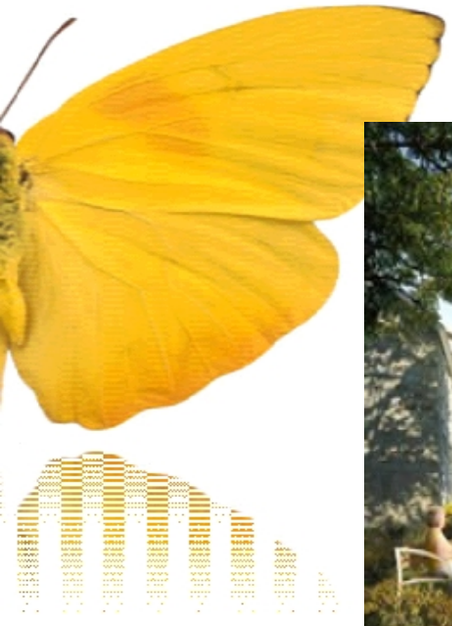
association
LES GENÊTS
EHPAD & Résidence

EHPAD LES GENETS

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes



Livret d'Accueil



EHPAD Les Genêts

Chemin des Enfants à la Montagne – 43 400 Le Chambon Sur Lignon

Tél : 04 71 59 71 79 – Fax : 04 71 65 88 41

secretariat@associationlesgenets43.fr

Sommaire

1. Présentation générale.....P.4

1.1 - La présentation de l'organisme gestionnaire
1.2 - La présentation de l'EHPAD

2. Votre accueil P.5

2.1 - Les formalités administratives
2.2 - L'admission et l'accueil
2.3 - Les frais de séjour
2.4 - Les aides financières possibles 2.5 - Les garanties souscrites en matière d'assurance par l'établissement

3. Votre cadre de vie.....P.8

3.1 - Votre logement
3.2 - Les locaux communs

4. Votre séjour P.9

4.1 - Vos repas
4.2 - Votre linge
4.3 - Vos loisirs
4.4 - Le maintien de vos liens avec l'extérieur

5. L'accompagnement proposé dans l'EHPAD.....P.11

5.1 - Les professionnels qui vous entourent

5.1.1 - Les professionnels de proximité
5.1.2 - Les commissions, instances et comités

5.2 - Vos soins médicaux
5.3 - La protection de vos données personnelles
5.4 - La Bientraitance au sein de l'établissement
5.4.1 - Les outils
5.4.2 - Les numéros d'appels
5.4.3 - Le soutien psychologique
5.4.4 - La prise en compte de la douleur
5.4.5 - Les recours possibles en cas de manquement à vos droits
5.4.6 - Votre expression et votre participation à la vie de l'établissement

6. Les décisions d'aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain.....P.17

6.1 - La personne de confiance
6.2 - Le mandat de protection future
6.3 - Les directives anticipées

7. La démarche qualité gestion des risques.....P.19

7.1 - L'enquête de satisfaction
7.2 - Les évènements indésirables

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous mettre à disposition ce livret d'accueil, qui a pour objectif de vous informer sur les conditions de vie dans l'établissement. Il contient une série de renseignements qui peuvent vous être utiles pour préparer ou faciliter votre arrivée.

L'équipe de direction et l'ensemble du personnel de l'Ehpad Les Genêts vous souhaitent la bienvenue.

Vous avez choisi notre EHPAD et nous vous remercions de cette confiance. Soyez assuré que l'ensemble du personnel, qui sera amené à vous entourer et à vous accompagner au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention pour que votre séjour soit le plus agréable et sécurisant possible.

Dans le respect de la Charte des Droits et Libertés de la Personne Âgée, nous avons la volonté de vous offrir le meilleur service possible, dans un climat chaleureux et convivial.

Nous vous remercions de nous aider à améliorer votre qualité de vie en nous faisant part de vos suggestions, remarques et critiques. Elles constitueront, pour nous un précieux enseignement, dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Ce livret est complété lors de votre arrivée dans la structure par un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement auxquels vous pourrez vous référer.

1. Présentation générale

1.1 - La présentation de l'organisme gestionnaire

L'EHPAD est géré par **Altriane**, le réseau de services et de soins de la Mutualité Française Aveyron, qui est régie par le code de la Mutualité.

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire dans les domaines sanitaire, médico-social, Altriane défend le droit à la santé et au bien-être pour tous. Notre ambition est de proposer des services de soins et d'accompagnement innovants et sur-mesure tout au long de la vie.

Nos valeurs **HUMAINS & SOLIDAIRES** se traduisent dans les actes de nos 800 professionnels qui s'investissent au quotidien pour protéger, améliorer la santé et le mieux vivre des aveyronnais.

■ Les pôles

Altriane est organisée en trois pôles :

- le **pôle Santé et Habitat** incluant : hospitalisation à domicile, EHPAD, habitat, dentaire et service mandataire judiciaire à la protection des majeurs ; - le **pôle Accompagnement Soins et Prévention** incluant : service d'aide à domicile, service autonomie à domicile, services de soins infirmiers à domicile, centres de santé infirmiers ;
- le **pôle des Biens Médicaux** incluant : centres optiques et d'audition, laboratoire de prothèses dentaires, pharmacie et matériel médical.

■ Les engagements

La Mutualité Française Aveyron s'est engagée depuis de nombreuses années dans des démarches d'amélioration continue de la qualité. Ces démarches font partie intégrante de notre culture d'entreprise. Plusieurs certifications ont été délivrées sur l'ensemble de nos activités/services.

Cet engagement est formalisé au travers de la Politique Qualité. Celle-ci rappelle la vocation d'Altriane et met en avant ses engagements auprès des usagers et des salariés.

■ Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Mutualité Française Aveyron est composé de délégués nommés par les mutuelles participant à la gouvernance. Il élit en son sein un bureau qui définit la politique et la stratégie de l'entreprise. La direction générale est chargée d'appliquer ces orientations dans l'ensemble des établissement et services.

1.2 - La présentation de l'EHPAD

L'**E**tablissement d'**H**ébergement pour **P**ersonnes **A**gées **D**épendantes est un établissement médicosocial privé, géré par Altriane représenté par sa Direction.

Il est agréé par la Caisse d'Allocations Familiales, ce qui permet aux habitants d'être éligibles à l'Allocation Personnalisé au Logement (APL), sous conditions de ressources. L'Etablissement est habilité à l'aide sociale à l'hébergement par le Conseil Départemental: il peut donc recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. L'Allocation Personnalisé Autonomie (APA) est attribuée en fonction de l'autonomie de la personne

(cf.2.3).

L'EHPAD est ouvert sur son environnement et travaille en collaboration avec les ressources présentes sur son territoire afin de proposer une approche inclusive.

Vous trouverez en annexe l'organigramme et la présentation de l'établissement.

2. Votre accueil

2.1 - Les formalités administratives

Un dossier de préadmission est à remplir pour déposer votre demande d'inscription. Il est à compléter sur le site internet https://trajectoire.sante-ra.fr. Ce portail vous permet de faire votre demande en ligne, de transmettre votre dossier à votre médecin traitant et de suivre l'avancement de votre dossier. Il est constitué de 2 volets : administratif et médical. Le volet médical sera mis à disposition du médecin que vous aurez déclaré.

▪ La pré-admission

Une fois votre dossier constitué et adressé à l'établissement via le site https://trajectoire.santera.fr , une commission d'admission, composée d'une équipe pluridisciplinaire, examinera votre dossier en vue d'évaluer vos besoins, vos attentes et nos capacités à y répondre. Si l'avis est favorable, vous serez ensuite inscrit sur liste d'attente.

En cas de place disponible, l'équipe administrative de l'EHPAD vous contactera afin d'effectuer une visite sur rendez-vous. Ce sera pour vous l'occasion de rencontrer une partie de l'équipe, qui répondra à toutes vos interrogations.

La potentielle entrée se fait en recherchant systé- matiquement votre consentement libre et éclairé, vous informant, selon votre situation par tous les moyens adaptés des conditions et conséquences de votre accompagnement. Nous veillons à votre compréhension des informations données.

L'équipe s'appuiera sur vos proches et professionnels extérieurs qui vous suivent pour vous proposer un accompagnement adapté.

Vous trouverez en annexe les pièces justificatives à fournir.

2.2 - L'admission et l'accueil

L'admissionest prononcée par la direction de l'établissement et se matérialise par la signature d'un contrat de séjour en cas de place disponible. Une fois que la proposition de l'admission est validée, un rendez-vous est organisé. Il permet à l'IDEC d'aborder avec vous les aspects soin/accompagnement, et à la direction ou une personne mandatée par celle-ci, de vous présenter le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement de l'établissement, et d'aborder les aspects financiers et administratifs.

Votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord. Cependant, la date de mise à disposition du logement sera celle de départ de la facturation des prestations « hébergement », (vous pouvez retrouver cette annexe dans le contrat de séjour) même si vous souhaitez, par convenances personnelles, arriver à une date ultérieure.

Le jour de votre entrée, le personnel sera là pour vous accueillir.

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et risques liés à une mauvaise identification du patient.



A votre arrivée, vous devez nous présenter les documents en cours de validité suivants :

Votre carte d'identité (ou votre passeport ou votre carte de séjour).

Vos documents de couverture sociale (carte vitale, mutuelle, CMU, Assurance privée).

2.3 - Les frais de séjour

Le prix de journée en EHPAD est constitué :

- d'un **tarif journalier d'hébergement**, à la charge de la personne accompagnée et/ou de sa famille (allocation personnalisée au logement et aide sociale possibles sous conditions de ressources). Il s'applique de plein droit, dès le jour de réservation, à chaque personne, quelle que soit la catégorie de dépendance, à la date fixée par cet arrêté, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent contrat.

  Le tarif afférent à l'hébergement recouvre les prestations qui ne sont pas liées à l'état de dépendance des personnes accueillies (administration générale, accueil hôtelier, restauration, entretien, animation).

- d'un **tarif journalier dépendance** pris en charge en partie par le Conseil Départemental au titre de l'A.P.A. (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) et par la personne accompagnée (reste à charge appelé « ticket modérateur » et correspondant au GIR 5-6 quel que soit son niveau d'autonomie). Il est fixé chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental.

  Le tarif afférent à la dépendance recouvre l'ensemble des actes essentiels de la vie. La personne accompagnée fait l'objet d'une évaluation de son degré de dépendance à l'aide de la grille AGGIR.

  Il existe trois tarifs différents :

  » Un tarif applicable aux personnes accompagnées en **GIR 1-2** (personnes ayant une perte d'autonomie importante),

  » Un tarif applicable aux personnes accompagnées en **GIR 3-4** (personnes ayant une perte d'autonomie moyenne),

  » Un tarif applicable aux personnes accompagnées en **GIR 5-6** (personnes autonomes).

  Un ticket modérateur est obligatoirement à la charge de chaque personne accompagnée en
  GIR 5-6.
  Les personnes accompagnées en GIR 1, 2, 3, ou 4 bénéficient de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).
  Pour information, le niveau d'autonomie de la personne accompagnée peut changer au cours de son séjour, mais cela n'aura pas de conséquence sur le prix de journée payé par la personne.

- D'un **forfait journalier soins** pris en charge et versé par l'Assurance Maladie.

  Le tarif afférent aux soins recouvre les prestations médicales et soignantes nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques.

- **De restes à charge possibles** : coiffeuse, pédicure, médicaments non remboursés, animations exceptionnelles, adaptations du logement liées aux préconisations de l'ergothérapeute.

Vous trouverez en annexe la fiche tarifaire de l'établissement.

2.4 - Les aides financières possibles

■ L'Aide Personnalisée au Logement (APL)

La personne accompagnée peut percevoir l'aide de la Caisse d'Allocations Familiales ou de la Mutualité Sociale Agricole, sous condition de ressources, sur demande de la personne accompagnée ou la personne en charge de l'admission de l'EHPAD qui constitue le dossier. L'aidepersonnalisée au logement (APL) est versée directement à l'établissement.

■ L'AllocationPersonnalisée d'Autonomie (APA) :

La personne accompagnée peut également bénéficier de l'APA, à partir de 60 ans, et sous 2 conditions : en fonction du GIR (de 1 à 4) et en fonction des ressources. Cette allocation vient compenser la charge du tarif dépendance dans la limite du ticket modérateur. Elle est versée directement à l'établissement en cas d'accueil permanent.

■ L'Aide Sociale :

Si les ressources de la personne accompagnée s'avèrent insuffisantes, un dossier d'admission à l'Aide Sociale pourra être constitué. Lorsque vous êtes admis à l'Aide Sociale, le bénéficiaire versera au Conseil Départemental 90 % des pensions et conservera 10 % de ses ressources mensuelles avec un minimum ne pouvant être inférieur à une somme, dite « de poche » fixée par décret dès le 1er mois d'admission.

Le Conseil Départemental prend en charge le complément restant à payer à l'établissement. En contrepartie, le Conseil Départemental peut demander une participation des obligés alimentaires.

L'Aide Sociale à l'hébergement peut faire l'objet d'un recours sur succession au moment du décès.

2.5 - Garanties souscrites en matière d'assurance par l'établissement

L'établissement contractualise une assurance Multirisques ainsi qu'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle.



3. Votre cadre de vie

L'EHPAD met à votre disposition un espace de vie respectueux.

3.1 - Votre logement

Si vous décidez de séjourner parmi nous, l'ensemble du personnel sera à votre entière disposition pour rendre cette période de votre vie la plus agréable.

Nous resterons à l'écoute, disponibles et attentifs à vos habitudes de vie. Notre souhait est que ce séjour se déroule dans les meilleures conditions, en vous apportant toute l'attention dont vous auriez besoin.

Il s'agit de chambres individuelles dotées d'un équipement sanitaire complet : lavabo, douche, WC. Elles sont équipées du mobilier appartenant à la résidence (lit médicalisé, table de nuit, placard de rangement avec penderie et étagères).

Vous conservez la liberté d'amener votre mobilier personnel, dans la limite de l'espace de votre logement, dans le respect des règles de sécurité, de salubrité et d'hygiène. La décoration murale de la chambre peut être personnalisée à vos frais.

Vous êtes équipés d'un système « appel malade ».

Des photos présentant les logements individuels sont disponibles en annexe.

3.2 - Les locaux communs

Les espaces verts et les jardins sont aménagés. Des salons avec télévisions sont à votre disposition pour vous permettre de passer un moment de détente. Lors de la visite de vos proches, ces locaux vous sont accessibles.

Des photos présentant les locaux communs sont disponibles en annexe.



4. Votre séjour

Cette partie est un descriptif des prestations, les modalités pratiques de fonctionnement seront abordées dans le règlement de fonctionnement.

4.1 - Vos repas

Les repas sont préparés par un prestataire extérieur qui assure l'élaboration des menus en lien avec une diététicienne, dans le respect des règles en vigueur relatives aux normes HACCP*.

Les menus sont conçus de manière à préserver votre équilibre alimentaire et à prendre en compte les régimes spécifiques prescrits médicalement.

Selon votre état de santé, un ou plusieurs de ces repas pourront être servis en chambre.

Vous pouvez inviter les personnes de votre choix pour venir partager votre repas **(les modalités pratiques sont décrites dans le règlement de fonctionnement).**

Les menus sont affichés sur le panneau d'information situé au rez de chaussée et en salle à manger.



4.2 - Votre linge

L'entretien est effectué régulièrement par le personnel, en respectant votre intimité et les protocoles d'hygiène établis. Le linge hôtelier (draps, alaises, taies, etc.) sont fournis par la résidence et sont entretenus par un prestataire extérieur.

L'entretien du linge et des effets personnels sont assurés par l'établissement (inclus dans le tarif hébergement) qui ne prend en charge que le linge pouvant être lavé en machine et séché au sèchelinge. L'établissement recommande de fournir des vêtements d'entretien courant.

L'établissement ne s'engage pas à nettoyer des vêtements au traitement spécifique ou délicat, notamment les articles en laine et incite la famille à le faire pour un résultat satisfaisant.

Le linge personnel doit être identifié ; il sera marqué par l'établissement dès votre entrée.

Il est demandé, lors de l'admission, d'apporter un trousseau suffisant à la bonne taille permettant de se vêtir à toutes les saisons.

Vous trouverez en annexe des informations complémentaires concernant votre quotidien au sein de l'EHPAD.

** HACCP : méthode d'analyse pour contrôler la sécurité alimentaire.*

4.3 - Vos loisirs

Les animations et activités proposées dans la résidence sont annoncées par affichage.

Les évènements importants de l'année sont l'occasion d'animations particulières qui permettent à chacun de, participer, tant à l'organisation en amont qu'à la fête.

Vous avez la possibilité de pratiquer des activités individuelles et collectives selon vos centres d'intérêt. Tout sera mis en oeuvre pour que vous puissiez poursuive la pratique de ses activités habituelles.

Tous les jours, le journal local est mis à votre disposition pour consultation. Dans le salon, un poste de télévision vous permet, entre autres d'avoir accès aux informations régionales et nationales.

L'animateur propose des activités diverses : ateliers mémoire, gymnastique douce, lecture et discussions, activités manuelles diverses, célébrations d'évènements (anniversaires, noël…), sorties extérieures (cinéma, zoo, pique-nique…), jeux de société, etc.

Le programme des animations est affiché sur le panneau d'information.

Les animations extérieures peuvent occasionner des frais à votre charge (exemple : billet d'entrée de spectacle).



4.4 - Le maintien de vos liens avec l'extérieur

L'établissement a pour mission de favoriser tous les liens (familiaux, sociaux) qui faciliteront votre accompagnement tout au long de son séjour.

Vous êtes libres de recevoir des visiteurs. Nous vous invitons à profiter de votre logement avec vos proches lors de leurs visites, afin de partager des moments conviviaux en toute tranquillité.

L'EHPAD favorise le maintien du lien avec l'extérieur.

L'accompagnement proposé dans l'EHPAD

5.1 - Les professionnels qui vous accompagnent

5.1.1 Les professionnels de proximité

Dans votre vie quotidienne à l'EHPAD, vous serez entourés de divers professionnels :

- **L'équipe administrative**

Une Direction, responsable de l'établissement, elle coordonne l'équipe, les intervenants extérieurs, les activités de la résidence. Elle est votre interlocuteur privilégié pour toute demande particulière.

Un collaborateur administratif peut vous aider pour des questions administratives, sociales ou familiales.

- **L'équipe médicale**

Un médecin coordonnateur assure l'encadrement médical de l'équipe soignante. Il anime la commission gériatrique.

Les médecins traitants vous donneront toutes les informations relatives à votre état de santé et prendront, en concertation avec vous les décisions thérapeutiques nécessaires à l'amélioration de votre état de santé.

L'équipe de soins

Le personnel vous apporte son aide dans les actes de la vie quotidienne (déplacements, repas, coucher…) et vous garantit toute sa discrétion professionnelle. Il est disponible pour répondre à vos besoins de jour comme de nuit afin de rendre votre séjour des plus agréables.

Un **infirmier coordonnateur (IDEC)** est responsable de l'organisation, de l'animation et du fonctionnement du service. C'est à lui qu'il convient de s'adresser pour obtenir un renseignement ou formuler une observation.

Des **infirmiers** sont chargés de la mise en oeuvre des soins infirmiers prescrits par les médecins. Ils vous expliquent les finalités des examens et des traitements.

Des **aides-soignants** et des **agents de service**, participent aux soins d'hygiène, d'hôtellerie et de restauration. Ils vous aideront, en cas de besoin, à réaliser les actes de la vie quotidienne.

Un **animateur** est chargé de proposer des activités individuelles et collectives.

D'autres **professionnels de santé paramédicaux et intervenants extérieurs** : ergothérapeute, pédicure/ podologue, psychologue, kinésithérapeute, diététicienne, …, interviennent dans votre prise en soins selon vos besoins.

Des **étudiants et élèves** effectuent des stages pratiques au sein de la résidence.

Vos **soignants « référents »** vous seront présentés une fois votre déménagement effectué. Il s'agit d'interlocuteurs privilégiés pour vous et vos proches. Leurs objectifs sont de vous accueillir et de recueillir vos attentes, vos besoins, etc., tout au long de votre séjour, grâce à un contact personnel et privilégié.

Les **référents « thématiques »** sont les responsables d'une thématique particulière parmi les professionnels qui vous accompagnent : douleur et soins palliatifs, hygiène, nutrition, linge, etc.

Tous ces professionnels sont engagés dans une démarche de bientraitance. Ils sont par ailleurs soumis à la discrétion professionnelle.

5.1.2 Les commissions, instances et comités

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Cette instance participative se tient trois fois par an dans l'établissement. Il est « un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des habitants. Il convient aussi de souligner que le conseil est une instance collégiale qui fonctionne impérativement de manière démocratique ».

Les missions du CVS sont d'être force de proposition et de donner un avis sur l'organisation de la vie au quotidien : les animations ou offres thérapeutiques proposées, l'entretien, les travaux de l'établissement tout en vous incluant dans les règles de la vie collective.

Vous pouvez prendre connaissance des sujets abordés lors de ces réunions au travers du compte rendu qui vous est diffusés.

Une élection a lieu tous les 3 ans pour renouveler les représentants des résidents et des familles. Les membres du CVS peuvent être contactés, pour se

La Commission de coordination gériatrique

La commission de coordination gériatrique se réunit dans le but d'être une réunion d'échanges et de réflexion partagés. Elle a aussi la mission de promouvoir les échanges d'informations relatives aux bonnes pratiques gériatriques et de vous garantir un accompagnement de qualité.

La Commission des menus restauration

Cette commission se réunit 1 fois par trimestre et permet d'échanger sur les suggestions et les menus proposés. Les missions de l'instance sont d'étudier les menus, de proposer d'éventuels changements, de recevoir et transmettre des avis, d'obtenir des avis et appréciations sur la qualité des repas proposés. Des repas à thème sont organisés.

Les autres comités

L'EHPAD participe également à d'autres comités afin d'améliorer la qualité et la sécurité de votre accompagnement et de développer l'analyse des pratiques professionnelles :

- **Le CLIN** : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales,
- **Le CLAN** : Comité de Liaison Alimentation Nutrition,
- **Le CLUD** : Comité de Lutte contre la Douleur,
- **Le Comité Ethique – Bientraitance.**

Nous espérons recevoir vos candidatures !

Vous trouverez en annexe les coordonnées des membres du CVS

5.2 - Vos soins médicaux

faire la composition est affichée au sein de l'EHPAD.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'établissement dispose d'un médecin coordonnateur.

Vous conservez le choix de votre médecin traitant. Votre surveillance médicale est assurée par celui-ci. Vous avez également le choix de votre pharmacien (se référer à l'annexe du contrat de séjour).

Vous serez informés de l'ensemble des soins proposés tout en recevant des explications claires et adaptées, nécessaires à la compréhension des soins, traitements …

Vous pourrez bénéficier d'un temps d'échanges avec les professionnels de l'établissement permettant de poser toutes les questions autour de votre état de santé, des soins possibles etc.

Les nuits, week-ends et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale ou au médecin de garde en fonction des horaires et également au dispositif mutualisé d'infirmier(e)s de nuit mutualisé.

En cas d'hospitalisation, seront prévenus le représentant légal (le cas échéant) ou les personnes que vous aurez désignées personne de confiance ou référent familial.

Le référent familial et la personne de confiance

Il n'existe pas de définition juridique du référent familial. Il est l'interlocuteur privilégié de l'EHPAD, désigné par le résident s'il souhaite en avoir un pour tout ce qui touche à la vie au quotidien. Il est à différencier de la personne de confiance, notion qui a été créée par l'article L1111-6 du code de la santé publique. Egalement désignée par la personne accompagnée, elle est désignée plus spécifiquement pour l'accompagner dans son parcours de santé.



5.3 - La protection de vos données personnelles

A l'occasion de votre séjour à l'EHPAD, des données administratives et médicales vous seront demandées. Ces données sont notamment recueillies pour faciliter la gestion administrative de votre accompagnement, la facturation, la télétransmission des analyses…

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé. Par ailleurs le Dossier Médical Partagé (DMP) sera ouvert à l'entrée, sauf avis contraire de votre part.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD).

Une fiche d'information est disponible en annexe concernant le traitement des données personnelles.

La confidentialité du dossier médical

Tous les professionnels soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et techniques sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et les libéraux. Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité. Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

De plus, vous pouvez avoir accès, sur demande formulée de manière précise, à votre dossier médical. La demande doit émaner de la personne accompagnée ou de son tuteur ou des ayants droits en cas de décès. Elle est adressée par courrier auprès de la Direction Qualité Risques et Relations Usagers, au 227 rue Pierre Carrère 12023 RODEZ Cedex 9.. Une réponse est portée dans les 8 jours sous réserve de la conformité de la demande. Ce délai est porté à 2 mois, si les informations médicales ont été constituées il y a plus de 5 ans.

Le demandeur doit apporter la preuve de son identité ou de sa qualité pour les ayants droits, et préciser si la communication des données se fait par l'envoi de copies (frais de copie et de port à la charge du demandeur) ou par consultation sur place.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des personnes accompagnées et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes.
Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie.

5.4 - La Bientraitance au sein de l'établissement

« La bientraitance est une démarche globale dans la prise en charge de la personne et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés de la personne, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance ».

5.4.1 Les outils

L'établissementest engagé une démarche bientraitance. Des outils de travail à destination des professionnels, sont élaborés comme la charte bientraitance. Des actions de formation sensibilisation, des analyses de pratiques sont régulièrement mises en oeuvre.

Nos chartes sont disponibles en annexe.

5.4.2 Les numéros d'appels

Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation. Il s'agit du 3977 pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes.

5.4.3 Le soutien psychologique

Un psychologue est disponible tant pour les personnes accompagnées que pour les familles.

5.4.4 La prise en compte de la douleur

Une politique de prise en charge de la douleur est mise en place tout au long de votre vie (tous les moyens pour vous soulager seront mis en oeuvre).

L'équipe est particulièrement attentive à la prise en charge de votre douleur. Des référents « douleur » sont présents au sein de l'EHPAD.

Des formations spécifiques sont suivies par les équipes soignantes.

Une convention avec les partenaires spécifiques propose des actions permettant de soulager la douleur, d'améliorer le confort et la qualité de vie, d'apaiser les souffrances psychiques, physiques d'une personne atteinte d'une maladie grave, irréversible (cancer, maladie neurodégénérative, poly pathologie gériatrique…) et ce, quel que soit son âge, quel que soit le stade de l'évolution de la maladie.

Il existe des protocoles spécifiques. Vous pouvez à tout moment interpeller l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs.

5.4.5 Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

- **Plaintes et Réclamations**

Vous pouvez porter à notre connaissance une réclamation par tous moyens auprès de la Direction ou de son représentant. Vous pouvez également remplir le formulaire « Remontées d'informations» disponible en annexe ou en libre-service dans l'établissement.

Ce formulaire est à renvoyer à la Direction Qualité Risques et Relations Usagers par courrier au 227 rue Pierre Carrère 12023 RODEZ Cedex 9.

Tout incident signalé sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite systématique.

Le CVS est informé à minima une fois par an du bilan de ces plaintes et réclamations.

Vous trouverez le formulaire Remontées d'information en annexe.

Médiation de la consommation

Vous disposez également d'un droit à la médiation. Les modalités d'exercice de ce droit sont énoncées dans le contrat de séjour.

Médiateur de la consommation

ARTICLE L612-1 et suivants du code de la consommation

Depuis le 1er juillet 2016, tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Personnes qualifiées

Vous avez également la possibilité de faire appel aux personnes qualifiées.

Personne qualifiée

Article L311-5

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

La personne qualifiée :

- assure, en cas de conflit, un rôle de médiation entre la personne accompagnée et l'établissement,
- favorise ou rétablit le dialogue et la confiance réciproques,
- informe les usagers sur leurs droits et les aide à les faire valoir,
- sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

Vous ou un membre de votre famille pouvez saisir les personnes qualifiées en cas de situation conflictuelle ou d'une rupture de dialogue avec l'équipe de la structure.

La liste des coordonnées des personnes qualifiées du département de l'Aveyron est disponible en annexe.



5.4.6 Votre expression et votre participation à la vie de l'établissement

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations à votre égard et que celles-ci correspondent toujours mieux à vos attentes, nous souhaitons connaître votre point de vue sur tous les sujets qui concernent votre vie au sein de la résidence. En cas d'impossibilité d'exprimer votre volonté, votre personne de confiance sera consultée.

Plusieurs moyens sont à votre disposition pour vous exprimer sur la vie de l'EHPAD :

- le Conseil de la Vie Sociale, • la fiche de remontées d'informations,
- l'enquête annuelle de satisfaction.

6. Les décisions d'aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous. Il est dans votre intérêt (ou dans l'intérêt de tous au choix) de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain.

Ainsi, vous pouvez dès lors :

- désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial), • désigner un mandataire de protection future,
- rédiger vos directives anticipées.

Nous vous invitons à vous rapprocher des professionnels de l'EHPAD.

6.1 - La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas obligatoire.

A votre entrée dans l'établissement, les professionnels vous expliquent le rôle de la personne de confiance et vous remet un formulaire de désignation. Cette dernière est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance signera un formulaire pour confirmer son accord.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a, si vous le souhaitez, une mission d'accompagnement :

- en vous aidant dans vos décisions,
- en assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas),
- en prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence.

Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera :

- consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en oeuvre,
- informée de la poursuite ou l'arrêt de traitements,
- informée des informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie?

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

6.2 - Le mandat de protection future

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé. Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle.

Un document d'information est annexé à ce livret d'accueil.



6.3 - Les directives anticipées

Vous avez le choix de rédiger des directives anticipées pour le cas où un jour, il est impossible d'exprimer des volontés. Ces directives anticipées expriment votre volonté relative à la fin de vie en ce qui concerne les conditions de poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées **conformément au modèle intégré dans le contrat de séjour.** Ce modèle prévoit votre situation selon atteinte ou non d'une affection grave au moment où elles sont rédigées.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Si vous souhaitez que ces directives soient prises en compte, il importe qu'elles soient accessibles. Signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées à l'équipe de l'EHPAD qui retranscrira sur votre dossier les informations nécessaires à leur mobilisation.

La démarche Qualité et Gestion des risques

L'EHPAD s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques. Notre objectif est, d'accroitre tout au long de votre parcours, votre satisfaction en optimisant la réponse à vos besoins.

Pour ce faire, l'établissement s'appuie sur le Manuel d'Evaluation de qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Tous les 5 ans un prestataire, vient évaluer les process de l'EHPAD. Cette évaluation se traduit par des entretiens avec les personnes accompagnées, les professionnels, les membres du Conseil de Vie Sociale et la gouvernance.

A l'issus de cette évaluation, un plan d'amélioration qualité est décliné afin d'identifier les pistes de progression à mettre en oeuvre pour :

- optimiser l'accompagnement des personnes accueillies,
- faire évoluer les pratiques et l'organisation de l'EHPAD.

7.1 Les enquêtes de satisfaction

Votre avis compte, afin de nous permettre d'améliorer la qualité et la sécurité de votre accompagnement. Un questionnaire vous sera proposé annuellement.

Les résultats sont analysés et diffusés aux professionnels ainsi qu'au Conseil de Vie Sociale afin d'envisager ensemble les actions d'amélioration qui seront mises en oeuvre.

7.2 La gestion des événements indésirables

L'EHPAD souhaite répondre à vos besoins et vous garantir une prise en charge et des soins de qualité, respectueux des règles de bonnes pratiques, tout en prévenant le plus possible les risques inhérents à toute activité médicale ou paramédicale.

Qu'est-ce qu'un événement indésirable ?

Un « événement indésirable » est un événement non souhaité qui peut affecter la santé d'une personne. Les événements indésirables peuvent faire suite à un acte de soins à but diagnostic, thérapeutique ou préventif ainsi que les actes médicaux à visée esthétique. Les infections associées aux soins ainsi que les événements liés à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance sont des événements indésirables.

Signaler c'est protéger.

Vous pouvez être acteur avec nous afin de nous aider à recenser tous les risques pouvant nuire à la qualité de votre prise en charge.

Comment déclarer un événement indésirable ?

En utilisant le formulaire Remontées d'Informations disponible en annexe qui doit être. remis à l'ecadrement ou à la Direction Qualité Risques et Relations Usagers.

N'hésitez pas à nous communiquer tout ce qui vous paraît être un dysfonctionnement.

Identifier un événement indésirable, c'est éviter qu'il se reproduise.

Contact

Altriane · Mutualité Française Aveyron
Parc d'activités de la Gineste
227 rue Pierre Carrère 12023 Rodez Cedex 9
05 65 73 59 59 – contact@altriane.fr
www.altriane.fr



altriane

Le réseau de services
et de soins de la

MUTUALITÉ
FRANÇAISE
AVEYRON