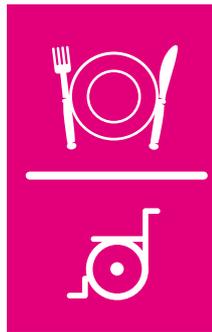




Centre Hospitalier Régional  
Universitaire de Lille



## ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT pour personnes âgées dépendantes



### Hôpital Gériatrique «Les Bateliers»



## Sommaire

---



Le mot d'accueil  
**page 4**

Votre admission  
**page 5**



Vos lieux de vie  
**page 5**

Votre projet personnalisé  
**page 6**



Une équipe dédiée à vos côtés  
**page 7**

Les animations  
**page 8**



Les prestations hôtelières  
**page 9**

Les moyens d'expression à votre disposition  
**page 10**

---



## BIENVENUE

### DANS NOTRE ETABLISSEMENT D'HEBERGEMENT POUR PERSONNES AGÉES

Madame, Monsieur,

Avec l'ensemble des personnels, nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de l'hôpital gériatrique les Bateliers.

Conscients que l'entrée en établissement constitue une étape importante dans votre vie et un véritable changement dans votre quotidien, nous mettrons tout en œuvre pour vous accueillir le mieux possible, vous et vos proches, et rendre votre séjour agréable et serein.

Ce livret d'accueil vous permettra de faire connaissance avec notre établissement et les prestations que nous vous offrons. Il vous aidera

à préparer et faciliter votre installation et votre séjour en répondant aux questions que vous vous posez. Nous sommes à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire dont vous auriez besoin.

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité dans le respect des principes édictés par la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Faites nous part de vos remarques et suggestions. Elles nous seront précieuses pour améliorer encore votre accueil et votre accompagnement.

Vous souhaitant la bienvenue, recevez également l'expression de toute notre considération.

**Professeur François Puisieux**  
Coordonnateur médical

**Anne-Sophie Neirinck**  
Directrice référente du Pôle

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées dépendantes situé 23 rue des Bateliers dans le quartier du Vieux Lille est un établissement public géré par le CHRU de Lille.

L'établissement peut accueillir 158 résidents en chambres doubles et individuelles réparties au sein de plusieurs unités de vie comprenant chacune une équipe soignante dédiée.

## VOTRE ADMISSION

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples, âgés de plus de 60 ans, présentant une dépendance physique et/ou psychique.

Le dossier d'admission unique est disponible sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) ou auprès de nos assistantes sociales.

Il se compose d'un dossier médical à compléter par votre médecin traitant ou celui de l'établissement hospitalier et d'un dossier administratif à compléter par vous-même ou vos proches.

La demande d'admission est validée par une commission d'admission pluridisciplinaire à la suite de l'examen conjoint des éléments d'ordre administratif et médical.

Une visite de pré-admission est ensuite organisée pour vous et/ou votre famille ou votre représentant légal.

L'admission est ensuite prononcée par le directeur de l'établissement. Elle se matérialise par la signature d'un contrat de séjour.

## VOS LIEUX DE VIE

### Votre chambre

Chaque chambre est équipée d'un lit médicalisé, d'une table de chevet, d'un fauteuil et d'un cabinet de toilette avec lavabo et WC. Elle comprend un téléphone et une télévision. Il vous est possible d'ouvrir, à vos frais, une ligne téléphonique auprès de la régie de l'établissement.



La chambre est votre logement. Selon sa superficie, vous pouvez y installer quelques petits meubles et objets personnels. Dans votre chambre vous êtes chez vous, vous pouvez y recevoir votre famille ou vos amis !

### Les espaces collectifs

Chaque unité de vie comprend une salle à manger climatisée et des lieux plus intimes que vous pouvez réserver pour y recevoir vos proches, amis et familles.

### Vous trouverez également au rez-de-chaussée :

- > **une cafétéria** où vous pouvez consommer des boissons ou prendre une collation seul(e), avec vos proches ou en compagnie d'autres résidents,
- > **une salle polyvalente** (salle Michèle Matte) climatisée où se déroulent certaines animations et événements,
- > **la salle Snoezelen** : spécialement aménagée, éclairée de lumière tamisée, bercée d'une musique douce pour vous permettre de vous détendre accompagné par un soignant qualifié.



Salle Snoezelen



## Les espaces extérieurs

Les abords de l'établissement ont été aménagés pour vous être agréables. Vous y trouverez :

- > **des terrasses** accessibles selon votre lieu de vie.
- > **un parcours de promenade** agrémenté de bancs dans le jardin et aux abords de l'établissement.
- > **un kiosque** où sont organisés des animations, des pique-niques, ou encore des concerts en plein air.
- > **le « Jardin des sens »** (culture potagère et aromatique) dont une partie est accessible aux personnes à mobilité réduite. Ce jardin a la particularité d'être doté d'un terrain de pétanque, que vous et vos proches pouvez utiliser !



## VOTRE PROJET « PERSONNALISÉ »

Votre **projet de vie** est élaboré en lien avec votre famille et vos proches, soignants, animateur, administratifs, bénévoles et personnels de restauration.

Votre projet de vie reflète vos désirs (attentes, goûts, habitudes de vie), vos capacités (degrés d'autonomie) et vos besoins repérés par les équipes médicales et paramédicales présentes à vos côtés.

**Votre projet de vie personnalisé est sans cesse en évolution et peut être modifié régulièrement.**

Il est le fil conducteur de votre séjour au sein de l'établissement, et dans votre accompagnement au quotidien.



## UNE EQUIPE DEDIEE A VOS COTES

Un **médecin référent** assure votre suivi médical.

Si un suivi médical particulier ou une hospitalisation s'avérait nécessaire, **vous pouvez être hospitalisé(e) dans un des services** du CHRU de Lille ce qui permet une prise en charge coordonnée, ou tout autre établissement de votre choix.

**HOPIDOM**, service d'hospitalisation à domicile, qui intervient au sein de votre unité de vie permet d'éviter de nombreuses hospitalisations.



Sous la responsabilité **du cadre de santé** une équipe vous entoure et veille au quotidien à l'application de votre projet de vie. Une fiche de présentation de votre équipe vous sera remise lors de votre arrivée. L'équipe se compose :

- **d'infirmier(e)s** qui assurent les soins et coordonnent les activités de l'unité. Leurs connaissances spécifiques en gériatrie contribuent activement à vous apporter confort, bien-être et écoute et à nouer une relation de confiance avec vous et vos proches.
- **d'aide soignant(e)s** qui assurent, en fonction de votre autonomie, vos soins d'hygiène corporelle, de confort et de bien-être. Les aides-soignants ont, ou vont prochainement, bénéficié d'une formation d'assistant de soins en gériatrie. Cette formation leur permet



de mieux prendre en charge les résidents présentant des troubles cognitifs nécessitant des techniques de soins et d'accompagnement spécifiques.

- **de maître(sse)s de maison** qui vous accompagnent dans les différents temps de la vie quotidienne (petit déjeuner, collation, animation) toujours dans le souci de votre bien-être physique, psychologique et social.
- **d'agents de service** qui assurent l'entretien de l'établissement.
- **d'une animatrice** qui organise vos animations en lien avec l'ensemble des intervenants de l'établissement (soignants, cafétéria, accueil, administration).

A votre arrivée, un **référent** vous est présenté. Il est désigné au sein de votre équipe dédiée (aide-soignant(e), maître(sse) de maison ou infirmier(e)). Il est partie prenante dans l'élaboration de votre projet de vie et est garant de son application. Faites-lui part de toutes vos remarques !

Nous vous proposons également de désigner une **personne de confiance** parmi vos proches qui se fera, si nécessaire, votre porte-parole et qui pourra vous apporter son aide dans vos démarches au sein de l'Établissement. Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur ce sujet.



Vous pouvez solliciter le cadre de santé pour toute question relative au fonctionnement ou à l'organisation de l'unité de vie. Il est également responsable de la qualité des soins.

**D'autres personnes** sont régulièrement à vos côtés :

> **L'éducatrice activité physique adaptée** intervient très régulièrement dans votre unité de vie ou dans des salles adaptées, de manière individuelle ou collective, afin de préserver votre autonomie : gym douce, parcours de marche, balnéothérapie...

> **Des kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens et pédicures** interviennent sur prescription médicale.

> **La coiffeuse** (en blouse fuchsia) intervient dans votre unité de vie ou en salon selon un planning établi, pour réaliser coupe, permanente, coloration. Vous pouvez faire intervenir votre coiffeur à vos frais et sur rendez-vous.

> **La socio esthéticienne** (en blouse verte) vous propose selon un planning pré-établi, en salon ou dans votre unité de vie, des prestations d'esthétique (manucure, soins du visage...).



> Les différents **cultes et religions** sont représentés par des aumôniers et une salle de recueillement est mise à votre disposition.

**Le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs** est à votre disposition ainsi qu'à celle de votre famille pour toute question relative aux mesures de protection juridique (sauvegarde justice, curatelle et tutelle).

> **Une psychologue** peut vous rencontrer lors de votre admission, et à tout moment de votre séjour. Elle est également à l'écoute de votre famille.

> **Une assistante sociale** vous aide dans vos démarches administratives.

Au rez de chaussée, à proximité de la cafétéria se situe le bureau des entrées qui s'occupe de la facturation de votre séjour et la régie qui se charge de la gestion de vos dépôts et de votre argent de poche.

## LES ANIMATIONS

Tout au long de l'année, des animations vous sont proposées :

### • Les animations festives :

Ce sont de véritables moments de convivialité basés sur l'échange entre vous, vos familles et proches et l'ensemble du personnel de l'établissement.

Ce sont par exemple :

> **des repas festifs** (Noël, fête du printemps...) où sont conviés vos familles et vos proches.

> **des rencontres intergénérationnelles** où vous pourrez rencontrer les enfants du personnel, les élèves des écoles du quartier...



- > **des spectacles** (danse, théâtre, musique, arts du spectacle).
- > **des loisirs adaptés** (jeux flamands, loto, cinéma...).

• **Les ateliers :**

Différents ateliers vous sont proposés selon un planning défini : chorale, jeux de mémoire, musique, peinture, modelage, mosaïque, bien-être et relaxation, jardinage, écriture....

- **Les sorties culturelles, de loisirs ou de vacances** (théâtre, mer, grands magasins, marchés).

Par ailleurs **à tout moment** vous pouvez aller vous promener seul, avec vos proches ou d'autres résidents. Vous pouvez sortir déjeuner ou même partir en week-end avec vos proches.

Pensez néanmoins **à prévenir l'équipe de votre lieu de vie** afin qu'elle ne s'inquiète pas de votre absence !

A noter que de nombreuses **associations de bénévoles** sont également présentes dans l'établissement, pour vous apporter détente et loisirs (TA1AMI, Ch'tis Clowns, bibliothèque des hôpitaux, 4 pattes pour un cœur...).

## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

### Les repas

Les repas seront adaptés à votre régime médical (suivi par une diététicienne) et vos besoins. Ils sont pris prioritairement en salle à manger. Il est néanmoins possible de les prendre en chambre.

Invitez vos proches ! Le cadre et/ ou le personnel de votre unité de vie pourra vous y aider.

### Le linge et produits d'hygiène

Votre trousseau de linge personnel sera marqué à votre nom par nos lingères ainsi que vos produits d'hygiène (brosse à dents, peigne), produits qu'il vous faudra renouveler autant que nécessaire.



La cafétéria

Les serviettes de toilette, les oreillers et les draps sont fournis par l'établissement. Le nettoyage des serviettes de toilette, des draps et des vêtements personnels est réalisé par l'établissement. Néanmoins, pour votre linge délicat, il est préférable d'en prévoir l'entretien avec l'aide de vos proches.

### Le courrier

Le courrier est distribué par l'équipe de votre unité de vie. Pour les lettres que vous souhaitez envoyer, vous pouvez vous rapprocher des soignants.



## DES MOYENS D'EXPRESSION A VOTRE DISPOSITION

**Le conseil de la vie sociale :** Le Conseil se réunit au minimum **trois fois par an** sur convocation de son (sa) Président(e) afin de donner des avis et émettre des propositions sur tout ce qui concerne le fonctionnement de l'établissement et la vie des résidents.

Il se compose de représentants des familles et des résidents élus par leurs pairs qui siègent avec voix délibératives, ainsi que des membres de la direction, et des cadres qui siègent à titre consultatif.

**L'assemblée des familles :** Elle se réunit **annuellement**. Toutes les familles et représentants légaux des résidents y sont conviés. Il s'agit d'un moment d'informations et d'échanges.



### En cas de contestation ou de mécontentement :

En premier lieu vous et vos proches pouvez prendre contact avec votre référent, le cadre de santé, un responsable médical ou le directeur de l'établissement.

Vous pouvez également avoir recours à plusieurs autres dispositifs du CHRU de Lille afin de faire valoir vos droits tels que :

> **Les médiateurs** de l'établissement. Ils sont joignables par l'intermédiaire du secrétariat à la commission des usagers au **03 20 44 47 26**.

> **La Commission des Usagers (CDU)** qui peut être saisie que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles d'hébergement ou de l'accueil (**03 20 44 47 26**).

Pour vous accompagner dans vos démarches vous pouvez avoir recours à des « **personnes qualifiées** » extérieures à l'établissement dont la liste est disponible au Secrétariat de Direction.

## PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

Le personnel est sensibilisé à la Bientraitance. L'établissement déploie auprès des professionnels un vaste programme de formation (bientraitance, méthode Montessori...) qui vise à permettre un questionnement sur les pratiques. Un groupe « bientraitance » piloté par un gériatre de l'EHPAD est actif au sein de l'établissement et des réunions régulières sont programmées.

Les temps de transmissions ou de synthèses avec les médecins des unités permettent aux personnels d'exprimer les difficultés techniques ou relationnelles et de développer la culture Bientraitance (ex : Conduite à tenir en cas de refus de soins, refus d'alimentation, troubles de la sexualité, ...).

Au sein de l'établissement, des référents thématiques sont désignés, dans le but de promouvoir la réflexion et l'amélioration des pratiques. Toujours dans cette logique de sensibilisation, de nombreux fascicules élaborés par les médecins responsables des unités sont diffusés aux personnels, pour leur venir en aide dans leurs pratiques :

- Bien communiquer avec le malade Alzheimer,
- Abécédaire de la maltraitance à la bientraitance,
- Prendre soin d'un malade Alzheimer si la toilette devient difficile.

Vous pouvez retrouver une écoute des situations de maltraitance en appelant le 3977.

## NOTES

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**Hôpital Gériatrique «Les Bateliers»**  
**23 Rue des Bateliers**  
**59 037 Lille**