

L'Unité de Soins de Longue Durée

USLD

vous accueille



Centre Hospitalier



Bienvenue

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention pour vous présenter l'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) du Centre Hospitalier de Denain, et faciliter votre accueil.

Le Directeur et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue et vous offriront un service et des soins de qualité. Ce livret a pour but de vous donner, ainsi qu'à vos proches le plus de renseignements possibles. N'hésitez pas à nous poser des questions et à nous soumettre nos points de vue quant à notre fonctionnement afin de répondre au mieux à vos attentes.

Ce document est élaboré conformément au code de l'action sociale et des familles et reprend les dispositions de la circulaire DGAS /SD 5 n°2004-138 du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu par l'article L.311-4 du code de l'action sociale et de familles. Il a été validé par le conseil de la vie sociale.

Le personnel de l'USLD



Présentation générale

L'USLD (Unité de Soins de Longue Durée) est une structure publique, rattachée au Centre Hospitalier de Denain. Elle est située dans l'enceinte du Centre Hospitalier, qui est implanté en plein centre de la ville de DENAIN.

L'USLD est installée dans les murs du bâtiment gériatrique depuis l'ouverture de celui-ci en 1973 et compte 60 lits. Elle occupe le 2ème et le 3ème étage du bâtiment.

Sommaire

| | | | |
|---|----|--|----|
| Bienvenue..... | 3 | La pédicurie..... | 12 |
| Présentation générale..... | 3 | Les soins dentaires..... | 12 |
| Sommaire | 4 | L'atelier mémoire..... | 12 |
| Conditions et formalités d'admission | 5 | Garantie des Droits des Usagers | 13 |
| Conditions d'admission..... | 5 | Le projet de vie et le projet de soins..... | 13 |
| Procédures d'admission..... | 5 | Les droits et libertés des résidents..... | 13 |
| Modalités administratives et financières | 6 | Le conseil de vie sociale..... | 13 |
| Les frais de séjour..... | 6 | Animation | 14 |
| Les aides financières..... | 6 | L'association Villars Loisirs..... | 14 |
| Les prestations administratives..... | 6 | Section «Arc En Ciel»..... | 14 |
| Les assurances..... | 6 | Les bénévoles..... | 14 |
| Le personnel | 7 | La charte de la personne âgée dépendante | 15 |
| L'équipe pluridisciplinaire..... | 7 | La charte de la bientraitance | 16 |
| Votre confort | 8 | La charte de l'humanité | 17 |
| Les chambres..... | 8 | La charte du parcours de soins | 18 |
| <i>Descriptif</i> | 8 | La charte de la personne accueillie | 19 |
| <i>Entretien des chambres</i> | 8 | Informations | 20 |
| Les parties communes..... | 9 | La Commission des usagers..... | 20 |
| <i>Hall d'entrée</i> | 9 | Plaintes et réclamations..... | 21 |
| <i>Espace détente et de convivialité</i> | 9 | La personne qualifiée..... | 22 |
| <i>Espace Bien-être</i> | 9 | La personne de confiance..... | 22 |
| Le restaurant..... | 10 | Les directives anticipées..... | 23 |
| <i>Les repas</i> | 10 | Déclaration CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)..... | 24 |
| <i>Les visites</i> | 10 | Le droit d'accès au dossier médical et individuel de prise en charge..... | 24 |
| <i>Repas des visiteurs</i> | 10 | Secret professionnel et médical..... | 25 |
| Nos prestations | 11 | Evaluations et démarches qualité..... | 25 |
| Le suivi médical et paramédical..... | 11 | A bientôt | 26 |
| Le service social..... | 11 | Annexes jointes à ce livret | |
| La télévision..... | 11 | Tarifs | |
| Le téléphone..... | 11 | Trousseau à prévoir pour toute entrée | |
| La coiffure..... | 11 | Identification du personnel | |
| Le culte..... | 11 | Fiche explicative sur la désignation de la personne de confiance | |
| Le linge..... | 12 | Règlement de fonctionnement | |

Conditions d'admission

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seules ou en couple, sans condition de ressources financières.

Procédures d'admission

Avant toute prise de décision, il est souhaitable que vous et vos proches puissiez visiter l'établissement.

Dans cette perspective, vous devez prendre rendez-vous au :

03 27 24 33 51 ou 03 27 24 31 90, tous les jours de 9H à 16h.

Ensuite un dossier vous sera remis.

- Par la secrétaire (bâtiment gériatrique) ou par le Cadre de santé de l'USLD
- ou directement téléchargeable sur notre site Internet www.ch-denain.fr, rubrique « Structures médico-sociales », rubrique « USLD », rubrique « Admissions ».

Ce dossier comporte :

- Le dossier de pré-admission (avec une partie administrative et une partie médicale à remplir par votre médecin traitant)
- Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement de la structure
- Le livret d'accueil
- Les tarifs et documents à fournir
- La liste des besoins vestimentaires, des produits d'hygiène et le nécessaire de toilette

Lorsque votre dossier de pré-admission est complet, un entretien avec le médecin de l'unité peut être programmé afin d'envisager une inscription sur liste d'attente.

En cas d'avis favorable et si une place est disponible, votre admission est prononcée par le directeur du Centre Hospitalier à condition que le résident soit en accord avec les termes du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement.



Modalités administratives et financières

Les frais de séjour

Le tarif journalier et les tarifs dépendance sont fixés chaque année par le Président du Conseil Départemental. L'ordonnance du 1er décembre 2005 a mis fin au principe de rétroactivité des tarifs journaliers. Aussi, comme le précise l'article L314-7 du Code de l'action sociale et de la Famille, la différence entre le tarif journalier de l'année antérieure appliqué sur les mois écoulés depuis le début de l'année et le tarif journalier calculé sur l'année entière doit être étalé sur les jours restant à courir jusqu'à la fin de l'exercice.

La fiche des tarifs en vigueur vous est jointe avec le livret d'accueil. Les frais de séjour correspondent au tarif hébergement majoré du tarif dépendance.

Votre participation dépendra de vos ressources. L'établissement perçoit une dotation globale de la part du Conseil Départemental du Nord concernant l'APA (Aide Personnalisée Autonomie) calculée pour les résidents de la structure dont le domicile de secours est situé dans le Nord. Vous ne percevez donc pas directement cette prestation. Restent à votre charge les frais de dépendance correspondant aux GIR (Groupes Iso Ressources) 5 et 6 (non pris en charge par l'APA). Cette participation peut être plus élevée selon les ressources du résident.

Les frais de séjour sont payables mensuellement, après réception de la facture, auprès de la Trésorerie Municipale de Denain suivant un terme échu.

Ils comprennent :

- L'hébergement,
- La nourriture,
- Le chauffage,
- L'éclairage,
- L'eau courante, chaude et froide,
- L'entretien domestique,
- La fourniture du linge de lit,

- Le blanchissage du linge personnel à condition que celui-ci soit marqué,
- Les frais liés à la dépendance.

Vos soins médicaux et paramédicaux, vos médicaments, ainsi que les petites fournitures médicales sont pris en charge par l'établissement et remboursés par l'assurance maladie sous forme de dotation globale.

Pour les soins externes, consultations ou hospitalisations, il est nécessaire de souscrire à une mutuelle.

Les aides financières

Vous pouvez bénéficier de :

- L'aide sociale à l'hébergement (avec étude de vos revenus)
- L'allocation logement (CAF, MSA)
- L'APA (Aide Personnalisée Autonomie)

Les prestations administratives

Les prestations administratives, comptables, juridiques et budgétaires sont assurées par le Centre Hospitalier ; cela inclut l'élaboration et le suivi du contrat de séjour, ses annexes et ses avenants.

Les assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur. Le résident doit souscrire une assurance Responsabilité Civile Individuelle.

L'équipe pluridisciplinaire

L'équipe est pluridisciplinaire, chaque agent participe à la prise en charge globale et adaptée à vos besoins. Chaque membre de l'équipe est formé et continue à se former à la prise en charge des Personnes Agées Dépendantes, tant physique que psychologique. Les soins médicaux et paramédicaux sont assurés par le personnel de l'établissement.

Le personnel infirmier et aide-soignant assurent les soins infirmiers, de confort et aide à la vie quotidienne en fonction de vos besoins. Les compétences de chacun sont mises à votre service dans le but d'assurer des prestations de qualité dans les domaines de l'accueil, de l'hôtellerie, des soins et des loisirs.

Nous vous accompagnons dans tous les actes de la vie courante dans le respect et la dignité. Nous adaptons nos soins afin de préserver au maximum votre autonomie et votre état de santé. Nous faisons une priorité de respecter les règles de bientraitance. Vous serez acteur de votre projet de vie personnalisé. Vos souhaits seront recueillis et respectés. Votre famille pourra participer selon votre désir. Le résident conserve le choix des différents intervenants extérieurs médicaux qui lui seraient nécessaires.

Composition de l'équipe

Administration

- Un directeur et un directeur adjoint chargé des personnes âgées (référent de pôle)
- Un directeur des soins
- Un cadre supérieur de pôle
- Un médecin chef de pôle
- Un agent administratif

Personnel médical et paramédical

- 2 médecins gériatre
- 1 cadre de santé pour l'ensemble du service, présent en journée, pendant la semaine sauf exceptions. En son absence, l'infirmière pourra vous renseigner ou vous proposer un rendez-vous.
- Infirmières

- Aides-soignants
- Auxiliaires de vie
- Agents de Service Hospitalier
- Stagiaires : Etudiants, Infirmiers, Aides-Soignants et Elèves d'Accompagnement, Soins et Services à la Personne (ASSP) peuvent intervenir.

Personnel des services généraux et techniques

- Le personnel du Centre Hospitalier est à disposition



Votre confort

L'immeuble se situe dans l'enceinte du centre hospitalier de DENAIN. Son accès se fait par la rue Désandrouins et est facilité par un parking destiné aux familles et au personnel. Il est adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le bâtiment se situe à environ 500 m du centre-ville de DENAIN (mairie, poste, banques, terminus du tramway Denain/Valenciennes, commerces, lieux de culte).

La capacité d'accueil est de 60 lits, avec une répartition sur 2 étages, :

- Au 2^{ème} étage du bâtiment gériatrique, 20 résidents peuvent être accueillis
- Au 3^{ème} étage de ce même bâtiment, 40 résidents.

Des ascenseurs existent pour accéder aux étages. Par les sous-sols, les résidents peuvent être transférés dans d'autres unités de soins ou en service d'imagerie médicale ou du plateau technique si leur état de santé le nécessite.

L'accès à la structure est libre. Les visites ne sont pas réglementées ; cependant il est souhaitable de respecter ou de ne pas gêner l'organisation de travail.

Pour votre sécurité :

- Le bracelet anti-fugue : nous accueillons des personnes en grande fragilité qui ne sont plus en capacité de sortir seules, ainsi à chaque étage, un système permet de verrouiller les portes et ascenseurs aux porteurs du bracelet lui permettant d'aller et venir librement en sécurité.
- Les fenêtres ont une ouverture sécurisée.
- Les portes menant aux escaliers sont également sécurisées par une double manipulation.

Votre courrier et vos journaux sont récupérés par la secrétaire du bureau d'accueil puis distribués dans les unités.

Pour l'envoi du courrier, les frais d'envoi sont à votre charge et peuvent partir par le courrier interne du centre hospitalier.



Les chambres

Elles sont meublées par la structure. Vous pouvez également faire votre propre décoration, afin de vous sentir comme à la maison.

Descriptif

- superficie : individuelle de 12 m² et double de 16m²
- une armoire ½ lingère – ½ penderie
- un cabinet de toilette avec WC
- un lit médicalisé
- une table de chevet
- une table adaptable
- un fauteuil adapté à l'état de santé du résident
- un téléviseur
- un réfrigérateur
- des chaises pour les visiteurs
- un cordon « appel malade »
- une prise téléphonique
- une applique lumineuse au-dessus du lit
- une prise air et oxygène

Le mobilier est modulable en fonction vos besoins et de votre dépendance.

Entretien des chambres

L'entretien des chambres et des sanitaires est assuré par le personnel dans le respect de l'intimité et des protocoles d'hygiène. La détention des produits d'entretien est interdite pour des raisons de sécurité.

Les animaux domestiques ne sont pas admis dans les chambres.

Les parties communes

Le hall d'entrée / Rez-de-Chaussée

La secrétaire vous accueille dans son bureau du lundi au vendredi de 8h30 à 16h25.

Le Hall d'accueil dessert également les ascenseurs, un salon de coiffure, une salle d'animation équipée d'une cuisine aménagée (prix de la Fondation « Plus de Vie ») et une salle-à-manger donnant sur une terrasse aménagée.

Au 2ème et 3ème étage

Les parties communes de chaque étage comprennent une salle-à-manger, l'office, la salle de soins et le bureau soignant, les locaux de rangement et les couloirs des chambres. On y accède par les ascenseurs ou par les escaliers.

Espace détente et de convivialité

Les animations se déroulent dans la salle-à-manger climatisée de l'étage. Un téléviseur grand écran est à disposition ; cet équipement permet aussi de diffuser de la musique, les chaînes radio ou encore d'utiliser des clés USB pour diffuser des diaporamas, des photographies, etc... Selon les demandes, de petits rassemblements familiaux peuvent être organisés (ex : anniversaires), l'équipe respecte dans la mesure du possible votre intimité familiale.

Espace Bien-être

L'USLD est également dotée d'un espace « SNOEZELEN », espace thérapeutique qui s'adresse à tous les résidents qu'ils soient autonomes, dépendants ou souhaitant simplement se relaxer. Il est situé au 3ème étage.



Le restaurant

Les repas

Vos repas sont confectionnés par la cuisine centrale du Centre Hospitalier et livrés en liaison froide à l'USLD. Le personnel présent se charge de les réchauffer. Les repas sont pris en salle à manger le midi et le soir. Si votre état de santé le nécessite, le repas pourra être servi en chambre. Le petit déjeuner quant à lui est pris en chambre. Les menus sont élaborés en commission des menus par les diététiciennes et le responsable des cuisines. Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis. La salle à manger de la structure est climatisée.

Vos repas sont servis aux heures suivantes :

- A partir de 7h : petit déjeuner
- A partir de 12h30 : déjeuner et café
- Vers 15h : distribution boissons et collations
- A partir de 18h : dîner
- Collation à la demande à 22h

Le respect des us et coutumes et des religions est de rigueur. Des régimes sont pris en charge sur prescription médicale par le service diététique du Centre Hospitalier de DENAIN.

Nous avons néanmoins à cœur de conserver aussi souvent que possible une cuisine savoureuse et familiale dans le respect des règles d'hygiène, et variée au gré des saisons, des fêtes et des événements.

Des repas dits festifs sont proposés une fois par mois le midi, le menu est fixé selon vos demandes.

Les visites

Les résidents reçoivent librement des visiteurs au cours de la journée à condition de ne pas gêner l'organisation du travail. Chaque matin, selon votre autonomie, l'équipe soignante réalise les soins nécessaires à votre état de santé.

Repas des visiteurs

Il est possible d'organiser des repas avec votre famille et/ou vos amis. Pour cela, il est souhaitable de prévenir le personnel de L'USLD 48h avant et de se fournir de tickets repas au secrétariat-accueil du bâtiment de gériatrie (soumis à tarification). Tout sera mis en œuvre pour faciliter la convivialité et l'intimité du repas.





Le suivi médical

Il est assuré par le médecin référent de l'étage d'accueil.

Le service social

Une assistante sociale rattachée au Centre Hospitalier de Denain est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches et demandes particulières. Vous pouvez prendre rendez-vous au :

03-27-24-30-47.

Le téléphone

Il peut être mis à disposition un téléphone pour chaque chambre.

Vous pouvez appeler l'extérieur directement après avoir acquitté un forfait communication que vous renouvelez à votre gré au bureau du secrétariat administratif situé au rez-de-chaussée du bâtiment. Les frais d'ouverture de ligne s'élèvent à 5 euros (non remboursables).

ATTENTION : aucun remboursement n'est effectué.

Vous disposerez d'un numéro personnel permettant à votre famille et vos proches de vous appeler directement dans votre chambre.

Le wifi

Le résident peut se connecter à Internet en demandant un code d'accès au secrétariat administratif situé au rez-de-chaussée du bâtiment gériatrique. Il existe un montant de connexion ainsi qu'un tarif journalier. Le résident ne règle pas le montant de connexion s'il a demandé une ouverture de ligne téléphonique.

ATTENTION : aucun remboursement n'est effectué

La télévision

Elle est gratuite. Un téléviseur avec sa télécommande est à votre disposition dans votre chambre. Nous vous demanderons d'en prendre soin et de respecter le repos de vos voisins.

La coiffure

Une coiffeuse peut effectuer les coupes, mise en plis dans le salon de coiffure situé au rez-de-chaussée du bâtiment ou en chambre si votre état de santé ne vous permet pas de sortir de votre chambre. Cette prestation gratuite est effectuée dans la limite des ressources existantes et disponibles de l'établissement. Il existe un planning de présence préétabli.

Vous pourrez être amené(e) à solliciter le coiffeur de votre choix et à vos frais si l'établissement est dans l'impossibilité de réaliser la prestation. Il vous suffit de nous donner la date de rendez-vous et nous vous réservons le salon de coiffure.

Le culte

Le résident est libre de participer à l'exercice de son culte. Il peut recevoir la visite du ministre de Culte de son choix sur simple demande auprès du cadre de santé qui fera les démarches nécessaires. Une messe catholique est organisée à chaque événement religieux (Pâques, Noël...).



Nos prestations

Le linge

Chaque jour, l'entretien du linge plat (draps, alèses, serviettes de toilette, serviettes de table...) est assuré par la lingerie centrale du Centre Hospitalier.

A l'entrée, il est demandé que le linge soit identifié au nom du résident et de la structure. Il en va de même pour tout nouveau vêtement. Nous nous chargeons de l'étiquetage et de l'entretien si vous le désirez.

En effet, votre famille peut, si elle le souhaite, assurer l'entretien de votre linge personnel. Dans ce cas, veillez à ce que le linge sale soit repris 3 fois par semaine.

Pédicurie

Une prestation extérieure est possible aux frais du résident, sa famille ou son représentant légal.



Kinésithérapie

Sur prescription médicale, un masseur kinésithérapeute du Centre Hospitalier assure les massages et la rééducation ainsi que la kiné respiratoire.

Il intervient également dans le maintien de l'autonomie et la marche par différents ateliers en individuel et collectif, telles que la gymnastique douce ou atelier équilibre.

Soins dentaires

Une dentiste est présente 2 fois par semaine pour les 3 structures d'hébergement.

Après votre entrée, vous bénéficierez d'un contrôle dentaire. La réfection de votre prothèse dentaire ne peut pas se faire par notre dentiste.

Il vous faudra à ce moment-là prendre un rendez-vous avec votre dentiste habituel et les frais resteront à votre charge.

Atelier mémoire

Un neuropsychologue intervient dans la structure sous forme d'atelier mémoire individuel et collectif avec les résidents.

Le projet de vie et le projet de soins

L'USLD est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps, l'alimentation, l'habillement et également les soins de prévention.

L'établissement propose un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible aux besoins du résident. Celui-ci dispose du choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Conseil de vie sociale

C'est une instance consultative de représentants de résidents, des familles, du personnel et des membres de l'organisme gestionnaire. C'est un lieu d'échanges et d'expressions qui aborde le fonctionnement de l'établissement dans lequel vous êtes accueilli. Il est également un lieu d'écoute très important ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Les membres du Conseil de Vie Sociale sont des membres élus tous les 3 ans respectivement par les résidents, les représentants des familles ainsi que les professionnels. Son rôle est de permettre aux personnes accueillies et leurs représentants légaux de s'exprimer et de participer pleinement à la vie du service de la structure.

Droits et libertés des résidents

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toutes les personnes prises en charge par L'USLD.

L'unité assure au résident :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision ;
- la confidentialité des informations la concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal ou personne de confiance à la conception, à la mise en œuvre et à l'actualisation du projet de vie et d'accompagnement qui la concerne.



Animation

L'animation est au cœur de votre vie dans la structure. Elle est portée par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

L'USLD dispose de 2 animatrices présentes 2 jours par semaine.

L'animation s'articule autour de 2 éléments :

- Les loisirs de type collectif : jeux de carte, jeux de société, lotos, ateliers mémoire, spectacles, repas...
- Les loisirs de type individuel : prises en soins personnalisées selon votre projet de vie et vos envies du moment.

Nous proposons des activités variées selon vos désirs. Votre participation est laissée à votre libre choix.

Chaque mois est affiché, à différents endroits, un calendrier des animations prévues et non exhaustives.

Vous pouvez proposer, vous ou votre famille, des activités, des sorties. Nous essayerons de les mettre en place selon nos disponibilités. Vos familles sont régulièrement conviées si vous le souhaitez à participer aux animations dans le but de conserver une dynamique familiale.

Des photos sont affichées régulièrement au sein de la structure. Vous avez le droit de refuser par écrit la diffusion de votre image. Cet écrit est consigné dans votre dossier ainsi que dans votre contrat de séjour et dans votre projet de vie.

Une rencontre avec les animatrices est programmée chaque année pour envisager les projets pour l'année suivante. Toutes les idées sont les bienvenues.

L'association Villars Loisirs

Section « USLD » :

Association loi 1901 à but non lucratif. Cette association permet d'améliorer au quotidien le bien être des résidents. Elle se compose de bénévoles qui participent étroitement à la vie de la structure en collaboration avec les équipes soignantes et l'ensemble des résidents. Par les ventes que nous effectuons et les différents



dons ou subventions que nous recueillons, nous pouvons mettre en place des animations supplémentaires pour vous satisfaire au mieux. Les résidents, les bénévoles et le personnel réalisent des décorations diverses, travaux de type « tricot », confitures, pâtisseries destinés à être vendus. Ces ventes sont organisées plusieurs fois dans l'année.

Les bénévoles

Au sein de l'USLD, une équipe dynamique de bénévoles vient prêter main forte lors des animations à l'équipe. Ils viennent également vous rendre visite et discuter avec vous à votre convenance. Ces personnes ont signé une charte et sont soumises au secret professionnel comme l'équipe. Ils sont présents une fois par semaine et plus si besoin.

La charte de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit. Loi n°2002-2 du 02.01.02 art.L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

1. CHOIX DE VIE

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

3. UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

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

5. PATRIMOINE ET REVENUS

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

7. LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

9. DROITS AUX SOINS

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

11. RESPECT DE LA FIN DE VIE

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

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit avoir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne

2. DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

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

4. PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

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

6. VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités

8. PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit

10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

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

14. L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

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

La charte de la bientraitance

Elle implique que le résident soit considéré comme un être unique dans son contexte historique.

Le soignant se doit de cerner la personne afin de répondre au mieux à ses demandes, le résident est alors acteur même quand les troubles cognitifs sont majeurs. Par ailleurs, l'entourage sollicité permet la connaissance et la cohérence d'une prise en charge personnalisée.

La bientraitance implique un état d'esprit, une remise en question au quotidien.

1. SECURITE ET PROTECTION

Point fort d'une prise en charge de qualité (par un matériel adapté, le respect des règles hygiène. Formations/ informations. Pratique de la politique bientraitance et humanité).

3. RESPECT DES DROITS

Droit au refus, droit civique, droit de l'homme, connaissance et application des chartes, Loi Léonetti... , Formation à la bientraitance.

5. PRISE EN CHARGE INDIVIDUALISEE

Grâce à une écoute professionnelle, une connaissance de la personne permettant Les échanges verbaux et non verbaux.

7. L'ASSURANCE D'UN ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL

Adapté avec les changements de l'état de santé physique, psychologique et cognitif.

9. PROCESSUS D'EVALUATION CONSTANT PAR LE PERSONNEL

Réunions de synthèse, projet de vie, journées de formations et informations.
Garantie d'une remise en question systématique des pratiques et comportements soignants, évaluation des pratiques professionnelles.

2. RESPECT DU RESIDENT

Comme personne unique accompagnée par un personnel formé garantissant une prise en charge adaptée dans le respect de pratiques professionnelles et éthiques. Cela passe par le vouvoiement et l'appellation par le nom de famille de la personne.

4. DROIT A LA CONFIDENTIALITE, A L'INFORMATION

De la personne et de son entourage ; par la qualité de communication induisant un climat de confiance dans le respect de l'éthique.

6. L'ESTIME DE SOI

Reste une de nos priorités (respect de ses habitudes, son histoire, son travail, ses passions...). Une ouverture vers l'extérieur (visites, sorties, rencontres diversifiées...).

8. ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

Pour la personne et son entourage dans le respect de leurs prises de décisions. Empathie, relation d'aide, écoute. Prise en charge de la douleur.

10. LE PERSONNEL S'IMPLIQUE

- En effectuant des formations : bientraitance, relaxation, effleurage, démence, humanité, lutte contre les escarres.
- En effectuant des animations, des rencontres, des sorties.
- En accompagnant au quotidien la personne.

La charte de l'humanité

L'humanité est basée sur les concepts de **Bienveillance**, de **Règles de l'Art** dans le soin, regroupe un ensemble de théories et pratiques originales pour :

- Rapprocher le soignant et le soigné dans leur Humanité
- Améliorer les soins et le prendre soin des personnes en établissement et à domicile
- Accompagner ainsi les personnes âgées dans la tendresse et le respect de l'autonomie, debout, jusqu'à la fin.

Cette Charte a été mise en place suite à la formation de toute l'équipe à cette philosophie. Le but étant d'uniformiser nos pratiques et que le temps soin soit un plaisir pour tous.

1

Je vais chez vous, je m'annonce :
« TOC - TOC » et j'attends la réponse

3

Je vous explique ma venue
et recherche votre consentement

5

Selon vos habitudes et selon votre état de santé du jour,
nous commençons ensemble le soin

7

Tout au long du soin, je vous explique ce que l'on va faire,
pour établir la confiance tant en mettant en pratique mes acquis de formation

9

Nous terminons le soin ensemble par une attention positive

2

Je vous dis « Bonjour »
avec le sourire et je me présente

4

Je cherche votre regard
pour capter votre attention

6

J'utilise tous les moyens possibles pour que vous puissiez
passer un bon moment, tout en utilisant vos capacités restantes

8

Chaque jour, nous vous installerons confortablement au fauteuil
ou nous vous aiderons à marcher selon vos possibilités et vos capacités

10

Je transmets à l'écrit et à l'oral à mes collègues
pour que nous continuions dans le même sens. Votre projet individuel est adapté

La charte du parcours de soins

Chaque usager du système de santé a un parcours de santé particulier. Ce parcours personnalisé se construit dans le cadre de relations privilégiées établies avec les professionnels de santé qui l'accompagnent. La charte du parcours de santé a pour objectif de promouvoir le respect des droits des usagers, les conditions favorables à la réalisation de parcours de santé de qualité, sans rupture et adaptés aux besoins de l'usager. Dans le cadre créé par les politiques de santé, cette charte présente les principes et objectifs qui s'appliquent à l'ensemble des étapes du parcours de santé, sur l'ensemble du territoire national.

3 PRINCIPES

1. USAGERS ET PROFESSIONNELS SONT DANS UNE RELATION PARTENARIALE

Cette relation est faite de respect, de bienveillance, de confiance et d'écoute mutuels. Elle se construit selon des modalités adaptées à la situation personnelle de l'usager, dans le respect de son autonomie. Tout au long de son parcours de santé, l'usager dispose de tous ses droits. Il ne fait l'objet d'aucune discrimination. L'usager agit selon les mêmes principes vis-à-vis des professionnels de santé. L'usager a la possibilité et les moyens d'exprimer son appréciation sur la qualité de la relation avec les professionnels et sur la qualité des soins ou des prestations reçues.

2. TOUT USAGER PREND, AVEC LE PROFESSIONNEL DE SANTÉ, LES DÉCISIONS CONCERNANT SA SANTÉ

La décision repose sur le partage d'une information claire et loyale, incluant les aspects financiers et le reste à charge, permettant à l'usager d'exprimer son consentement, ou son refus, libre et éclairé. L'usager est reconnu comme acteur de sa santé tout au long de sa vie. Le professionnel de santé exerce son activité en respectant les règles déontologiques qui s'imposent à lui. Pour exercer son pouvoir de décision, l'usager est en droit de se faire accompagner par la personne de son choix, qui peut être la personne de confiance. Toute personne a droit au respect de ses volontés quant à sa fin de vie telles qu'elle les a exprimées, notamment dans ses directives anticipées, dans le respect des obligations légales et réglementaires.

3 USAGERS ET PROFESSIONNELS PARTAGENT DES RESPONSABILITÉS COLLECTIVES VIS-À-VIS DE NOTRE SYSTÈME DE SANTÉ ET DE SOLIDARITÉ

Usagers et professionnels, directement ou par l'intermédiaire de leurs représentants, participent aux décisions relatives aux politiques de santé et de solidarité tant au niveau national que territorial et local. Tous les usagers sont destinataires d'informations sur les représentants des usagers, sur les instances dans lesquelles ils siègent et sur la façon dont ils peuvent les saisir tout au long de leur parcours de santé. Usagers et professionnels agissent en étant conscients que les décisions qu'ils prennent, les comportements qu'ils adoptent ont un impact sur la pérennisation de notre système de santé solidaire.

4 OBJECTIFS

1. AGIR POUR LA PROMOTION DE LA SANTÉ, L'ÉDUCATION POUR LA SANTÉ, LA PRÉVENTION ET LE MAINTIEN DE LA SANTÉ TOUT AU LONG DU PARCOURS DE SANTÉ

Usagers et professionnels adoptent une démarche de prévention tout au long du parcours de santé. Ils veillent, avec l'ensemble des acteurs du territoire, à promouvoir des environnements de vie favorables à la santé.

3. ÉLABORER LE PARCOURS DE SANTÉ PERSONNALISÉ DANS UNE DÉMARCHE DE COCONSTRUCTION ENTRE USAGER ET PROFESSIONNEL DE SANTÉ

L'usager exerce son libre choix vis-à-vis des professionnels de santé, des thérapeutiques proposées, d'établissements ou de services, de lieux de vie ou de soins, sauf impératifs de sécurité sanitaire ou de contraintes de service. Lorsque le professionnel, le service ou l'établissement ne peut assurer sa prise en charge, l'usager doit bénéficier d'une orientation pertinente qui tienne compte de ses besoins, de ses choix et de ses ressources. L'usager est en droit de modifier ces choix au cours du temps.

2. ASSURER L'ACCÈS DE TOUT USAGER AUX PROFESSIONNELS, AUX ÉTABLISSEMENTS ET SERVICES DE SANTÉ, QUELLE QUE SOIT SA SITUATION SOCIALE, ÉCONOMIQUE, GÉOGRAPHIQUE, D'ÉTAT DE SANTÉ, DE HANDICAP ET DE DÉPENDANCE

Les professionnels s'assurent de l'accessibilité effective et équitable aux professionnels, établissements, structures et services de santé. Dans l'intérêt de la santé publique, les professionnels font en sorte d'aller vers les personnes en marge du système de santé. Les professionnels sont attentifs à articuler au mieux les réponses aux besoins de l'usager dans le domaine de la santé et du social.

4. GARANTIR LA QUALITÉ, LA CONTINUITÉ ET LA SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE ET DE L'ACCOMPAGNEMENT TOUT AU LONG DU PARCOURS DE SANTÉ PERSONNALISÉ DE L'USAGER

L'ensemble des professionnels assurent la fluidité du parcours en se coordonnant et en partageant les informations nécessaires à la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement, ceci dans le respect de la volonté des usagers et de la protection des données personnelles. Les personnes en situation de vulnérabilité, liée à certains handicaps, bénéficient de suivis spécifiques. Une vigilance particulière est portée au dépistage et à la prise en charge des maladies qui peuvent accompagner le handicap et des handicaps qui peuvent résulter de la maladie. La douleur est prise en charge tout au long du parcours de santé. Les usagers bénéficient, indépendamment de leurs ressources, de l'innovation disponible, évaluée, validée et présentant un bénéfice pour leur santé. Ils sont informés sur les essais cliniques susceptibles de les concerner et sur l'accès anticipé aux innovations thérapeutiques dans le cadre d'autorisations temporaires.

La charte de la personne accueillie

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.
Loi n°2002-2 du 02.01.02 art.L311-4 du code de l'action sociale et des familles.

1. PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Nul ne peut faire l'objet de discrimination en raison de ses origines quelles qu'elles soient.

3. DROIT À L'INFORMATION

La personne accueillie a droit à une information claire et adaptée sur sa prise en charge et son accompagnement et elle doit être informée des associations d'usagers oeuvrant dans le même domaine.

5. DROIT À LA RENONCIATION

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

7. DROIT À LA PROTECTION

L'ensemble des intervenants de la prise en charge et de l'accompagnement doivent respecter la confidentialité des informations.

9. PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN

Les conséquences affectives et sociales de la prise en charge doivent être prises en considération. La fin de vie est également un moment de soins, d'assistance et de soutien adapté dans le respect de la personne et de ses proches.

11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de pratique religieuse, y compris les visites des représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans faire obstacle à l'institution ou le service.

2. PRISE EN CHARGE ET ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉS

Une proposition de prise en charge ou un accompagnement individualisée doit être faite à la personne accueillie.

4. PRINCIPE DU LIBRE CHOIX...

La personne dispose du libre choix entre les prestations offertes. Son consentement éclairé doit être obtenu par son information et elle dispose également du droit à la participation directe pour son accueil.

6. DROITS AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge et l'accompagnement doivent tendre au maintien des liens familiaux.

8. DROIT À L'AUTONOMIE

Dans le cadre de la législation en place, il est garanti à la personne, la possibilité de circuler librement. Les relations avec la société, les visites (intérieures et extérieures) sont favorisées.

10. DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES

L'exercice de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles attribués à la personne accueillie est facilité par l'institution.

12. RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti, hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de l'accompagnement et de la prise en charge.

La Commission des Usagers

La Commission des Usagers

Loi du 4 mars 2002 (article 16), relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Décret n°2005-213 du 2 Mars 2005 relatif à la commission des usagers et de la qualité de la prise en charge.

Article L 1112-3 du Code de Santé Publique

Attributions

La Commission des Usagers a pour mission :

- De veiller au respect des droits des patients,
- De contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients,
- De faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs,
- D'être consultée sur la politique d'accueil et de prise en charge, de formuler des propositions,
- D'être informée sur l'ensemble des plaintes et du suivi.

La commission a accès au dossier médical avec l'accord du patient. Ses membres sont soumis au secret professionnel.

La Commission est avant tout un lieu d'écoute, de mise en relation avec ceux qui vous ont pris en charge et éventuellement d'information sur les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.

La commission tient une permanence sur rendez-vous. La commission se réunit au moins 4 fois par an.

Pour joindre la Commission des usagers

Vous pouvez écrire à ...

Monsieur Eric Lagardère

Directeur du Centre Hospitalier
25 Bis rue Jean Jaurès BP225
59723 Denain Cedex



Madame Brunhilde D'Henripret

Représentant des usagers au Conseil de Surveillance
Consommation Logement et Cadre de vie
Ecrire à M. le Directeur du Centre Hospitalier de Denain qui
transmettra

Madame le Maire de la Ville de Denain

Présidente du Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de
Denain
1207 rue de Villars
59723 Denain Cedex

Monsieur Roland Bouvard

Représentant des usagers au Conseil de Surveillance
Union départementale des Associations familiales du Nord
Ecrire à M. le Directeur du Centre Hospitalier de Denain qui
transmettra

Vous pouvez téléphoner à :

Monsieur Jean-Louis Cochy

Directeur des soins infirmiers de Rééducation et Médico-
Techniques
Permanence de la Commission des Usagers
Tél : 03 27 24 30 54

Vous pouvez prendre rendez-vous au Secrétariat de Direction
Tél : 03 27 24 30 12

Plainte et réclamations

Vous pouvez exprimer vos griefs auprès du cadre de santé de la
résidence. En cas d'impossibilité ou si les explications fournies ne
suffisent pas, vous pouvez adresser une plainte écrite au Directeur
du Centre Hospitalier.



La personne qualifiée

Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles relatif à la loi n°2013-403 du 17 mai 2013.

Toute personne prise en charge par un établissement (ou sa famille ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet de Département et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Dès la fin de son intervention, la personne qualifiée informe le demandeur d'aide ou son représentant légal des suites données à sa demande. Les personnes qualifiées peuvent être contactées par l'intermédiaire du Point Relais Services (PRS) de l'arrondissement de Valenciennes. La liste des personnes qualifiées et les coordonnées des Points Relais figurent en annexe du contrat de séjour. Cette liste peut également vous être remise à l'accueil du bâtiment gériatrique sur simple demande.



La personne de confiance

Article D. 311-0-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles mentionné dans le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit à l'aide du formulaire inclus dans le contrat de séjour, une personne de votre entourage (un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant) en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant et également participer à l'élaboration et à l'actualisation de votre projet de vie. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment (cf les annexes relatives à la personne de confiance du Contrat de Séjour).



Les directives anticipées

Décret du 3 août 2016 relatif à la loi du 02 février 2016 créant de nouveaux droits pour les malades en fin de vie.

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment et sont valables sans limite de temps.

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées par le résident. Le document doit comporter les noms, prénoms, date et lieu de naissance de l'auteur. Il existe des formulaires de directives anticipées joints au contrat de séjour.

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, confiez les à l'équipe qui les conservera dans votre dossier médical et vous les restituera à votre sortie.

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, faites la demande auprès de l'équipe soignante qui pourra vous transmettre un modèle de directives anticipées et vous aider à les rédiger.

La loi prévoit un droit à la demande du patient d'accéder à une sédation profonde et continue jusqu'au décès pour ce faire un triptyque est à votre disposition pour une information plus complète.



Déclaration CNIL

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le Centre Hospitalier de Denain dispose de systèmes d'information destiné à faciliter la prise en charge pluridisciplinaire des patients, la gestion des dossiers, la facturation des actes et les télétransmissions.

Ces systèmes informatiques sont exclusivement réservés à l'usage de son personnel habilité, et ceci dans le respect du secret professionnel.

Ces données pourront être traitées de façon anonyme à des fins statistiques professionnelles.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée le 6 août 2004, les informations recueillies durant votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique, sauf opposition justifiée de votre part. Les dispositions de cette même loi vous permettent d'obtenir communication des informations vous concernant en adressant votre demande écrite à :

M. Eric Lagardère Directeur du Centre Hospitalier de Denain.



Le droit d'accès au dossier médical et individuel de prise en charge

Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique et l'article L311-3 « Droits des usagers » du code de l'action sociale et des familles.

Un dossier administratif, paramédical et médical individuel est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant : prescriptions médicales de votre médecin, compte rendu d'hospitalisation ou encore analyse de biologie.

L'exercice des droits et libertés individuelles de chaque résident garantit l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge au sein de l'établissement.

Il vous est possible de consulter ces informations, en faisant la demande auprès de la Direction par lettre recommandée avec accusé de réception.

Secret professionnel et médical

Vous avez le droit au respect des informations vous concernant. Le partage des informations vous concernant est autorisé entre les professionnels de santé, équipes de soins et les professionnels extérieurs, après vous en avoir informé et dès lors que vous n'avez pas manifesté votre opposition, pour assurer la continuité des soins. L'ensemble des professionnels est soumis au secret professionnel.



Evaluations et démarche qualité

Qualité

Depuis la parution de l'ordonnance N° 96-346 du 24 Avril 1996, les Etablissements de Santé Publics ou Privés doivent faire l'objet d'une procédure externe d'évaluation désormais dénommée « CERTIFICATION », afin d'assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

La certification garantit un effort permanent de la part des professionnels pour évoluer vers toujours plus de qualité et notamment :

- permettre à tous d'accéder aux soins
- contribuer à mieux répondre aux différents besoins de chaque personne soignée
- améliorer la qualité et la sécurité des soins et des prestations associées (accueil, hôtellerie, information...).

Gestion des risques

Dans le cadre de la politique qualité et sécurité des soins, l'établissement mène une démarche de gestion des risques dont le but est d'améliorer la prise en charge du patient et la sécurité des personnes (patients, personnels, visiteurs). La gestion des risques s'appuie d'une part sur la cartographie des risques (gestion à priori), représentation de l'ensemble des risques de l'établissement relatifs aux personnes (patient, personnel, visiteur...), aux biens (matériels, locaux...), à l'organisation et d'autre part sur le recensement des événements indésirables signalés par le personnel (gestion à postériori).

A bientôt



Nous espérons avoir répondu à vos interrogations tout au long de ce livret.

Nous nous tenons à votre disposition pour des renseignements complémentaires.

Nous espérons vous accueillir prochainement dans notre structure.

ou sur le site internet du Centre Hospitalier de Denain

Quelques numéros de téléphone utiles :

Centre Hospitalier de Denain

Standard : 03 27 24 30 00

Hôtel de Ville DENAIN

03 27 23 59 59

Club du 3ème âge de la Ville de DENAIN

03 27 43 76 44

**CLIC du DENAISIS ET ENVIRON
Association Au Fil du Temps**

03 27 24 32 46

Centre d'Ecoute ALMA

(Numéro National contre la
Maltraitance des Personnes Agées ou
Handicapées)

39 77





Accès en voiture

De Paris : par l'autoroute du Nord, puis A2 (Cambrai - Valenciennes).
Sortie Denain Centre (N°18).
De Province : par l'autoroute A29, puis A2 (direction Valenciennes).
Sortie Denain Centre.

Accès en transport en commun

Descendre à Denain Hôpital ou Denain Espace Villars selon la ligne. Hôtel de ville situé à 200 m de l'entrée.

Accès en tramway

Descendre à Denain Espace Villars

USLD

Unité de Soins de Longue Durée

25 bis rue Jean Jaurès BP 225 59723 Denain cedex

Secrétariat Administratif : 03 27 24 33 51 (8h30 - 16h25) (Bâtiment V120)

Bureau IDE : 03 27 24 31 91 (2^{ème} étage)

ou 03 27 24 31 96 (3^{ème} étage)

Cadre de Santé : 03 27 24 31 90