

LIVRET D'ACCUEIL DU RESIDENT



EHPAD LA LOIFONTAINE

Avenue de la fontaine
13370 MALLEMORT
Tel : 04 90 59 48 89
@ : accueil@loifontaine.fr



Bienvenue à la Loinfontaine

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaite la bienvenue à l'EHPAD La Loinfontaine.

Nous sommes heureux de vous accueillir dans un établissement à taille humaine.

La philosophie institutionnelle et les valeurs que nous portons, telles que la bienveillance, le respect et la recherche de la qualité, constituent le socle de nos actions.

Le personnel qui sera amené à vous accompagner au quotidien fera tout son possible pour que votre séjour soit le plus agréable possible.

Nous veillerons à garantir la qualité et la sécurité de votre prise en charge et à vous offrir un accompagnement personnalisé et empreint d'humanité.

Nous avons le plaisir de vous mettre à votre disposition ce livret d'accueil afin de vous informer du fonctionnement de notre établissement, des conditions du déroulement de votre séjour, de vos droits et de vos devoirs.

Si toutefois il vous manque des informations, nous restons à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

Nous vous remercions de votre confiance.

La direction.

« Une maison est le reflet de ceux qui l'habitent »

Sandrine Filassier

SOMMAIRE

Présentation et missions	p4
▪ Présentation	
▪ Missions	
▪ Organigramme	
Votre accueil	p6
▪ La pré-admission	
▪ Les formalités d'admission	
▪ Les frais de séjours	
▪ Les aides financières possibles	
○ L'Aide Personnalisée au Logement (APL)	
○ L'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)	
○ L'Aide Sociale à l'hébergement	
Votre cadre de vie	p10
▪ La chambre	
▪ Les locaux communs	
Votre séjour	p11
▪ Les repas	
▪ La blanchisserie	
▪ Equipement et services	
▪ Animation et culte	
▪ Les visites	
▪ Les sorties	
Votre accompagnement	p14
▪ L'équipe pluridisciplinaires	
▪ Les partenariats	
Les instances	p16
▪ Conseil de vie social (CVS)	
▪ Commission restauration	
▪ Commission de coordination gériatrique	
Vos droits	p18
▪ Votre dossier médical	
▪ Gestion des plaintes et réclamations	
▪ Bientraitance	
▪ Désignation de la personne de confiance	
▪ Les directives anticipées	
Démarche qualité et gestion des risques	p21
Chartes de la personne accueillie	p22
Charte des droits et libertés de la personne âgée	p23
Charte de la bientraitance	p24

Présentation et missions

▪ PRESENTATION

La maison de retraite « La Loinfontaine » est un établissement privé et indépendant habilité au titre de l'aide sociale pour l'accueil des personnes âgées.

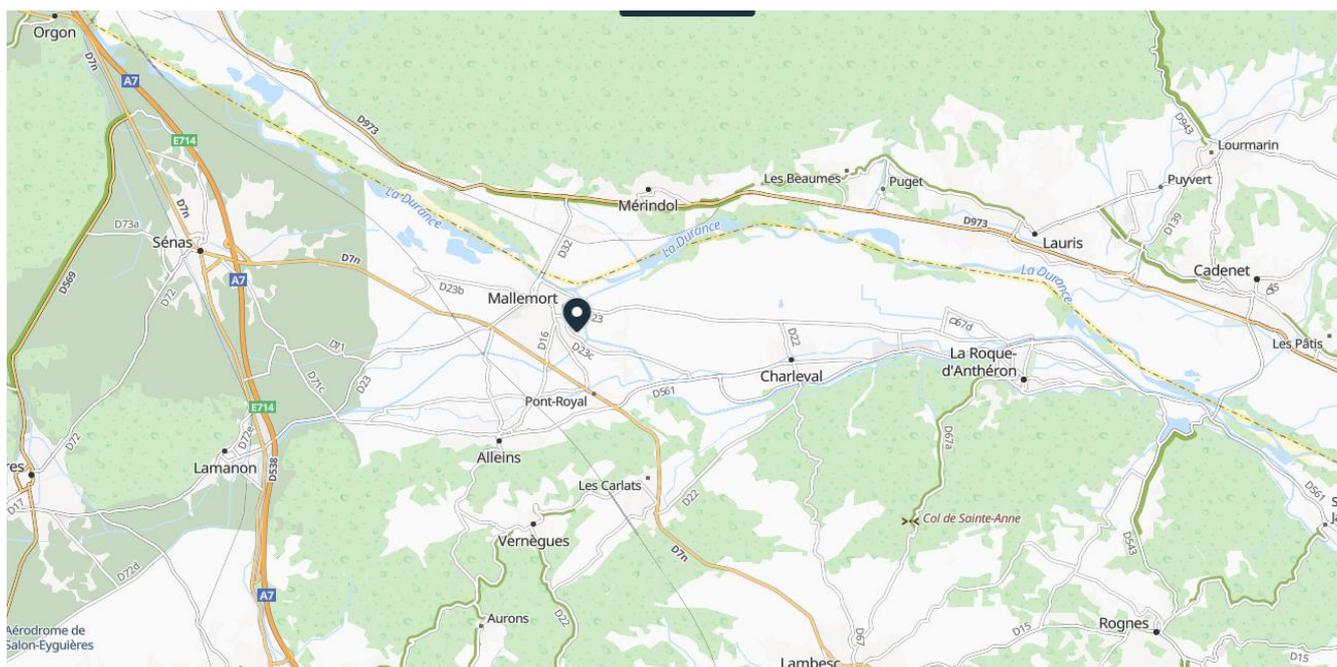
La Loinfontaine est une entreprise familiale fondée en 1984, pouvant accueillir 50 résidents, en chambre seule ou double.

La Loinfontaine souhaite allier confort, sécurité et chaleur humaine, afin que chacun de nos résidents se sentent comme à la maison.

L'établissement est implanté sur la commune de Mallemort de Provence, située dans le département des Bouches-du-Rhône en région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Elle fait partie de la métropole d'Aix-Marseille-Provence. La commune se trouve sur les bords de la Durance, rive gauche, face au Luberon, qui borde la rive droite.

Petite commune de 6 200 habitants, elle est située à 51kms de Marseille et 39 kms d'Avignon.



Accès :

Depuis Marseille ou Avignon : autoroute A7, sortie Sénas puis direction Mallemort à 7 kms

Distance services publics :

Poste, mairie, jardin public : 600m

Distance commerces :

Boulangerie, épicerie, pharmacie, journaux : 600m

Grande surface : 1.6 kms

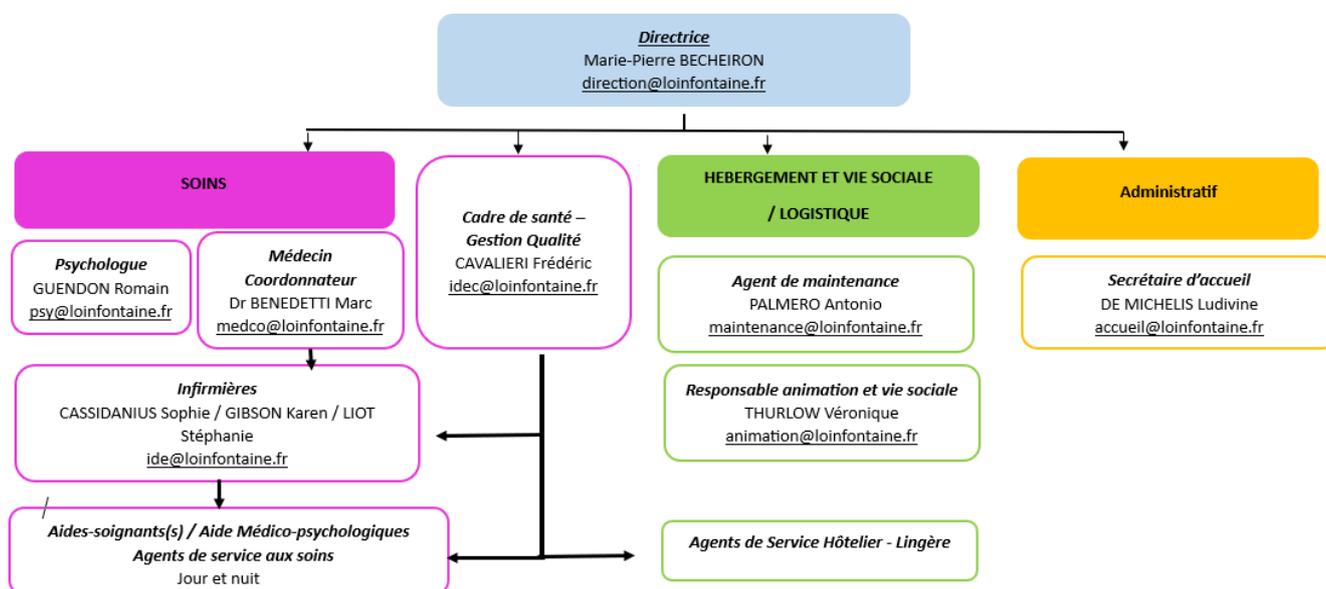
▪ **MISSIONS :**

L'ensemble des professionnels de l'établissement a pour mission de vous accompagner au quotidien pour vous garantir confort, sécurité et qualité de votre prise en soins.

Notre rôle est de vous offrir un accompagnement adapté répondant à vos besoins et souhaits et garantissant la préservation de votre autonomie dans le cadre d'une prise en charge globale comprenant l'hébergement, la restauration, l'animation et le soin.

Notre volonté est de vous permettre d'être accueilli dans un lieu qui se veut être respectueux de vos habitudes de vie, vous permettant de préserver votre intimité et celle de votre entourage tout en vous offrant une réelle convivialité et le maintien des liens sociaux.

▪ **ORGANIGRAMME :**



VOTRE ACCUEIL

LA PRE-ADMISSION :

Une demande d'admission doit être transmise à l'établissement.

- La demande peut se faire en ligne grâce au service en ligne de ViaTrajectoire.
<https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire/>

Ce portail vous permet de faire votre demande en ligne, de transmettre votre dossier à votre médecin traitant ou au médecin du service si vous êtes en cours d'hospitalisation dans un autre établissement 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 demande peut également se faire par courrier, en complétant le formulaire demande d'admission EHPAD – Cerfa 14732*03.

Le volet médical doit être transmis à l'établissement sous pli confidentiel à l'attention du médecin coordonnateur de l'établissement.

Dès réception du dossier et des pièces justificatives, votre dossier sera alors examiné par la commission d'admission composée du médecin coordonnateur du cadre de santé et du directeur afin d'évaluer vos besoins et vos attentes et la capacité de notre établissement à y répondre.

En cas d'avis favorable, votre dossier est alors inscrit sur liste d'attente.

Une visite de l'établissement sera proposée en amont de toute admission afin de vous en présenter le fonctionnement et vous remettre le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement.

Lors de cet entretien, le consentement éclairé à l'entrée du futur résident est recherché par la direction.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

L'admission est prononcée par la direction de l'établissement.

Le dossier d'admission est composé du dossier CERFA et des pièces justificatives

Les documents suivants seront à signer à l'admission :

- Contrat de séjour
- Règlement de fonctionnement

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.

LES FRAIS DE SEJOURS

La tarification journalière applicable à compter du 1^{er} janvier de l'année en cours est disponible à l'accueil de l'établissement.

Le prix de journée en EHPAD est constitué :

- **D'un tarif d'hébergement**

Le tarif hébergement recouvre a minima l'ensemble des prestations comprises dans le socle minimum des prestations (administration générale, accueil hôtelier, restauration, entretien, animation).

Le prix du socle de prestation ainsi que les prix des prestations complémentaires sont librement fixés par l'établissement.

Le tarif hébergement aide sociale journalier est quant à lui fixé annuellement par le Conseil Départemental.

Il est à la charge de la personne âgée ou le cas échéant, une demande d'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) peut être effectuée en cas de ressources insuffisantes.

(Cf Grille Tarifaire en vigueur au 1^{er} janvier de l'année en cours).

Les prestations incluses dans le tarif hébergement comprennent :

- Le logement en chambre individuelle
- L'éclairage
- L'entretien de la chambre
- La pension complète
- L'animation
- La fourniture et le blanchissage des serviettes de bain, draps et couvertures
- L'étiquetage du linge avant l'admission et à chaque renouvellement de la garde-robe
- L'entretien du linge personnel (sur place)
- Les communications téléphoniques

Sont à la charge du résident :

- La fourniture d'un trousseau, lors de l'admission et son renouvellement autant que de besoin
- Les soins de coiffure, d'esthétique et de podologie
- Certaines animations exceptionnelles

- **D'un tarif dépendance**

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)
- Les tarifs dépendance sont fixés annuellement par le Conseil Départemental.

La personne âgée en GIR 1-2 ou 3-4 pourra bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)

Le conseil départemental verse l'APA en établissement :

- directement à l'établissement, le montant de l'APA est alors déduit de la facture,
- ou directement à la personne. Le tarif dépendance est alors facturé en totalité

Le GIR5-6, appelé aussi « Ticket modérateur » reste à la charge du résident.

Le tarif afférent à la dépendance 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 quotidienne (déplacements, habillage, toilette), le soutien psychologique et l'accompagnement de la perte d'autonomie. La personne accompagnée fait l'objet d'une évaluation de son degré de dépendance à l'aide de la grille AGGIR.

- **D'un forfait soins**

Il est pris en charge par l'assurance maladie.

Il recouvre les prestations médicales et soignantes nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques.

Sont à la charge du résident :

- Les honoraires des médecins libéraux et des auxiliaires médicaux libéraux
- Les consultations et les frais afférents des spécialistes
- Les médicaments non remboursés
- Les transports sanitaires.

LES AIDES FINANCIERES 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.

Elle peut être versée soit au résident soit directement à l'établissement.

- **L'Allocation Personnalisée 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. Selon les départements, elle est soit versée directement à l'établissement soit au résident.

NB : Pour les résidents relevant des Bouches-du-Rhône, il n'est pas nécessaire de constituer un dossier APA, l'établissement bénéficiant du « forfait global dépendance ».

- **L'Aide Sociale à l'hébergement**

Si les ressources de la personne accompagnée s'avèrent insuffisantes, une demande d'Aide Sociale à l'hébergement pourra être constitué.

Pour faire une demande d'ASH, il est nécessaire de remplir un formulaire de demande auprès du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la commune de résidence de la personne âgée.

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 fixée par le département.

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.

Cette aide est versée pour une durée limitée et devra être renouvelée à l'issue de cette période.

Votre cadre de vie

L'EHPAD met à votre disposition des espaces de vie privés ou collectifs conviviaux et sécuritaires.

- **La chambre**

L'établissement dispose de chambre individuelles ou doubles 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).

Afin que chaque résident puisse se sentir comme chez lui, vous avez la possibilité de personnaliser votre chambre et d'amener du mobilier personnel, dans la limite de l'espace mis à votre disposition et des règles de sécurité et d'hygiène.

Vous avez la possibilité d'installer une télévision dans votre chambre. Notre technicien de maintenance sera là pour vous aider.

- **Les locaux communs**

L'établissement dispose de différents espaces conviviaux et adaptés aux différentes activités et favorisant les échanges et la participation de tous.

Les espaces verts et les jardins sont aménagés.

L'établissement dispose de salons équipés de télévisions à votre disposition pour vous permettre de passer un moment de détente, ou encore accueillir vos proches.



Votre séjour

Durant votre séjour, vous bénéficierez de différentes prestations établies de manière à répondre à vos souhaits et vos besoins.

- **Les repas**

Les repas font l'objet d'une attention toute particulière.

Ils sont conçus sur place avec des produits frais et de saisons, de manière à préserver votre équilibre alimentaire et à prendre en compte les régimes et textures de chacun.

Ils sont élaborés en lien avec une diététicienne, dans le respect des règles en vigueur relatives aux normes HACCP* et validés en Commission Restauration.

Les menus sont affichés sur le panneau d'information situé au rez-de-chaussée devant la salle à manger.

Les petits déjeuners sont servis en chambre à partir de 08h00

Le déjeuner a lieu dans la salle de restaurant à partir de 12h00

Le goûter est servi vers 15h30 dans le salon, le jardin, en chambre ou en salle à manger, au gré de chacun et des saisons.

Le dîner a lieu dans la salle de restaurant à partir de 18h00.

Une collation vous sera proposée par le personnel soignant de nuit.

A titre exceptionnel (maladie, fatigue, ou souhait de la personne...) les repas pourront être servis en chambre.

Vos proches ont la possibilité de venir déjeuner avec vous au sein de l'établissement. Pour ce faire, merci d'en informer le secrétariat 24 à 48 heures à l'avance.

- **La blanchisserie**

L'entretien est effectué régulièrement par le personnel dans le respect des protocoles d'hygiène établis.

Le linge hôtelier (linge de toilette, draps, alaises, taies, etc.) est fourni par la résidence et est entretenu par un prestataire extérieur.

L'entretien de votre linge et effets personnels est assuré par l'établissement (inclus dans le tarif hébergement).

Pour cela et afin d'éviter les pertes, le linge personnel doit être identifié. Il sera marqué par l'établissement dès votre entrée.

Nous vous recommandons également d'apporter un trousseau suffisant et de choisir un linge résistant, pouvant passer en machine et au sèche-linge.

- **Equipement et services**

Esthétique :

Un salon de coiffure et de soins est à la disposition des intervenants extérieur tels que coiffeuse, pédicure ou esthéticienne.

Les rendez-vous sont à prendre auprès du secrétariat ou de la gouvernante de l'établissement en fonction du calendrier d'intervention.

Les tarifs de chacun des prestataires intervenants sont affichés à l'entrée de l'établissement.

Vous disposez du libre choix de vos prestataires. Les factures vous seront remises en fin de mois à régler au nom du prestataire.

Communication :

Votre courrier vous sera remis chaque jour en main propre.

Pour expédier vos lettres, timbrez-les et remettez-les au personnel du service.

Vous disposez également d'Une boîte aux lettres à l'accueil pour déposer votre courrier, vos règlements.

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander le branchement d'une ligne téléphonique pour vous permettre à votre famille et vos amis de pouvoir vous contacter via l'accueil de l'établissement.

- **Animation et culte**

Animation :

L'animation de l'Etablissement permet de poursuivre des habitudes de vie, d'avoir des loisirs adaptés aux degrés d'autonomie des résidents accueillis.

Notre animatrice propose des activités individuelles ou collectives selon vos centres d'intérêt.

Du lundi au vendredi vous pourrez participer à des activités manuelles diverses, ateliers mémoire, lecture et discussions, jeux de société, jardinage, des repas à thème, des projections cinématographiques, des karaokés, sorties extérieures etc.

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.

Des salons et des espaces de vie communes sont à votre disposition sur l'établissement

Aux beaux jours des animations sont proposées à l'extérieur, dans le jardin, sur les terrasses.

Une association intervient chaque mardi matin pour la pratique d'activités physiques adaptées (prévention des chutes, atelier équilibre).

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

Le jardin de la structure sont à votre disposition et à celle de vos visiteurs.

N'oubliez pas de prévenir le personnel lorsque vous quittez l'établissement.

Cultes et religions :

La résidence respecte les convictions de chaque résident.

Tous les mercredis à partir de 11h00, vous pourrez participer aux communions et prières.

Une messe a lieu une fois par mois (sauf juillet et août).

Vous pouvez également demander à recevoir un représentant de votre culte.

▪ Les visites

Horaires d'ouverture administratifs de l'Etablissement : 9h00 – 12h30 / 14h00 - 17h30

Vous pouvez recevoir la visite de votre famille ou de vos amis aux heures qui vous conviennent, dans le respect de la vie en collectivité.

A l'occasion des visites, les familles pourront solliciter un rendez-vous, soit avec la direction soit avec l'équipe soignante. Pour des raisons de sécurité, toute personne rendant visite aux résidents est priée de se présenter au personnel de service de l'unité.

▪ Les sorties

Vous pouvez sortir librement et à votre convenance, toutefois, et pour des raisons de sécurité, la Direction (à défaut le personnel de l'unité) devra être prévenue de votre absence.

Un classeur d'émargement est mis à votre disposition à l'entrée sur la banque d'accueil pour enregistrer vos sorties et vos retours sur la structure.



Votre accompagnement

Pour votre prise en charge, une équipe pluridisciplinaire de professionnels, est à votre écoute. Elle vous accueille et vous accompagne dès votre préadmission et tout au long de votre séjour

- **L'équipe pluridisciplinaires**

- **L'équipe administrative**

La Direction, responsable de l'établissement, coordonne l'ensemble des intervenants et des activités de la structure.

Elle est votre interlocuteur privilégié pour toute demande particulière.

La secrétaire d'accueil vous accueille et peut vous renseigner sur toutes les questions administratives, sociales et familiales.

- **L'équipe médicale**

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

Vous conservez le choix de votre médecin traitant. Votre surveillance médicale est assurée par celui-ci.

L'établissement dispose d'un système de Préparation de Doses à Administrer automatisée pour la gestion des traitements médicamenteux.

Ce système permet la sécurisation et la traçabilité de la dispensation et de l'administration médicamenteuse.

Une convention de partenariat a été réalisée avec une pharmacie d'officine de la commune.

Vous restez cependant libre du choix de votre pharmacien (annexe du contrat de séjour).

- **L'équipe soignante**

Un cadre de santé (dit cadre de proximité) qui intervient dans la coordination des programmes de soins.

Il est responsable de l'organisation des soins et du bon fonctionnement du service.

Il est en charge de la qualité des soins.

Il reste disponible pour tout renseignement ou toute observation.

Les infirmiers, chargés de la mise en œuvre des soins infirmiers prescrits par les médecins.

Ils assurent les soins médicaux et d'hygiène, le suivi de l'état de santé des résidents, et coordonnent les soins avec l'équipe pluridisciplinaire.

Des aides-soignants vous accompagnent 24h/24h et vous apportent une aide totale ou partielle dans la réalisation des actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, prise des repas...).

Un « référent » sera désigné parmi les aides-soignants dès votre arrivée.

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.

Il est en charge de la construction de votre projet d'accompagnement personnalisé.

- Les professionnels paramédicaux et intervenants extérieurs

Le psychologue réalise des entretiens et assure le suivi psychologique des résidents.

Il apporte également un soutien aux familles et aux aidants

Il est le coordonnateur des projets d'accompagnement individualisés.

D'autres intervenants extérieurs tels que la pédicure/podologue ou les kinésithérapeutes interviennent dans votre prise en charge selon vos besoins.

- L'animateur

Il est chargé de proposer des activités individuelles et collectives.

- Les agents de service hôtelier

Ils assurent le maintien de l'hygiène des espaces collectifs et privatifs et sont garants du confort des résidents.

Ils participent au services repas des résidents.

Ils apportent un soutien à l'équipe soignante.

La lingère est en charge de l'entretien du linge des résidents.

- Les partenariats

Service d'Hospitalisation A Domicile

L'établissement a établi une convention de partenariat avec l'HAD Clara Schuman.

L'HAD collabore étroitement avec l'équipe de l'EHPAD, le médecin traitant et les autres professionnels de santé

Elle apporte une expertise médicale coordonnée, contribuant à réduire les passages aux urgences non nécessaires

En permettant aux résidents de rester dans leur environnement familial, l'HAD réduit les risques de détérioration physique et psychique liés aux transferts hospitaliers

Elle assure des soins complexes et opère 24h/24 assurant ainsi la continuité des soins du résidents si besoin.

Elle améliore la qualité de fin de vie en facilitant l'accès aux soins palliatifs

L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs

L'EMSP intervient en EHPAD à la demande des professionnels de l'établissement, en accord avec le médecin traitant du résident. Elle ne pratique pas d'actes de soins directs ni de prescriptions, mais collabore étroitement avec l'équipe de l'EHPAD et les équipes de l'HAD pour améliorer la qualité de vie des résidents en fin de vie.

LES INSTANCES

Diverses commissions ont été mises en place afin d'améliorer la sécurité et la qualité des services rendus aux résidents.

CONSEIL DE VIE SOCIAL (CVS)

Cette instance se réunit au moins trois fois par an et a pour objectif d'améliorer la vie au sein de l'institution.

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 ».

Elle donne son avis et peut-être une force de proposition pour tout ce qui concerne le fonctionnement de la Résidence.

Ce conseil comprend :

- Des représentants des résidents,
- Des représentants des familles,
- Des représentants du personnel,
- Des représentant de la Commune,
- Un représentant du membre gestionnaire,
- Un représentant la direction de l'Etablissement.

Le Président est élu par les membres du conseil de vie sociale.

Le mandat des membres du CVS est au moins d'un an et de trois ans au maximum.

Il est renouvelable.

Le compte rendu de chaque réunion est affiché.

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 faire la composition est affichée au sein de l'EHPAD

COMMISSION RESTAURATION

Elle se réunit une fois par trimestre.

Elle permet d'échanger sur les souhaits des résidents et les menus proposés.

Elle participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des résidents et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation.

Il est composé du chef gérant, d'un représentant de l'établissement et de représentants des résidents.

COMMISSION DE COORDINATION GERIATRIQUE

Elle est animée par le Médecin Coordonnateur.

La commission de coordination gériatrique a pour mission de promouvoir les échanges d'informations relatives aux bonnes pratiques gériatriques, avec l'ensemble des intervenants dans la prise en charge du résident.

VOS DROITS

▪ VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Dès votre admission à l'EHPAD, des informations personnelles et médicales vous concernant vous seront demandées.

Ces renseignements sont essentiels pour faciliter la gestion administrative de votre prise en charge, le traitement des factures et la gestion de vos données médicales...

Notre établissement utilise un dossier de soins numérique qui englobe vos antécédents médicaux, les transmissions quotidiennes, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Sauf objection de votre part, un Dossier Médical Partagé (DMP) sera ouvert dès votre arrivée. Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD).

✓ LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Le dossier de chaque résident est informatisé conformément aux arrêtés de la CNIL. Chaque résident possède un droit d'accès et de rectification sur ce dossier, et peut s'opposer au traitement informatique de données nominatives le concernant.

(Art. 26 de la loi du 6 janvier 1978, loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002, décret n° 2002-637 du 29 avril 2002).

✓ CONFIDENTIALITE

Tous les professionnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées si nécessaire entre les professionnels de l'établissement et les libéraux.

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.

✓ ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Selon les dispositions de la loi du 4 mars 2002, si vous êtes résidents ou titulaire de l'autorité légale, ou, ayant droit d'un résident décédé, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier résident, à votre choix, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Cette consultation peut se dérouler :

- Soit sur place : Elle est gratuite et nous vous proposons un accompagnement médical.
- Soit par envoi de photocopies à votre adresse ou à celle d'un médecin que vous aurez désigné : les frais de duplication et d'acheminement seront à votre charge.

Comment formuler votre demande ?

La demande de communication de votre dossier (sur simple demande écrite) doit être adressée à la Direction.

Nota bene : votre demande doit être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, etc.).

Pour les ayants droits cette demande doit être accompagnée d'une lettre de motivation circonstanciée.

Délais de communication :

Dès réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de huit jours pour vous transmettre les renseignements souhaités sous réserve de transmission des justificatifs.

Ce délai est porté à deux mois si les informations datent de plus de cinq ans.

▪ GESTION DES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Quel que soit le mode d'expression que vous aurez choisi, une réponse vous sera faite dans les meilleurs délais.

Vous disposez de plusieurs moyens pour communiquer et trouver des solutions aux éventuelles problématiques que vous aurez rencontrés :

- ✓ Rencontre avec la direction ou le cadre de santé (solliciter un rendez-vous auprès de l'accueil).
- ✓ Une enquête de satisfaction pourra éventuellement, vous être proposée dans l'année.

Toute réclamation signalée sera traitée avec toute la diligence nécessaire et fera l'objet d'une réponse écrite.

- ✓ Vous pouvez également solliciter la personne qualifiée (article L311-5 CASF).

« 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 ».

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.

▪ BIENTRAITANCE

La direction est particulièrement vigilante au respect de pratiques bientraitantes auprès des résidents. Si vous-même êtes victime ou si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance sur un usager, vous pouvez vous adresser à :

- à la direction ou à tout personnel de l'établissement
- contacter la personne qualifiée
- contacter le 3977

- DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant.

Il ne s'agit pas d'une obligation.

Ce n'est pas forcément le référent familial.

Cette personne de confiance sera consultée, au cas où votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation est faite par écrit et révocable à tout moment.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous assister dans vos décisions.

Un formulaire de désignation de la personne de confiance vous est remis lors de votre entrée.

- LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

C'est une déclaration écrite que vous rédigez pour préciser vos souhaits liés à la fin de votre vie. Vous exprimez ainsi par avance votre volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.

Ce document aide les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés.

Les directives anticipées doivent prendre la forme d'un document écrit, daté et signé.

Ce document est révisable et révocable à tout moment.

Il existe 2 modèles selon que vous êtes atteints ou non d'une affection grave au moment elles sont rédigées.

Lors de la signature du contrat de séjour, un document d'information et le modèle vous seront remis.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en comptes, il importe que l'établissement en ait connaissance et qu'elles soient accessibles.

Signalez en l'existence auprès de l'équipe de l'EHPAD.

La direction ou l'équipe soignante se tient à votre disposition pour tous renseignements complémentaires

DEMARCHE QUALITE GESTION DES RISQUES

- **Enquêtes de satisfaction**

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de nos prestations, dans le but de répondre à votre satisfaction et vos besoins, un questionnaire vous sera proposé annuellement.

Il portera sur différents items tel que l'accueil, la qualité des différentes prestations, vos soins etc.

Les résultats seront analysés et présentés aux personnels et au Conseil de la Vie Sociale afin d'envisager des actions d'amélioration.

- **Evénements indésirables**

Un événement indésirable est un accident, incident, risque d'incident ou dysfonctionnement survenant au sein de la structure et qui relève un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement entraînant ou non des conséquences dommageables pour les résidents, les personnels, les visiteurs, les biens de l'établissement.

Signaler contribue à améliorer la qualité de la prise en charge en évitant que l'événement ne se reproduise.

N'hésitez pas à nous communiquer le plus rapidement possible et par tout moyen ce qui vous paraît être un dysfonctionnement afin que nous puissions mettre en œuvre des actions correctrices.

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

L'établissement bénéficie d'une garantie « convention spéciales n°957 » souscrite auprès de l'assureur MMA.

Cette assurance prévoit également une garantie des résidents « Assurances des dommages aux biens ».



Charte de la personne accueillie

Principes généraux*

Arrêté du 8 septembre 2003



Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.



Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.



Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.



Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au 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.



Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

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

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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

Charte de la BIENTRAITANCE

Bientraiter, c'est à la fois une intention positive (aller vers le mieux pour une personne) et un ou des actes concrets pour la réaliser

Identifier les besoins de la personne et lui apporter une réponse adaptée par la technique et la communication

Ecouter, avoir de l'empathie : « *Bien écouter, c'est presque répondre* ». (Marivaux)

Neutralité et accompagnement des de l'utilisateur, sans jugement de valeur, en respectant son identité et en restant attentif à la cohérence des actions mises en œuvre.

Tenir compte et favoriser les liens sociaux et familiaux, selon les moyens mis à disposition par l'institution.

Respecter les libertés de choix, la confidentialité, l'intimité de la personne, ses valeurs, ses convictions personnelles et religieuses.

Autonomiser, c'est faire avec et non pas faire pour, au rythme de l'utilisateur.

Individualiser le projet de soin/ projet de vie de l'utilisateur en sollicitant sa participation active.

Traiter la douleur : entendre et reconnaître les angoisses, les souffrances physiques et morales du patient/ résident.

Accompagner la fin de vie par un travail en équipe, en soutenant à la fois le patient/ résident et son entourage.

Noter le niveau de satisfaction des usagers et en tenir compte dans ses pratiques.

Communiquer : avoir une qualité d'échange et de compréhension tout en respectant le silence de part et d'autre.

Ecouter, former les professionnels et favoriser le soutien entre les professionnels.



la loifontaine
maison de retraite

