

LIVRET D'ACCUEIL

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Le Mot de la Direction

Vous entrez en EHPAD au Centre Hospitalier de Graulhet. Nous vous souhaitons la bienvenue, au nom de tous les professionnels qui contribuent à votre prise en charge.

L'établissement est organisé, grâce au concours de chacun, pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles.

Ce livret a été conçu pour vous apporter les informations sur le déroulement de votre séjour. Le personnel est à votre disposition pour compléter ces informations ; n'hésitez pas à poser des questions.

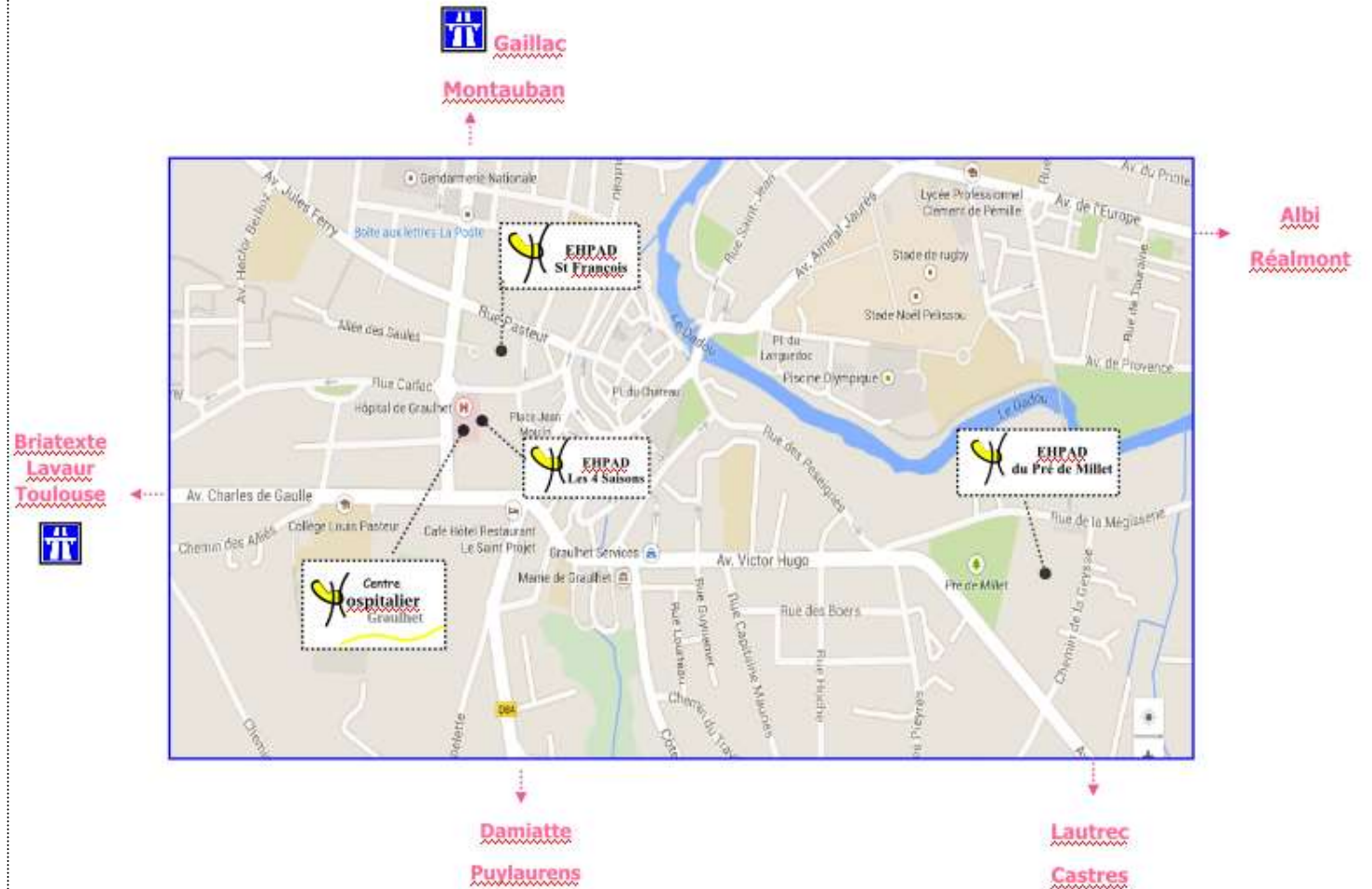
Nous vous remercions de votre confiance, en espérant que vous serez satisfait de nos services.

L'équipe de Direction

Sommaire

Plan d'accès	2
Conseil de Surveillance	3
Organigramme	4
<i>LES SERVICES D'HEBERGEMENT ET VOTRE PRISE EN CHARGE</i>	
Valeurs fondamentales	5
Les services d'hébergement	5
Le personnel du service	6
Délivrance de médicaments	6
Les intervenants extérieurs	7
L'Association Vivre Ensemble Chez Nous	7
<i>INFORMATIONS PRATIQUES CONCERNANT VOTRE SEJOUR</i>	
Les démarches administratives	8
La chambre	8
Le téléphone	8
Le courrier	9
Les repas	9
<i>VOS DROITS DANS LE RESPECT DES REGLES COLLECTIVES</i>	
Le linge	10
Les animations	10
Les autres prestations	10
Les objets de valeur	10
Les horaires et visites	11
La pratique religieuse	11
Votre information	11
Accès au dossier de soins	11
Qu'est-ce qu'une personne de confiance	12
Informatique et liberté	12
Protection juridique des majeurs protégés	13
Règles de fonctionnement de l'EHPAD	13
<i>CONSIGNES DE SECURITE EN CAS D'INCENDIE</i>	
<i>QUALITE DU SEJOUR</i>	
Votre satisfaction	15
Plaintes et réclamations	15
Saisine d'une personne qualifiée	15-16

PLAN D'ACCES



CONSEIL DE SURVEILLANCE

Il se prononce sur la stratégie. Il exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Il délibère sur le projet d'établissement, le compte financier et l'affectation des résultats.... Il donne son avis sur la politique d'amélioration continue de la qualité...

Représentant les collectivités territoriales

- ☞ Monsieur Blaise AZNAR, président du Conseil de Surveillance
- ☞ Monsieur Bertrand BOUYSSIE
- ☞ Madame Florence BELOU

Représentant le personnel

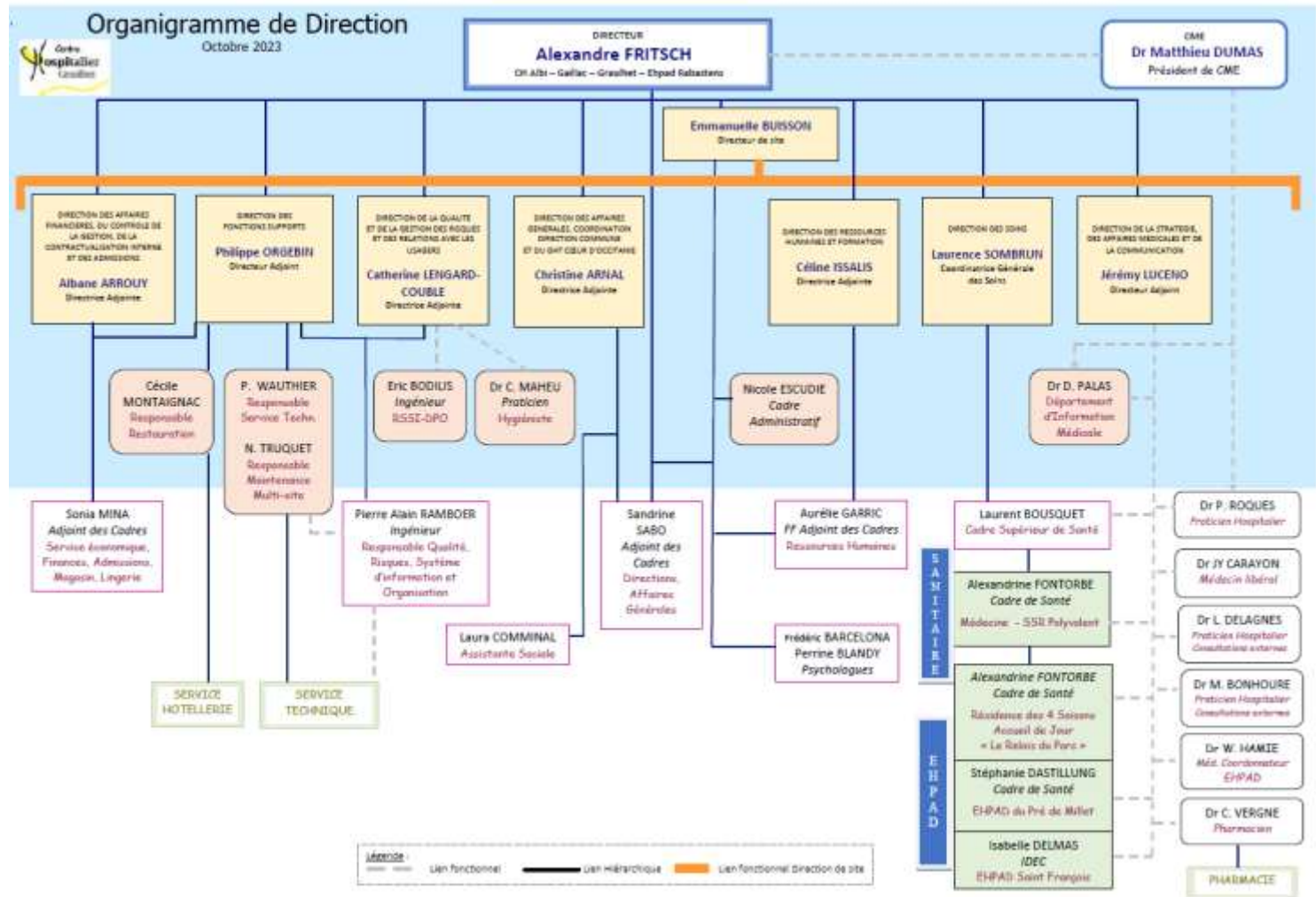
- ☞ Monsieur le Docteur Jean Yves CARAYON
- ☞ Madame Stéphanie DASTILLUNG
- ☞ Madame Aurélie VICENTE

Personnalités qualifiées

- ☞ Monsieur Christian ZUCHOWICZ
- ☞ Monsieur Raymond BESSOU, Union Départementale Association Familiale
- ☞ Monsieur Michel ARNOULD, Conseil National des Associations Familiales Laïques

Représentant les familles des personnes accueillies

- ☞ Madame Dominique SUDRE



VALEURS FONDAMENTALES

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie (arrêté du 8 septembre 2003) et par la Charte des droits et libertés de la Personne Agée en situation de handicap ou de dépendance (2007).

L'établissement est donc, avant tout, un lieu de liberté, vous conférant, dans les limites des contraintes de la vie institutionnelle (respect d'autrui, ...), le droit au libre arbitre et notamment le droit au risque (appréciation de la notion de bénéfice/risque : par exemple, « je choisis de marcher pour maintenir mon autonomie au risque de tomber »).

Ainsi, vous êtes une personne qui a droit au respect de ses libertés fondamentales, dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres résidents
- de leurs proches.

Notre objectif est de préserver vos habitudes de vie, votre autonomie, d'être à l'écoute de vos souhaits et attentes afin d'élaborer avec vous un projet de vie. Celui-ci sera élaboré avec vous, dans le but de personnaliser votre prise en charge au sein de l'établissement.

LES SERVICES D'HEBERGEMENT

L'EHPAD est composé de 3 structures rattachées à l'hôpital :

- La résidence Saint-François, d'une capacité de 44 lits + 6 lits d'hébergement temporaire
- La Résidence du Pré de Millet, d'une capacité de 80 lits
- La Résidence des Quatre Saisons, d'une capacité de 15 lits + 1 lit d'hébergement temporaire
-

LE PERSONNEL DU SERVICE

Outre votre médecin traitant, vous serez au contact de personnels compétents dont les connaissances sont réactualisées au travers de formations adaptées et régulières :

- **Le médecin coordonnateur** donne un avis sur les admissions des personnes à accueillir. Il évalue l'état de dépendance et veille à l'application des bonnes pratiques spécifiques à l'hébergement dans un EHPAD. Il élabore également le projet général de soins avec le concours de l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre :
- **Le cadre de santé ou l'infirmière coordonnatrice**
- **Les infirmiers** portant une tunique blanche à liseré jaune
- **Les aides-soignantes/les aides médico-psychologique**
- **Les assistants de soins en gérontologie**
- **Les agents hospitaliers**
- **L'ergothérapeute**
- **Le psychologue** : il vous accompagne, dès votre entrée, pour favoriser votre adaptation. Il est présent pour vous écouter et comprendre vos difficultés tout au long de votre hébergement. Il est également à la disposition des familles.
- **Les animatrices** portant une tenue jaune

} portant une tunique à liseré bleu

DELIVRANCE DE MEDICAMENTS

L'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Intérieur.

A ce titre, les médicaments normalement pris en charge par l'Assurance Maladie sont obligatoirement fournis par l'établissement.

Les médicaments non remboursés sont à la charge du résident qui devra se les procurer en officine de ville.

LES INTERVENANTS EXTERIEURS

- Les médecins généralistes ou spécialistes, les dentistes, les kinésithérapeutes, les orthophonistes ... (sous réserve d'avoir signé le contrat d'intervention en EHPAD) interviennent au même titre qu'au domicile, selon votre choix.

- Le Centre Hospitalier de Graulhet a développé un partenariat étroit avec différents réseaux et les établissements hospitaliers voisins qui permettent à l'EHPAD de bénéficier de compétences spécifiques (à la demande du résident) :

- la filière de soins gériatrique (pôle d'évaluation consultation mémoire, unité mobile)
- la fédération de soins palliatifs du Tarn : équipe mobile « RESOPALID »
- Le Centre Médico Psychologique du Bon Sauveur
- L'Hospitalisation à Domicile (HAD Pays d'Ovalie et CH d'Albi)

- *Les bénévoles*

Des conventions ont été signées entre l'établissement, l'Association JALMALV et l'Association des Petits Frères des Pauvres, ainsi qu'individuellement avec des bénévoles participant au maintien du lien social.



L'ASSOCIATION VIVRE ENSEMBLE CHEZ NOUS

Composée de résidents, familles, bénévoles et personnels hospitaliers, elle contribue au lien social en apportant son aide aux animations au sein de l'EHPAD.

LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

En cas de difficultés d'expression dans la langue française, certains membres de l'établissement se sont portés volontaires pour vous servir d'interprète.

Pour répondre à vos questions et vous aider dans vos démarches, le bureau des admissions, situé à l'accueil de l'hôpital est ouvert :

du lundi au vendredi de 8H30 à 17h00

LA CHAMBRE

Des chambres individuelles ou doubles, meublées, équipées de sanitaires, vous sont proposées.

Vous avez le loisir de recréer votre « chez vous ». Un animal de compagnie peut être toléré (Cf. règlement de fonctionnement).

Il est important de vous reporter au contrat de séjour et au règlement intérieur pour connaître toutes les conditions de fonctionnement et d'aménagement de la chambre (notamment l'utilisation d'appareillage électrique, l'encombrement, ...).

LE TELEPHONE – LE WIFI

Pour appeler l'extérieur, vous devez créditer votre ligne par tranche de 5 euros en vous adressant au Bureau des Admissions, lors des horaires précisés ci-dessus. Pour appeler votre correspondant, vous devez composer le « 0 », attendre la tonalité, puis taper le numéro à 10 chiffres.

La connexion WIFI est gratuite. Vous pourrez en bénéficier en la demandant au Bureau des admissions. Il vous sera alors remis un code d'accès par l'agent administratif.

LE COURRIER

Pour tout envoi, une boîte aux lettres est à votre disposition dans la salle à manger du Pré de Millet et dans le hall d'accueil de Saint François. Le courrier est relevé quotidiennement sauf les week-ends et jours fériés.

Du courrier peut vous être adressé à l'adresse suivante :

*Monsieur ou Madame X – EHPAD Saint-François / Le Pré de Millet / Les Quatre Saisons
BP 49 - 81301 GRAULHET CEDEX*

Le courrier vous est distribué quotidiennement du lundi au vendredi.

LES REPAS

Des repas traditionnels sont préparés par le service restauration du Centre Hospitalier. Les menus de la semaine sont affichés dans la salle de restauration. Les repas sont servis :

	Les Quatre Saisons	Saint-François	Le Pré de Millet
Petit déjeuner	A partir de 7 h, en fonction du réveil du résident	De 7h30 à 8h30	De 7h30 à 8h30
Déjeuner	A partir de 12h30	De 12h30 à 13h30	De 12h30 à 13h30
Goûter	15h30	15h30	15h30
Dîner	A partir de 18h30	De 18h30 à 19h30	De 18h45 à 19h45

Il est possible d'inviter des parents et des amis à déjeuner ou à dîner. Les modalités de réservation des repas sont les suivantes :

Le délai est de 4 jours avant.

Les réservations se font auprès du standard du Centre Hospitalier ou de l'IDE du service ou bien par mail à restauration@hopital-graulhet.fr (en précisant le jour, le lieu et le nombre de repas).

Dans tous les cas, le paiement se fera auprès du bureau des entrées du Centre Hospitalier. Le ticket est à retirer avant le repas et à présenter à l'agent hôtelier à votre arrivée en salle à manger.

LE LINGE

Le linge de maison (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge personnel peut être entretenu par la blanchisserie de l'établissement si les résidents ou la famille le souhaitent. Néanmoins, le linge fragile (lainages, rhovyl, etc.) devra être entretenu par les résidents ou leur famille. Le linge personnel devra être systématiquement renouvelé aussi souvent que nécessaire par le résident ou ses proches. Toutes demandes de renouvellement faites par le personnel devront être honorées. Au moment de l'admission, il est recommandé de fournir du linge déjà marqué. Le marquage du linge peut être effectué par l'établissement. Cependant, il est nécessaire de prendre rendez-vous avec la lingère pour lui apporter du linge à marquer. L'établissement décline toute responsabilité en cas de non respect de ces précautions.

LES ANIMATIONS

Chaque résident est libre d'organiser sa journée. Des activités et animations, individuelles ou collectives, sont proposées tout au long de la semaine. Le programme mensuel est affiché dans l'établissement. Chacun est invité à y participer et à s'inscrire auprès des animatrices, pour des raisons d'organisation. Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées, au cas par cas, ainsi que les conditions financières de participation s'il y a lieu (voyages, sorties...).

LES AUTRES PRESTATIONS

Vous pourrez bénéficier des services de votre choix : coiffeur, esthéticienne ... Vous devrez alors en assumer le coût.

LES OBJETS DE VALEUR

Le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus. Les chambres ne disposent pas de coffre. L'établissement possède un coffre à capacité limité à l'administration et non couvert par l'assurance pour le vol. Il est fortement conseillé aux résidents et à leur famille de ne pas conserver des biens de valeurs dans l'établissement. L'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

LES HORAIRES ET VISITES

Les visites sont possibles en journée de préférence de 9h à 21h.

Après la fermeture des portes d'entrée vers 19h ou en fonction des consignes nationales, une sonnette extérieure est à disposition pour chaque site.

LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants de différentes confessions, sont facilitées auprès des résidents qui en font la demande.

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 de l'établissement.

VOTRE INFORMATION

Dans le cadre de la loi du 2 janvier 2002 (article L 311.3), **l'ensemble des professionnels intervenant dans l'EHPAD s'engage**, chacun dans son domaine de compétences et dans le respect des règles de sa profession **à vous informer sur votre état de santé, traitement, soins, examens**, qui vous seront prodigués.

A votre entrée, l'équipe soignante vous proposera de désigner une **personne référente, qui sera contactée en priorité si nécessaire**. Vous serez aussi incité à désigner une personne de confiance.

ACCES AU DOSSIER DE SOINS

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise, à son dossier médical et de soins. La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement professionnel approprié si nécessaire.

Tout résident peut s'opposer à la communication de son dossier médical et de soins. La demande devra être formulée par écrit à son médecin ou à la Direction de l'établissement.

QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE DE CONFIANCE ?

Article L 1111-6 : « Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, il est proposé au malade de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions du présent article ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, le juge des tutelles, peut dans cette hypothèse, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit révoquer la désignation de celle-ci. »

INFORMATIQUE ET LIBERTE

En application du règlement (UE) 2016/679, nous collectons et traitons dans le cadre du soin vos données administratives, médicales et vos échantillons biologiques. Ces données permettent la gestion administrative de votre dossier, garantissent la sécurité et la qualité de vos soins, assurent la liaison avec les équipes soignantes et votre médecin traitant. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données recueillies vous concernant. Si vous représentez un proche, ces mêmes droits s'exercent pour la personne que vous représentez.

Vous pouvez exercer vos droits directement auprès du Médecin qui vous suit et /ou auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO@hopital-graulhet.fr) ou par courrier. Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés auprès de la CNIL via le site <http://www.cnil.fr>.

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS PROTEGES

Conformément à la loi n° 2007-308 du 5 mars 2007, en cas d'incapacité totale ou partielle, une mesure de protection juridique peut être envisagée à la demande de la personne accueillie, d'un tiers ou du médecin auprès du Juge des tutelles.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DE L'E.H.P.A.D.

Un règlement de fonctionnement vous a été remis lors de votre entrée. Il reprend les règles élémentaires de la vie collective en établissement.

Nous vous rappelons que la signature du contrat de séjour vous engage à les respecter.

En cas de déclenchement de feu,

DANS VOTRE CHAMBRE

Ne criez pas « Au feu ! »
Donnez l'alerte en prévenant immédiatement
par l'Appel malade ou en le signalant
au personnel de service.
Fermez la porte.

HORS DE VOTRE CHAMBRE

Ne criez pas « Au feu ! »
Donnez l'alerte en le signalant
au personnel de service.
Veillez à fermer les portes et les fenêtres.
Suivez les indications données
par le personnel ou les services pompiers.

VISITEURS

Respectez les règles de sécurité.
Ne fumez pas.

VOTRE SATISFACTION

Un référent soignant est nommé dès votre arrivée. Il vous accompagnera et sera votre interlocuteur privilégié au sein de l'EHPAD.

Un entretien avec le Médecin Coordonnateur et le Psychologue vous sera proposé au bout d'un mois. Un bilan d'intégration sera effectué au terme de vos cinq premiers mois.

Un recueil de la satisfaction des résidents et de leurs familles est organisé dans l'établissement suivant des modalités définies par le conseil de surveillance après avis du Conseil de la Vie Sociale.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser au personnel de l'établissement qui répondra dans la mesure du possible à votre problème.

Toutes personnes (résident ou famille) souhaitant faire entendre une remarque peut solliciter par écrit un rendez-vous avec la Direction.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité. Une médiation pourra être proposée. Toute plainte ou réclamation fera l'objet d'une réponse écrite et sera présentée à la Commission Des Usagers ainsi qu'au Conseil de la Vie Sociale.

SAISINE D'UNE PERSONNE QUALIFIEE

Chaque résident (ou son représentant légal) a la possibilité de faire appel à une personne qualifiée de son choix, parmi la liste fixée par le Préfet du Département, l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental, annexée au livret d'accueil.

La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de l'utilisateur
- Le libre choix entre les prestations

- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé
- La confidentialité des données
- L'accès à l'information
- L'information sur les droits fondamentaux, sur les protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'utilisateur bénéficie
- La participation directe de l'utilisateur ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La personne qualifiée intervient à titre gratuit, elle est tenue à une obligation de discrétion, elle n'a pas de pouvoir d'injonction vis-à-vis de l'établissement, ni de l'administration mais elle dispose d'une capacité d'alerte en cas de manquement aux droits des usagers.

Le résident (ou son représentant légal) expose sa requête à la personne qualifiée de son choix, dont les coordonnées téléphoniques et mails demeurent en annexe.

Vous trouverez en annexe :

- Les chartes :
 - ✓ la charte de la personne accueillie en EHPAD au Centre Hospitalier de Graulhet
 - ✓ la charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie
 - ✓ la charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- le contrat d'engagement contre la douleur
- la liste des médecins libéraux et kinésithérapeutes partenaires des EHPAD
- les directives anticipées
- la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance :
 - ✓ le rappel des principales missions de la personne de confiance
 - ✓ le formulaire de désignation de la personne de confiance
- l'arrêté fixant la liste des personnes qualifiées pour le Département du Tarn
- la plaquette d'information sur le Conseil de la Vie Sociale