et des libertés de la personne accueillie (DGAS ; mai 2004)**

*Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.*

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Article 1<sup>er</sup> - Principe de non-discrimination</b></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Article 7 - Droit à la protection</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté</b></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Article 8 - Droit à l'autonomie</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                   |
| <p><b>Article 3 - Droit à l'information</b></p> <p>La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><b>Article 9 Principe de prévention et de soutien</b></p> <p>Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>                                                                      |
| <p><b>Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne</b></p> <p>Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 ;</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol> <p>Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.</p> <p>La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.</p> | <p><b>Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie</b></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p><b>Article 5 - Droit à la renonciation</b></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><b>Article 11 - Droit à la pratique religieuse</b></p> <p>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.</p> <p><b>Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité</b></p> <p>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.</p> |

**Annexe 4 - Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance (FNG ; 2007)**

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

**1. Choix de vie**

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

**2. Cadre de vie**

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

**3. Vie sociale et culturelle**

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

**4. Présence et rôle des proches**

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

**5. Patrimoine et revenus**

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

**6. Valorisation de l'activité**

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

**7. Liberté d'expression et liberté de conscience**

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

**8. Préservation de l'autonomie**

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

**9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps**

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

**10. Qualification des intervenants**

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

**11. Respect de la fin de vie**

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

**12. La recherche : une priorité et un devoir**

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

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

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

**14. L'information**

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

**Annexe 5 : Charte européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue durée (Projet EUSTaCEA, 2010)****Principaux fondements :****Art 1 - Droit à la dignité, au bien-être physique et mental, à la liberté et à la sécurité****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit au respect de votre dignité en tant qu'être humain, à votre bien-être physique et mental, à votre liberté et à votre sécurité.

**Art 2 - Droit à l'autodétermination****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous pouvez être amené(e) à dépendre des autres pour une aide ou des soins, vous conservez votre droit à faire vos propres choix et au respect de votre volonté. Ce droit s'étend à la désignation d'un tiers de votre choix.

**Art 3 - Droit à la vie privée****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit à la vie privée et à l'intimité ainsi qu'à la protection de ces droits.

**Art 4 - Droit à des soins de qualité et adaptés****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit à des soins, à une aide et à un traitement de qualité, adaptés à vos besoins et à vos souhaits personnels.

**Art 5 - Droit à des informations et à des conseils personnalisés, et droit à l'expression d'un consentement éclairé****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit de demander et de recevoir des informations et des conseils personnalisés sur toutes les possibilités de soins, de prise en charge et de traitement afin de pouvoir prendre des décisions en toute connaissance de cause.

**Art 6 - Droit de continuer de communiquer et de participer à la société et à des activités culturelles****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit de communiquer avec les autres et de participer à la vie politique et sociale, à l'éducation et à la formation tout au long de la vie ainsi qu'à des activités culturelles.

**Art 7 - Droit à la liberté d'expression et à la liberté de pensée/ conscience : convictions, croyances et valeurs****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit de vivre selon vos convictions, croyances et valeurs.

**Art 8 - Droit à des soins palliatifs et à mourir dans le respect et la dignité****La Charte stipule que...**

Vous avez le droit de mourir dans la dignité, dans des conditions conformes à vos souhaits et dans les limites de la législation nationale du pays où vous résidez.

**Art 9 - Droit de recours****La Charte stipule que...**

Lorsque vous vieillissez et que vous êtes amené(e) à dépendre des autres, que ce soit pour une aide ou pour des soins, vous conservez votre droit de recours en cas de maltraitance, d'abus ou de négligence

**Art 10 Vos responsabilités****La Charte stipule que...**

Les personnes âgées nécessitant une assistance et des soins de longue durée n'ont pas seulement des droits, elles ont aussi des responsabilités et doivent respecter les droits des personnes qui vivent avec elles (autres résidents) ou qui travaillent pour elles (aidants formels). Lorsqu'elles commencent à dépendre des autres, les personnes âgées ne sont pas toujours conscientes qu'elles ont des obligations envers leurs aidants et qu'elles doivent leur donner dès le départ des instructions claires, leur permettre de travailler dans de bonnes conditions et les traiter avec respect.



## Charte de la Bienveillance

### *Notre métier, nos valeurs, nos convictions*

#### **1. RESPECTER LES VALEURS FONDAMENTALES ET LES DROITS DE LA PERSONNE :**

- dans son intimité et sa dignité,
- en refusant toute forme de discrimination,
- dans sa diversité culturelle, dans ses croyances et pratiques religieuses,
- en appliquant prioritairement le vouvoiement,
- en favorisant son confort et sa tranquillité,
- dans ses goûts,
- dans ses dernières volontés,
- dans les pratiques professionnelles, par le respect de la discrétion et de la confidentialité.

#### **2. ÊTRE TOLERANT A L'ENCONTRE DE LA PERSONNE :**

- en acceptant les comportements liés aux diverses pathologies,
- en respectant et en s'adaptant le mieux possible, à son mode de vie.

#### **3. DEVELOPPER LES ECHANGES, LA COMMUNICATION, L'ECOUTE :**

- en écoutant et humanisant la relation personne / professionnel,
- en délivrant une information adaptée à sa compréhension,
- en identifiant ses attentes, ses besoins sociaux et psychologiques.

#### **4. PRESERVER L'INDIVIDUALITE :**

- en considérant la personne comme une personne à part entière et en la respectant en tant que telle,
- en maintenant son autonomie,
- en étant attentif par les gestes, les regards ou les comportements envers chaque personne, même celles qui sont silencieuses.

#### **5. GARANTIR UNE PRISE EN CHARGE DE QUALITE:**

- en respectant les règles définies par l'établissement dans le cadre notamment de sa démarche qualité.

#### **6. LUTTER CONTRE LA MALTRAITANCE SOUS TOUTES SES FORMES :**

- en dénonçant toute forme de violences (physiques, psychologiques, financières, civiques) ou de négligences à l'égard de la personne accompagnée.

*Afin que cette Charte soit en mesure de promouvoir concrètement la qualité de vie des personnes et d'en assurer l'évolution, il est institué au sein du COS Beauséjour, un Groupe Réflexion Éthique et Bienveillance (GREB), auquel les équipes participent.*

## Annexe 7 – Fiche tarifaire en euros à compter du 1er juillet 2025

Les tarifs Hébergement et Dépendance de l'USLD et de l'EHPAD sont fixés annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental.

Le **forfait soins** est directement versé à l'établissement par l'Assurance maladie et n'est donc pas payé par les résidents.

Le **tarif dépendance** est à la charge des résidents, et son montant varie en fonction du degré de dépendance (GIR). Ce tarif peut être en partie compensé par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) pour les résidents relevant des GIR 1 à 4.

Le **tarif hébergement** est entièrement à la charge des résidents. En cas de ressources insuffisantes, il peut être pris en charge par l'aide sociale départementale. Vous pouvez prétendre aussi (sous certaines conditions) à l'APL. Notre secrétariat administratif pourra vous aider dans ces démarches.

### Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

| Tableau 1 - Pour les résidents originaires du Var       |                | Tableau 2 - Pour les résidents qui ne sont pas originaires du VAR ou non bénéficiaires de l'APA | vous êtes en GIR 1-2 | vous êtes en GIR 3-4 | vous êtes en GIR 5-6 |
|---------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Hébergement                                             | 76,17 €        | Hébergement                                                                                     | 76,17 €              | 76,17 €              | 76,17 €              |
| Dépendance <sup>(1)</sup> (dont ticket modérateur 7,97) | 7,97 €         | Dépendance <sup>(1)(2)</sup> (dont ticket modérateur 7,97€)                                     | 29,82 €              | 18,85 €              | 7,97 €               |
| <b>Total journalier</b>                                 | <b>84,14 €</b> | <b>Total journalier</b>                                                                         | <b>105,99 €</b>      | <b>95,02 €</b>       | <b>84,14 €</b>       |

(1) Le tarif payé pour la dépendance correspond au ticket modérateur sous la condition indispensable de bénéficier de l'APA (prise en charge validée par le Conseil Départemental). Dans le cas où cette aide n'est pas demandée ou accordée (pas de dépôt de dossier de demande ou dossier incomplet auprès du Conseil Départemental), c'est le tarif correspondant au GIR d'appartenance qui s'applique (cf. tableau 2 ci-contre). L'APA est versée directement à l'établissement par le Conseil Départemental.

(2) Versée au résident par le Conseil Départemental du département d'origine au titre de l'APA

**Dépôt de garantie (encaissé)**

**2 524,20 €**

### Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

| Tableau 3 - Pour les résidents originaires du Var        |                | Tableau 4 - Pour les résidents qui ne sont pas originaires du VAR ou non bénéficiaires de l'APA | vous êtes en GIR 1-2 | vous êtes en GIR 3-4 | vous êtes en GIR 5-6 |
|----------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Hébergement - chambre simple                             | 76,05 €        | Hébergement - chambre simple                                                                    | 76,05 €              | 76,05 €              | 76,05 €              |
| Hébergement - chambre double                             | 66,05 €        | Hébergement - chambre double                                                                    | 66,05 €              | 66,05 €              | 66,05 €              |
| Dépendance <sup>(1)</sup> (dont ticket modérateur 5,92€) | 5,92 €         | Dépendance <sup>(1)(2)</sup> (dont ticket modérateur 5,92€)                                     | 22,02 €              | 13,98 €              | 5,92 €               |
| <b>Total journalier - chambre simple</b>                 | <b>81,97 €</b> | <b>Total journalier - ch. simple</b>                                                            | <b>98,07 €</b>       | <b>90,03 €</b>       | <b>81,97 €</b>       |
| <b>Total journalier - chambre double</b>                 | <b>71,97 €</b> | <b>Total journalier - ch. double</b>                                                            | <b>88,07 €</b>       | <b>80,03 €</b>       | <b>71,97 €</b>       |

(1) Le tarif payé pour la dépendance correspond au ticket modérateur sous la condition indispensable de bénéficier de l'APA (prise en charge validée par le Conseil Départemental). Dans le cas où cette aide n'est pas demandée ou accordée (pas de dépôt de dossier de demande ou dossier incomplet auprès du Conseil Départemental), c'est le tarif correspondant au GIR d'appartenance qui s'applique (cf. tableau 4 ci-contre). L'APA est versée directement à l'établissement par le Conseil Départemental.

(2) Versée au résident par le Conseil Départemental du département d'origine au titre de l'APA

**Dépôt de garantie (encaissé)**

**2 459,10 €**

### Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)

|                                | SMR            |
|--------------------------------|----------------|
| Forfait hospitalier journalier | 20,00 €        |
| Ticket modérateur              | 49,31 €        |
| <b>Total journalier</b>        | <b>69,31 €</b> |

(1) Le forfait hospitalier n'est pas remboursé par l'Assurance Maladie. Il peut éventuellement être pris en charge par votre mutuelle ou votre complémentaire santé si le contrat que vous avez souscrit le prévoit.

**Caution (non encaissée)** **600,00 €**

(2) Le chèque de caution est restitué quand les factures "patients" et "mutuelle" sont soldées.

#### Télévision

|                                 |         |
|---------------------------------|---------|
| Caution (uniquement par chèque) | 50,00 € |
| Abonnement journalier           | 2,00 €  |

#### Téléphone

|                                     |         |
|-------------------------------------|---------|
| Réception appels                    | gratuit |
| Émission d'appels : forfait mensuel | 10,00 € |

#### Frais à votre charge :

Le forfait journalier (peut-être pris en charge par votre mutuelle)

Le ticket modérateur si la prise en charge de votre caisse est à 80% (peut-être pris en charge par votre mutuelle)

La télévision (en option)

L'abonnement téléphone (en option)

**Repas invités (tous secteurs) : 10€**  
(à régler directement à l'accueil par chèque ou espèces, au minimum 48h avant)

**Annexe 8 - Numéros utiles Beauséjour**

|                                                |                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Accueil</b>                                 | 04 94 00 00 00                  |
| <b>Assistante de Direction</b>                 | 04 94 00 00 14                  |
| <b>Secrétariat administratif (facturation)</b> | 04 94 00 00 07 / 04 94 00 00 08 |
| <b>Secrétariat Préadmission/Admission</b>      | 04 94 00 00 09                  |
| <b>Secrétariat médical</b>                     | 04 94 00 00 32                  |
| <b>Service social</b>                          | 04 94 00 00 35                  |

## Les bénévoles :



### BIBLIOTHEQUE :

#### Prêt de livres et audio livres

Mme Mia BANO – Tél : 04 94 35 45 57

Présente les vendredis après-midi pour la distribution de livres.



### LA FRATERNITE : *en attente de coordonnées*

#### Visite et écoute en chambre pour l'USLD

Mme Caroline CAULY Caroline

Présente un samedi par mois



### ASSOCIATION DES SOINS PALLIATIFS DU VAR :

Accompagnement, écoute et réconfort pour des personnes en fin de vie ou maladie grave.

Mme Elisabeth TORCHEUX-GIRAUD – Tél : 06 38 52 51 23 - Mail : [be.giraud83@orange.fr](mailto:be.giraud83@orange.fr)



### LES PETITS FRÈRES DES PAUVRES :

Accompagne les personnes âgées souffrant d'une grande solitude.

Mme Geneviève THEVENIN – Tél : 07 56 30 40 20 – Mail : [hyeres@petitsfreresdespauvres.fr](mailto:hyeres@petitsfreresdespauvres.fr)

Présent les mardis dans leur bureau (à côté du bureau de l'animation).

## Les différents cultes :



### AUMÔNERIE :

Passage en chambre dans tous les services, sur demande

Mme Béatrice ALLARD - Tél : 06 81 36 96 74 / N° Urgence paroisse 06 82 15 86 78

Messe le 1<sup>er</sup> mercredi du mois et présent tous les mercredis après-midi.



### CULTE MUSULMAN :

M. Abdelaziz EL HASNAOUI – Tél : 06 21 69 38 61

M. Lahcen ADLANI – Tél : 06 24 08 69 29

### CULTE PROTESTANT :

Église évangélique de Hyères – 550 rue Nicephore Niepce - Hyères

Pasteur Mathieu FRANCOIS – Tél : 06 46 71 21 69 – Mail : [egliseaddhyeres@gmail.com](mailto:egliseaddhyeres@gmail.com)

Église protestante unie de Hyères – 6 rue du docteur Léopold Jaubert - Hyères

Pasteur Christian BADET – Tél : 06.14.03.20.12 – Mail : [pasteurhyeres@gmail.com](mailto:pasteurhyeres@gmail.com)



### CULTE ISRAELITE :

Synagogue-Aci-He (Association Cultuelle Israélite d'Hyères et Environs)

24 bis chemin de la Ritorte - Hyères

Responsable du Culte : M. Ari BELLALOU – Tél : 06 63 89 37 65

Secrétariat : M. Hervé GUEDJ – Tél : 06 07 85 24 60 – Mail : [herv.guedj@wanadoo.fr](mailto:herv.guedj@wanadoo.fr)

Annexe 10 - Contrat d'engagement contre la Douleur

**Article L.1110-5 du code de la santé publique** "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

**contrat**  
*d'engagement*

Dans cet établissement,  
nous nous engageons à  
**prendre en charge**  
votre douleur

avoir moins mal  
ne plus avoir mal  
c'est possible.





MINISTÈRE DE LA SANTÉ  
ET DES SPORTS

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

vous avez peur d'avoir mal...  
prévenir, traiter ou soulager  
votre douleur c'est possible

## Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

## traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

les douleurs après une intervention chirurgicale. les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vosre participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

vous avez mal...  
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider** en **répondant** à vos questions ;  
à ne **plus avoir mal** en **vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;  
ou à avoir **moins mal** en **utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

# Annexe 11 – Indicateurs qualité et sécurité de soins à diffusion publique obligatoire en établissement de santé <sup>1</sup>

## QUALITE DES PRISES EN CHARGE RAPPORTEE PAR LES PATIENTS

| Campagne 2025                                                              | Activité     | Recueil | Valeur      | Classe | Évolution |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|-------------|--------|-----------|
| Satisfaction et expérience des patients hospitalisés en SMR <sup>1</sup> : | SMR          | Annuel  | 76,52 / 100 | B      | → stable  |
| 1. Accueil du patient en SMR                                               | SMR          | Annuel  | 79,24       |        |           |
| 2. Prise en charge médicale et paramédicale en SMR                         | SMR          | Annuel  | 77,4        |        |           |
| 3. Lieu de vie des patients en SMR                                         | SMR          | Annuel  | 83,84       |        |           |
| 4. Repas des patients en SMR                                               | SMR          | Annuel  | 75,01       |        |           |
| 5. Organisation de la sortie des patients en SMR                           | SMR          | Annuel  | 64,71       |        |           |
| Satisfaction des personnes accueillies en USLD et UHR                      | USLD<br>UHR  | Annuel  | 93%         |        |           |
| Satisfaction des personnes accueillies en EHPAD et UVP                     | EHPAD<br>UVP | Annuel  | 91%         |        |           |

## QUALITE DES PRISES EN CHARGE CLINIQUES

|                                                   | Activité | Recueil | Valeur                | Classe | Évolution    |
|---------------------------------------------------|----------|---------|-----------------------|--------|--------------|
| Projet de soin, Projet de vie PSPV (données 2023) | SMR      | Biennal | 72 / 100              | C      | ↘ baisse     |
| Prise en charge de la douleur (données 2024)      | SMR      | Biennal | 90%                   | B      | ↗ en progrès |
| Dépistage des troubles nutritionnels              | SMR      | Biennal | Recueil prévu en 2026 |        |              |

## QUALITE DE LA COORDINATION DES PRISES EN CHARGE

|                                                                                                      | Activité   | Recueil | Valeur             | Classe | Évolution    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------|--------------------|--------|--------------|
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie (données 2024)                                           | SMR        | Biennal | 97 / 100           | A      | ↗ en progrès |
| Taux de patients pour lesquels une lettre de liaison de sortie a été transmise dans Mon Espace Santé | TOUS (SMR) | Annuel  | en cours de calcul |        |              |

## QUALITE DES PRATIQUES DANS LA PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

|                                                         | Activité       | Recueil | Valeur | Classe | Évolution |
|---------------------------------------------------------|----------------|---------|--------|--------|-----------|
| Consommation de produits hydroalcoolique (données 2024) | SMR (tout BSJ) | Annuel  | 54%    | C      | → stable  |

## DEMARCHES DE CERTIFICATION ET EVALUATION

|                          | Activité           | Recueil        | Visite mars 2020                  | Visite janvier 2025               |
|--------------------------|--------------------|----------------|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Niveau de certification  | SMR<br>USLD<br>UHR | max.<br>4 ans  | Niveau A<br>(décision 07/07/2020) |                                   |
| Niveau global de qualité | EHPAD<br>UVP       | maxi.<br>5 ans |                                   | Niveau B<br>(décision 14/03/2025) |

<sup>1</sup> Arrêté du 18 février 2026 relatif aux indicateurs qualité et sécurité de soins à diffusion publique obligatoire en établissement de santé à compter de l'année 2026

## Résultat de l'évaluation à la date du 14/03/2025

Évaluation réalisée par IPSO FACTO CONSEIL AUDIT  
RECRUTEMENT FORMATION



### Qualité d'accompagnement

Notes attribuées d'après l'avis des personnes accompagnées, des professionnels et de la gouvernance, sur une échelle allant de pas du tout satisfaisant **1/4**, à tout à fait satisfaisant **4/4**

|                                                                                                                                                   |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|  Bientraitance et éthique                                        | 3.43/4 |
|  Droits de la personne accompagnée                               | 3.58/4 |
|  Expression et participation de la personne accompagnée         | 3.41/4 |
|  Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement | 3.21/4 |
|  Accompagnement à l'autonomie                                  | 3.74/4 |
|  Accompagnement à la santé                                     | 3.6/4  |
|  Continuité et fluidité des parcours                           | 3.72/4 |
|  Politique ressources humaines                                 | 3.39/4 |
|  Démarche qualité et gestion des risques                       | 3.71/4 |

Tous les 5 ans, des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) sont évalués par un organisme indépendant selon les méthodes et outils publiés par la HAS. Les résultats de cette évaluation montrent la qualité de l'accompagnement proposé par l'ESSMS au moment de la visite. Après avoir reçu le rapport d'évaluation, la structure doit définir et prioriser des actions pour améliorer continuellement la qualité de l'accompagnement.  
Contacter la structure pour connaître les actions mises en place depuis l'évaluation.  
Conformément au décret du 4 décembre 2024 la structure doit afficher de manière accessible, dans ses locaux, la présente affiche.



Retrouvez tous les résultats sur [www.has-sante.fr/qualiscope](http://www.has-sante.fr/qualiscope)

Satisfaction et expérience des résidents USLD 2025



# Résultats enquête de satisfaction

RÉSIDENCE MÉDICALISÉE COS  
BEAUSÉJOUR (USLD) À HYÈRES



des résidents et des familles sont satisfaits des prestations

NOMBRE DE RÉPONDANTS : 76

Taux de participation résidents et familles : 42%

## Taux de satisfaction des résidents et des familles par thématique :



ACCUEIL  
**97%**



CADRE DE VIE  
**92%**



REPAS  
**83%**



VIE SOCIALE  
**86%**



SOINS  
**85%**



VIE QUOTIDIENNE  
**90%**

Cette enquête a été menée par un cabinet externe et indépendant, la société INIT, spécialisé dans les études d'écoute clients.



Satisfaction et expérience des résidents EHPAD 2025



# Résultats enquête de satisfaction

RÉSIDENCE MÉDICALISÉE COS  
BEAUSÉJOUR (EPHAD) À HYÈRES



des résidents et des familles sont satisfaits des prestations

NOMBRE DE RÉPONDANTS : 91

TAUX DE PARTICIPATION RÉSIDENTS ET FAMILLES : 53%

## Taux de satisfaction des résidents et des familles par thématique :



ADMISSION

93%



ACCUEIL

94%



CADRE DE VIE

90%



REPAS

82%



VIE SOCIALE

90%



SOINS

88%



VIE QUOTIDIENNE

88%

Cette enquête a été menée par un cabinet externe et indépendant, la société INIT, spécialisé dans les études d'écoute clients.



## Annexe 12 – Politique de lutte contre le risque infectieux associés aux soins 2025 - 2027

Cette politique pluriannuelle a pour objet de définir la stratégie de prévention du risque infectieux au Centre de Gériatrie COS BEAUSEJOUR en matière de lutte contre les infections associées aux soins et à l'environnement des soins.

### 1. ELABORATION DE LA POLITIQUE

Les risques infectieux sont associés aux activités de l'établissement sur ses 3 unités fonctionnelles :

- Secteur sanitaire :
  - o Une Unité de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) prenant en charge une population polypathologique âgée de 50 lits ;
  - o Une Unité de Soins de Longue Durée (USLD) de 100 lits ;
- Secteur médicosocial :
  - o Un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) de 90 lits.

Le COPIL Risque Infectieux élabore des recommandations au regard de la politique nationale et des axes stratégiques, des résultats des indicateurs et/ou audits, dans les domaines suivants :

- Les bonnes pratiques d'hygiène liées aux soins : hygiène des mains, tenue vestimentaire, sécurité des actes (sondage vésical, cathétérisme, ...),
- La prévention de la transmission de Bactéries Hautement Résistantes émergentes (BHRe),
- La prévention des risques épidémiques,
- L'épidémiologie et les signalements (infectiovigilance) en collaboration avec le Laboratoire de microbiologie, le référent relais de l'établissement, la Pharmacie à Usage Interne,
- L'utilisation des dispositifs médicaux réutilisables (désinfection),
- L'utilisation des produits biocides (désinfectants, etc.),
- La sécurité de l'environnement (air, eau, surfaces, hygiène des locaux, la gestion du linge et des déchets).

### 2. AXES DE LA POLITIQUE

#### 2.1. Axe 1 - Prévention

- Participation active des Représentants des Usagers au programme d'actions de l'établissement avec intégration des RU à certaines réunions ou réflexions de travail.

#### 2.2. Axe 2 - Maîtrise de l'antibiorésistance

- Renforcer la surveillance des BHRe
- Réduire la consommation des ATB
- Améliorer la communication vers le patient
- Maîtriser la gestion des excréta
- Suivre les taux de vaccination des professionnels

#### 2.3. Axe 3 - Réduire les risques associés aux actes invasifs

- Promouvoir les formations
- Améliorer l'information du patient

### 3. DECLINAISON DE LA POLITIQUE

#### 3.1. Evaluations des pratiques professionnelles

Les recommandations, procédures, conduite à tenir sont complétées par des évaluations de pratiques professionnelles et actions d'amélioration en lien avec les risques prioritaires identifiés :

- lié au risque légionelle
- lié aux infections associées
- émergence des résistances bactériennes BHRe

Les résultats des évaluations de pratiques, audits nationaux, enquêtes de surveillance, audits internes et auto évaluations :

- sont présentés au COPIL RI

- sont présentés aux autres instances institutionnelles et relayés dans les services par l'encadrement (et les correspondants en hygiène, le cas échéant)

### **3.2. Enquêtes régionales Réseau**

En lien avec le CPIAS PACA

Enquêtes d'Incidence selon la répartition des missions nationales des CPIAS :

- suivi résistance aux ATB et microbiologie
- surveillance des accidents avec exposition au virus (AEV) en lien avec la Médecine du Travail

### **3.3. Surveillance annuelle interne**

- Enquête de Prévalence annuelle "un jour donné" des infections associées aux soins Surveillance épidémiologique
- L'épidémiologie de l'établissement est réalisée en lien avec le laboratoire de Microbiologie, elle est corrélée à l'analyse des consommations des antibiotiques suivie par la pharmacie, présentée en COMAI et en COPIL RI.

### **3.4. Surveillance environnementale**

Elle comporte plusieurs volets :

- La surveillance de l'environnement est réalisée en collaboration avec le Service technique et le LDAI (laboratoire départemental) ;
- L'aménagement des locaux et la réalisation de travaux pour leurs conséquences en terme de risque infectieux ;
- L'acquisition d'équipement ou de matériel, choix de produits de désinfection ou de nettoyage, le bionettoyage en collaboration avec l'équipe d'entretien des locaux des parties communes (plateau technique).

### **3.5. Dispositif d'alerte et infectiovigilance**

L'EOH est avertie par le laboratoire.

Organisation de Infectiovigilance : le référent relais de l'établissement, l'EOH, les unités fonctionnelles et le service de Santé au Travail sont co-acteurs dans l'investigation d'évènements inhabituels dont l'origine est infectieuse et/ou associée aux soins ou pour lesquels il existe un risque de transmission élevée.

L'EOH met en œuvre les investigations nécessaires.

Dans certains cas un signalement aux tutelles est réalisé (eSIN).

Le dispositif concerne notamment :

- les cas groupés d'infection ;
- les infections particulièrement graves ;
- les infections suspectes d'avoir entraîné un décès ;
- les microorganismes ayant un profil inhabituel de résistance et/ou à potentiel épidémique : BHRe, Infection à *Clostridium difficile*, gastro-entérites à norovirus, rotavirus ;
- les infections liées à l'environnement : légionellose, aspergillose, TIAC.

Un Dispositif d'Alerte BHRe est opérationnel grâce à la collaboration du réseau des hygiénistes (suivi des dépistages, des réadmissions), les alertes sont reçues sur les boîtes mails de l'EOH.

### **3.6. Formations**

Les actions de formation sont inscrites dans le plan de formation continue de l'établissement.

Ces actions s'adressent à tous les professionnels :

- Les formations se présentent sous forme de modules thématiques (ex : module : hygiène de base)
- L'EOH ainsi que des organismes de formation spécialisés, assurent ces formations, pour tous les modules (ex : BMR, gestes invasifs) ...

### **3.7. Information des professionnels**

Les résultats d'enquêtes, d'audits, évaluations de pratiques sont communiqués aux personnels concernés et présentés en réunion du COPIL Risque Infectieux, réunion Cadres, CCG et CME.

Les recommandations élaborées sont diffusées et disponibles sur la base documentaire pour les professionnels.

La réglementation dans le domaine de l'hygiène fait l'objet d'une information directe des correspondants hygiène et par la réactualisation des procédures.

### 3.8. Information des usagers

Le livret d'accueil contient une information synthétique sur la politique de lutte contre les infections associées aux soins et à l'environnement des soins de l'établissement.

Les patients/résidents et/ou les familles peuvent être associés aux mesures de prévention des infections associées aux soins et à leur surveillance (ex : patients porteurs de BMR, ICD, BHRé...). Les plaquettes d'information destinées aux usagers sont validées en COPIL RI et en CDU / CVS.

Les équipes médicales informent les patients et/ou les familles de la survenue d'une infection associée aux soins.

Les représentants des usagers sont invités au COPIL RI au cours duquel sont présentés le bilan et les objectifs annuels.

Le bilan et les objectifs du COPIL RI sont présentés à la CDU et au CVS.

Les indicateurs nationaux sont consultables dans les locaux au niveau du tableau d'affichage et sur QUALISCOPE :

- indicateur de consommation de produits hydroalcooliques pour l'hygiène des mains (ICSHA 3) ;
- indicateur de vaccination antigrippale (VAG).

### 3.9. Actions de coopération inter établissements, professionnels libéraux

Des actions de coopération inter établissements existent dans le cadre de l'intervention du Service SPRI (Service de Prévention du Risque Infectieux) au sein du GIP COMET.



**Anne GOASDOUE,**  
Cadre hygiéniste  
Vice-présidente COPIL RI COS  
BEAUSEJOUR

**Dr Amel LAMECHE,**  
Médecin USLD  
Présidente COPIL RI COS  
BEAUSEJOUR

**Dr Carol SZEKELY,**  
Médecin Chef  
Présidente de la CME  
CRIAS

## Annexe 13 – Instances CDU et CVS

# La Commission des Usagers CDU

La Commission des Usagers est une **instance** qui a pour mission de s'assurer du **respect des droits** des personnes accueillies et faciliter leurs **démarches** et celles de leurs proches.



## Composition de la CDU :

- ▶ Représentants légaux de l'établissement :  
**Giancarlo BAILLET** (Directeur) Président de la CDU  
**Patrice BLANC** (Directeur Adjoint)
- ▶ Médiateurs médicaux :  
**Dr Carol SZEKELY** (titulaire)  
**Dr Madeleine BARBA** (suppléant)
- ▶ Médiateurs non médicaux :  
**Thierry GOBBI** (titulaire)  
**Bastien THEVENARD** (suppléant)
- ▶ Représentants des usagers :  
**Christiane LECLERC** vice-Présidente de la CDU  
**Dominique OSPIZI**  
**Philippe CHARONNET**
- ▶ Présidente Conférence Médicale de l'Etablissement :  
**Dr Carol SZEKELY** (Médecin Chef)
- ▶ Représentant des personnels soignants :  
**Thierry GOBBI** (Surveillant Général)
- ▶ Pilotes Groupe Droits des patients :  
**Émilie DELOUSTAL** (Assistante sociale)  
**Coline VILLARREAL** (Psychologue)
- ▶ Autres membres invités :  
**Monique COUPET** (Assistante de Direction)  
**Stéphanie CARRARA** (Responsable Qualité)

## La CDU doit :

Contribuer à l'amélioration de la qualité de votre accueil, celle de vos proches et de la prise en charge

Veiller à ce que vous et vos proches puissiez exprimer vos reproches auprès des responsables de l'établissement

Veiller à ce que vous puissiez connaître les voies de recours et de conciliation dont vous disposez

Faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et votre prise en charge ainsi que celles de vos proches

Elle se réunit au  
moins 4 fois par an

Contactez la CDU :  
**CDU.BEAUSEJOUR@FONDATIONCOS.ORG**

Liste arrêtée par la Direction du COS BEAUSEJOUR le 18 décembre 2025 - Service Qualité - mise à jour décembre 2025 - page 1/2

# Le Représentant des Usagers



## Son rôle

**Au sein des établissements de santé**, le représentant des usagers défend les droits et les intérêts des usagers auprès des professionnels afin d'améliorer la qualité de leur prise en charge, et de garantir le respect de leurs droits.

Ainsi, tout patient, ainsi que son entourage, doit pouvoir contacter dans chaque établissement un représentant des usagers pour s'informer et lui faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre, contribuant ainsi à l'amélioration concrète de la qualité des soins.

- **Défendre et veiller** au respect des **droits des usagers** du système de santé
- **Porte-paroles des usagers** du système de santé
- **Siègent** dans les commissions et instances dans lesquelles il a été mandaté



Annuaire des représentants des usagers

## Ses missions

Il agit principalement pour **garantir le respect et la promotion des droits des malades et usagers du système de santé**, et contribue à l'amélioration qualitative du système de santé :

- **représente les usagers dans les établissements de santé** où il participe par exemple au conseil de surveillance ou à la commission des usagers.  
Dans différentes instances, comme les conférences régionales de la santé et de l'autonomie (CRSA), il contribue à l'élaboration des politiques de santé. Plus globalement, il contribue à la production de recommandations pour améliorer le système de santé.
- **contribue à l'amélioration de la vie quotidienne** des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins et leurs problèmes auprès des décideurs, en les conseillant sur les démarches à entreprendre et en les orientant si besoin dans le système de santé.
- Au sein de l'association à laquelle il appartient, le représentant peut **alimenter la réflexion de l'association**, relayer les informations, recueillir les demandes des usagers, mobiliser les bénévoles sur la représentation, participer à l'activité « des maisons des usagers » mises en place dans certains établissements et rendre compte de son mandat.
- Pour assurer son rôle dans l'instance dans laquelle il a été nommé et nourrir sa réflexion, il doit pouvoir s'appuyer sur les associations et les collectifs ou réseaux associatifs de sa région, c'est-à-dire établir des relations régulières avec ces associations, recueillir les besoins et les demandes des usagers, élaborer des **positions collectives**, assurer un retour d'informations sur les débats auxquels il a participé.

# Le Conseil de la Vie Sociale ou CVS

Le Conseil de la Vie Sociale est une **instance d'expression** et permet aux usagers et à leurs familles d'**échanger** sur leurs **conditions** de vie, de soins et d'hébergement.



## Composition du CVS :

- Représentants des résidents :  
**Mme Colette BOSSON** (Présidente CVS)  
**M. Pierre FOURNIAL** (Vice-président CVS)
- Représentant des familles :  
**M. Raymond ANNE**
- Représentant des bénévoles :  
**Mme Hélène SCHELLENBERG**
- Représentant des mandataires judiciaires :  
*Non pourvu*
- Représentants de l'équipe et du personnel :  
**Dr Corina CONSTANTIN**  
**Mme Nathalie LAVILLONNIERE**  
**Mme Mireille CECCHET**
- Représentant de la direction :  
**M. Giancarlo BAILLET** ou **M. Patrice BLANC**
- Administrateur référent :  
**M. Patrick GELIN**

Le CVS donne son avis sur :

Animations socio-culturelles, Activités, Services

Projets travaux locaux collectifs, aménagements

Vie quotidienne

Entretien des locaux

Vie institutionnelle

Droits et libertés des résidents

Nature, prix des services rendus

Règlement de fonctionnement

Projet d'établissement

Il se réunit au moins 3 fois par an.

Contactez-nous :  
**CVSBEAUSEJOUR@FONDATIONCOS.ORG**

# La personne qualifiée



## Son rôle

La personne qualifiée accompagne l'usager afin de faire valoir ses droits dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.  
Il s'agit d'une disposition essentielle pour la défense des droits des usagers.

Les personnes qualifiées, pour exercer leurs missions doivent avoir :

- une **bonne connaissance** du système de santé et du secteur social et médico-social ;
- une **bonne connaissance** de l'organisation administrative/judiciaire ;
- une **capacité d'écoute, d'échange** et de **proposition** ;
- une **capacité d'analyse** et de **synthèse**.

## Ses missions

La personne qualifiée intervient, gratuitement et en toute indépendance, auprès des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour assurer une médiation et accompagner l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

Elle informe la personne accompagnée des suites données à sa demande, des démarches entreprises, et le cas échéant des autres voies de recours possibles.

Elle n'a pas de pouvoir d'injonction, mais rend compte de son intervention et des démarches entreprises à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement ou du service médico-social, et éventuellement à l'autorité judiciaire.

Les personnes qualifiées exercent leurs missions à titre bénévole.

Liste des personnes qualifiées PACA  
disponible sur :

<https://www.paca.ars.sante.fr/media/11072/download?inline>



## Annexe 14 – Notice sur le Dossier Médical Partagé de Mon Espace Santé



L'alimentation de Mon espace santé (qui s'appuie sur le DMP), c'est obligatoire et systématique, sauf si le patient s'y oppose pour motif légitime après que vous l'ayez informé de ses droits. Ces obligations sont définies dans l'article L. 1111-15 du Code de la santé publique et dans l'arrêté du 26 avril 2022.

**Le nouvel espace numérique personnel et sécurisé dédié à votre santé. Service gratuit, activable en quelques clics, proposé par le Service Public.**

### 3 AVANTAGES QUI VOUS FACILITENT LA VIE



#### STOCKEZ VOS DOCUMENTS DE SANTÉ EN TOUTE SÉCURITÉ

Vos résultats d'analyses, ordonnances, radios... enregistrez-les simplement dans Mon espace santé. Ils sont en sécurité et accessibles tout le temps et de n'importe où.



#### PLUS BESOIN D'EMPORTER VOS DOSSIERS MÉDICAUX CHEZ VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Avec votre autorisation, ils peuvent accéder à tous vos documents de santé, directement depuis leur interface informatique sécurisée et notamment en cas d'urgence.



#### ÉCHANGEZ DE FAÇON SÉCURISÉE AVEC VOS PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Via la messagerie sécurisée, vos professionnels de santé peuvent vous contacter et vous envoyer des informations en toute confidentialité.



#### ET DEMAIN...

Mon espace santé s'enrichira d'autres fonctionnalités. Par exemple, vous aurez accès à un catalogue de services et d'applications de santé sélectionnés pour leur sérieux et leur utilité. Vous retrouverez aussi un agenda personnalisé pour mieux organiser vos rendez-vous médicaux et bénéficier de rappels pour vos vaccins ou dépistages.



Si vous ne vous y opposez pas, la création de Mon espace santé est automatique. Le service est accessible en quelques clics depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



#### POUR VOUS

Dès réception de l'e-mail ou du courrier contenant votre code provisoire, connectez-vous sur monespacesante.fr pour activer votre profil ou vous opposer à sa création. Le code est valable 6 semaines à partir de la date d'envoi du courrier ou de l'e-mail.

Vous bénéficiez alors de tous les services proposés. Si vous avez déjà un Dossier Médical Partagé (DMP), toutes les données qu'il contient sont automatiquement intégrées à votre profil Mon espace santé.



#### POUR VOTRE ENFANT

Votre enfant, peut lui aussi bénéficier des avantages de Mon espace santé.

Pour activer son profil, il suffit de vous connecter à monespacesante.fr avec le code provisoire envoyé pour votre enfant, et de vous assurer d'avoir l'accord de l'autre parent. Votre enfant est ainsi rattaché à votre profil et vous pouvez accéder facilement à ses informations de santé.

### DES DONNÉES SÉCURISÉES

Les données présentes dans Mon espace santé proviennent de 3 sources :

- **vous-même**, pour ajouter tous les documents ou informations que vous jugez utiles ;
- **les professionnels et établissements de santé**, qui peuvent y déposer les documents en lien avec les soins et examens réalisés ;
- **votre caisse d'assurance maladie**, qui y dépose automatiquement votre historique de soins.

Toutes ces données sont stockées sur des serveurs hébergés en France et répondant aux plus hautes normes de sécurité techniques\*.

Mon espace santé répond également aux règles édictées par le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données).



En savoir plus sur nos engagements en termes de protection des données sur : [monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles](https://monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles)

### UTILISER MON ESPACE SANTÉ, C'EST SIMPLE



Rendez-vous sur **monespacesante.fr** depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone.



Téléchargez l'application **Mon espace santé**



### VOUS SOUHAITEZ PLUS D'INFORMATIONS ?

Contactez-nous par téléphone

**3422**

Service gratuit  
+ prix appel

du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30

\*Conception et hébergement en environnement certifié HDS (Hébergeurs de Données de Santé), accompagnement par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), homologation au Référentiel Général de Sécurité (RGS).



QR CODE - Tout savoir sur Mon Espace Santé