



Centre Hospitalier Edmond Garcin
La Maison du Parc
608 Avenue du 21 août 1944
13677 Aubagne Cedex
☎ : 04 42 84 71 66
www.ch-aubagne.fr

LIVRET D'ACCUEIL



La Maison du Parc

**Unité de Soins de Longue Durée
&
Etablissement Hébergeant
des Personnes Agées Dépendantes**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
1. PRESENTATION DE LA STRUCTURE	
1.1 <i>Présentation de la Maison Du Parc</i>	3
1.2 <i>Nos valeurs</i>	5
1.3 <i>Les intervenants</i>	5
1.4 <i>Les prestations</i>	8
1.5 <i>Les conditions de facturation</i>	9
1.6 <i>Les assurances contractées et les garanties souscrites</i>	10
2. LA PRISE EN CHARGE	
2.1 <i>Accueil et arrivée</i>	10
2.2 <i>Votre séjour / votre prise en charge</i>	11
3. LA POLITIQUE QUALITE	
3.1 <i>La satisfaction du résident et de ses proches est évaluée à partir d'enquêtes de satisfaction</i>	14
3.2 <i>Commission de Relation avec les Usagers et de Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)</i>	14
3.3 <i>Les instances</i>	15
4. NUMEROS DE TELEPHONE UTILES	16
5. LISTE DES ANNEXES	17

INTRODUCTION

Vous venez d'être admis en long séjour sur le pôle de gériatrie du Centre Hospitalier Edmond Garcin (CHEG), soyez assuré que tout est mis en œuvre pour que votre séjour dans notre établissement se déroule dans les meilleures conditions possibles. Le Centre Hospitalier d'Aubagne s'est engagé avec ses partenaires conventionnels, dans une démarche qualité vous garantissant les meilleures conditions d'accueil, d'accompagnement et de soins et dans laquelle s'ancre votre projet de vie.

La qualité de vie, l'accompagnement et la sécurité des soins constituent une priorité pour les prestations que nous vous proposons, dans un souci de bienveillance.

La direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir à « La Maison Du Parc » et vous souhaite la bienvenue.

I. PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE

1.1 La Maison Du Parc

Historique et implantation géographique

Le 28 février 1981 a été inaugurée la maison de cure médicale du Centre Hospitalier d'Aubagne, rebaptisée depuis « **Maison Du Parc** ». La structure se situe au 608 avenue du 21 août 1944, en face du parc Jean Moulin. Elle est desservie par le tramway des lignes de l'Agglo de 6h35 à 20h39, sauf le dimanche, avec un arrêt à la TOURTELLE.



Situation juridique

La Maison Du Parc comprenant les unités de long séjour EHPAD/USLD, fait partie du pôle de gériatrie du Centre Hospitalier Edmond Garcin, institution publique à but non lucratif.

Le pôle de gériatrie est dirigé par un directeur de pôle et par un médecin chef de pôle assisté d'un cadre de pôle. Il complète la filière gériatrique du CHEG et répond au mieux aux besoins de santé en termes de prise en charge gériatrique sur le territoire Est de Marseille.

Il est constitué :

- D'une Equipe Mobile d'Evaluation Gériatrique (EMEG)
- D'un Service de consultations spécialisées et de consultations mémoires
- D'un SSIAD (Service de Soins à Domicile) de 26 places personnes âgées et 12 places personnes handicapées
- D'un Service de 19 lits de soins de Suite et de Réadaptation (SSR)
- D'un Accueil de jour Alzheimer de 12 places (AJA Alzheimer)
- D'une unité de 30 lits d'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personne Agée Dépendante)
- D'une unité de 30 lits d'USLD (Unité de Soins de Longue Durée)

Bénéficiaires

La Maison Du Parc accueille des personnes seules ou des couples âgés de plus de 60 ans, valides ou à autonomie restreinte, sur avis médical.

C'est l'avis médical qui conditionne votre placement soit en EHPAD soit en USLD.

• Les missions de l'EHPAD

Accueillir les personnes âgées dépendantes de plus de 60 ans, nécessitant des soins médicaux et une assistance pour les actes de la vie quotidienne. Parallèlement à la prise en charge médicale, notre structure favorise le maintien d'un lien social en proposant des activités et des animations collectives et des ateliers de stimulations cognitives.

• Les missions de l'USLD

Accueillir et prendre en charge des personnes présentant une pathologie organique chronique ou des poly pathologies, soit active au long cours, soit susceptible d'épisodes répétés de décompensation, et pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie durable. Ces situations cliniques requièrent un suivi médico-psycho-social rapproché, des actes médicaux itératifs, une permanence médicale, une présence infirmière continue et l'accès à un plateau technique.

Description des locaux

- **Au sous-sol** : Une salle d'animation, une buanderie avec un vestiaire social, des locaux de réserve, un local pour les déchets DASRI.
- **Au rez-de-chaussée** : Un secrétariat d'accueil ouvert du lundi au vendredi de 8h à 16h30 ; des bureaux destinés à l'assistante sociale, aux médecins gériatres et aux neuropsychologues ; un gymnase ; un accueil de jour Alzheimer ; les locaux du SSIAD ainsi qu'une terrasse donnant sur un jardin arboré.
- **Aux étages** : Chaque étage a la même configuration et se compose : de chambres simples ou double climatisées, avec salle de bain privative, équipées de rails motorisés facilitant la mobilisation des résidents à mobilité réduite ; d'une salle de bain commune (avec baignoire ergonomique et brancard douche) équipée de rails motorisés ; d'un espace coiffure, d'un office pour les résidents, d'un office pour le personnel ; d'un lieu de vie commun, d'une lingerie ; d'une salle de décontamination ; d'un vidoir ; d'une salle de soins, d'un bureau de soins et d'un bureau de cadre de santé.

1.2 Nos valeurs

Nos valeurs reposent sur la notion de **Prendre Soins** dont les principes sont les suivants :

- ⇒ La personne hébergée est un individu qui a une place sociale, avec une famille, une histoire de vie, des projets de vie, des désirs et une volonté de choisir.
- ⇒ La personne âgée est une personne résidente, elle est accueillie dans l'institution à un moment de sa vie, l'institution doit lui permettre de rester dans cette dimension sociale avec une démarche de projet.
- ⇒ La maladie, le handicap, la démence ne remettent pas en cause cette identité de la personne, l'institution doit répondre à la demande de soins dans le respect de l'individu et doit proposer un accompagnement adapté et personnalisé à chaque résident.

1.3 Les intervenants

Les unités de long séjour en EHPAD ou en USLD sont composées d'équipes pluridisciplinaires.

➤ **L'équipe médicale :**

Un médecin gériatre, chef de pôle et référent du long séjour, assisté de plusieurs médecins du pôle de gérontologie peuvent intervenir dans votre prise en charge. Avec ses collaborateurs, il vous donne toute indication relative à votre état de santé. Il vous reçoit ainsi que votre famille sur RDV.

La permanence des soins est assurée 24h/24h : Un médecin est présent dans la structure de 8h30 à 18h30 du lundi au vendredi, pour assurer les soins médicaux et les visites.

Le samedi une permanence sur place est assurée de 9h00 à 12h00 et pour les dimanches et jours fériés une permanence téléphonique est assurée selon un tableau de garde.

La continuité de la prise en charge médicale est assurée par l'interne des urgences du CHEG la semaine, le soir après 18h30 et le weekend et jours fériés après 12h.

➤ **L'équipe paramédicale :**

L'équipe de soins est constituée de professionnels diplômés, qui travaillent sous la responsabilité d'un cadre de santé présent sur chaque étage du lundi au vendredi de 9h à 17h :

- **Le cadre de santé :** Il est responsable du service et assure son fonctionnement interne, et est le garant de la qualité, de la sécurité et de la continuité des soins. Il organise l'entretien de pré-admission et l'accueil des résidents. Il participe à l'élaboration et la mise en place du projet de vie individualisé, en collaboration avec l'équipe soignante, le psychologue, vous et/ou votre représentant légal. Il est chargé de la communication avec les familles et les prestataires.
- **Les infirmiers :** Ils assurent la continuité des soins 24h/24h. Ils dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé. Ils contribuent à l'éducation à la santé et à votre accompagnement dans votre parcours de soins en lien avec votre projet de vie.
- **Les aides soignants :** Ils dispensent, dans le cadre du rôle propre de l'infirmier, en collaboration avec lui et sous sa responsabilité, des soins de prévention, de maintien, de relation et d'éducation à la santé pour préserver et restaurer la continuité de la vie, de votre bien-être et de votre autonomie.
- **Le kinésithérapeute :** Il intervient dans le cadre de la prévention de la dépendance physique et lutte contre votre perte d'autonomie.
- **Les psychologues et neuropsychologues :** Ils organisent et réalisent l'entretien psychologique avec vous et/ou votre entourage dans le mois qui suit votre admission afin d'élaborer votre récit de vie. Ils réalisent votre bilan neuropsychologique et déterminent les objectifs de soins en collaboration avec l'équipe. Ils vous accompagnent et vous soutiennent vous et votre famille si vous en éprouvez le besoin.

D'autres professionnels peuvent être associés à votre prise en charge :

- **Les secrétaires médicales :** Elles se chargent de faciliter vos démarches administratives **nécessaires** au bon déroulement de votre prise en charge.
- **L'agent administratif** est dédié à l'encaissement des frais de séjour.
- **L'assistante sociale :** Elle se tient à votre disposition pour vous aider à régler tous les problèmes de prise en charge financière.
- **Les animatrices :** Elles favorisent la participation à l'éveil, à la stimulation ainsi qu'à la distraction et l'enrichissement de la qualité de vie par des animations permettant de créer du lien social. Les animations ont une place centrale pour permettre à chacun de retrouver du plaisir. Différents ateliers vous sont proposés : stimulations cognitives, sorties du quotidien ou au restaurant, des fêtes d'anniversaire, des fêtes à thème ... mais également une ouverture vers l'extérieur grâce à des partenariats (écoles, bénévoles...)
- **L'éducateur sportif :** Encadre et anime des activités physiques visant à maintenir une activité physique en fonction de vos capacités, ainsi que prévenir le risque de chute.

- **Les agents de bio-nettoyage** : Ils assurent l'entretien des chambres, des lieux de vie et des locaux dans le respect des protocoles et procédures en vigueur. Ils participent à votre confort hôtelier (petit-déjeuner, linge).

➤ **Les professionnels du CHEG :**

Nous bénéficions de la logistique du CHEG : Ambulanciers, Agents des services techniques, Plateaux techniques (laboratoire, service d'imagerie, bloc opératoire, consultations externes...).

➤ **Les libéraux :**

Un pédicure libéral intervient sur la structure. Les frais engagés sont à votre charge (sauf si vous êtes diabétiques à haut risque), il est nécessaire de se rapprocher du cadre de santé pour les prises de RDV.

Une coiffeuse libérale intervient une fois par semaine sur l'établissement. Une prise en charge mensuelle pour les dames et bimestrielle pour les hommes, est intégrée dans le prix du séjour. Vous pouvez toute fois avoir recours à la prestation plus souvent en contre partie financière réglée directement au prestataire ou faire appel à une coiffeuse libérale de votre choix.

Des orthophonistes libéraux animent un atelier de langage tous les jeudis matins et interviennent également en prise en charge individuelle, sur prescription médicale, pour les résidents admis en EHPAD.

➤ **Les bénévoles :**

La Maison Du Parc privilégie la présence d'association de bénévoles qui ont signé des conventions avec l'établissement :

- **Les Blouses Roses**, Animation loisir à l'hôpital, une personne intervient tous les vendredis après midi pour une animation autour du chant.
- **La VMEH** (visiteur de malades en établissement hospitalier) vient à la rencontre de résidents isolés
- **Les Sens de vie**, vient à votre rencontre et propose des journées à thème
- **L'association JALMALV**, Jusqu'à la mort accompagner la Vie, peut être sollicitée en soutien aux familles et résidents.

➤ **Les représentants du culte :**

En cas de besoin vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix.

- **Le culte catholique** : au **04 42 82 29 64**. Une messe est célébrée régulièrement par l'aumônier de l'hôpital. Tous les mardis après- midi une présence chrétienne est assurée par une bénévole.
- **L'église réformée de France** : au **04 91 41 13 76**
- **Association culturelle israélite d'Aubagne** : au **04 42 03 48 15**
- **Eglise évangélique** : au **04 42 70 47 48**
- **Culte musulman** : au **04 91 25 95 57**

1.4 Les prestations

Vie pratique :

Les unités d'EHPAD/USLD disposent de 20 chambres doubles et 20 chambres individuelles climatisées.

Les chambres individuelles peuvent être attribuées en fonction des habitudes de vie du résident, cependant, la décision médicale prime. Les chambres seules sont préférentiellement attribuées aux résidents en fin de vie et aux résidents atteints de troubles sévères du comportement qui pourraient gêner la vie en collectivité.

Toutes les chambres sont équipées de :

- Rails motorisés permettant un transfert sécurisé du résident,
- Lits médicalisés électriques à hauteur variable avec télécommande, comprenant un matelas préventif anti-escarres,
- Une salle de bain et WC privatifs,
- Une sonnette d'appel,
- Un téléphone et un téléviseur,

Vous avez tout loisir de personnaliser votre chambre avec des objets personnels, des photos ... compatibles avec la sécurité des locaux.

La restauration :

Les repas sont servis en salle à manger, au jardin selon la saison ou en chambre selon votre état de santé ou votre choix.

Le petit déjeuner est servi à partir de 7h30, le déjeuner à 12h, le goûter à 15h et le repas du soir à 18h.

Les menus sont affichés pour la semaine en cours sur le panneau d'animation.

Les repas sont personnalisés et adaptés en fonction de vos goûts et votre état de santé (régime mixé, fondant, sans-sel, hyper-protéiné, sans porc ...) cependant l'institution a fait le choix de privilégier une alimentation plaisir.

La possibilité est offerte aux accompagnants de partager un repas avec vous. Pour connaître les modalités et les tarifs, il sera nécessaire de vous rapprocher du cadre de santé de l'unité.

Les repas sont préparés par un prestataire extérieur spécialisé auprès des personnes âgées. L'équipe de diététiciennes travaille en étroite collaboration avec ce prestataire.

Il existe une **commission de restauration** qui a pour rôle l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des résidents. Elle se réunit une fois par trimestre. Les représentants des résidents et des familles sont conviés aux réunions et peuvent rencontrer la diététicienne référente, la responsable de la cuisine, l'aide hôtelière et un représentant de l'organisme gestionnaire. Le compte rendu des réunions est accessible sur le panneau d'affichage de chaque étage.

Le linge :

Le linge d'hôtellerie (draps, taies, couvertures, serviettes de toilettes, serviettes de tables) est fourni et entretenu par l'établissement.

Lors de votre admission, **un trousseau personnel et identifié à votre nom** (brodé et cousu) doit être constitué, selon la liste définie et renouvelé régulièrement (en fonction des saisons, de l'état du résident).

Une buanderie sur site est à disposition des résidents, le linge **marqué**, peut être entretenu sur place. La prestation buanderie est intégrée au prix de journée.

La buanderie ne traite pas le linge délicat (pure laine, linge thermolactyl, soie ...)

Les services d'agrément :

- **Une ligne téléphonique** peut être ouverte. Vous devez en faire la demande par l'intermédiaire du standard du Centre Hospitalier Edmond Garcin. Il vous sera communiqué un N° de code qui vous permettra d'accéder au réseau extérieur moyennant le règlement d'un forfait payable d'avance et non remboursable. Vous pourrez également être appelé directement par vos correspondants qui devront composer le 04 42 84 suivi des 4 chiffres qui vous seront communiqués par le standard.
- **Le courrier** : Vous pouvez recevoir du courrier personnel et expédier du courrier affranchi, par le biais du secrétariat aux heures d'ouverture ou dans la boîte aux lettres qui est à votre disposition devant le secrétariat. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, vous avez la possibilité de remettre votre pli affranchi au cadre de santé responsable de l'unité de soins.
- **Un salon** est à disposition dans le hall d'accueil pour les familles qui souhaitent se retrouver dans un lieu calme. Un distributeur de boissons y est installé.
- **Une terrasse ombragée** vous permet de vous retrouver avec votre famille autour d'un repas ou simplement pour partager un moment ensemble.

Présentation des horaires :

L'établissement facilite le maintien de vos relations avec vos proches.

Les visites sont autorisées à partir de 11h jusqu'à 20h.

Vous avez toute liberté de recevoir votre famille ou vos amis durant la semaine comme le week-end, en chambre, en salle commune ou dans le jardin.

Vous pouvez sortir librement de l'établissement si votre état de santé le permet, après en avoir informé le médecin et l'infirmière, et avoir signé une décharge de responsabilité.

1.5 Les conditions de facturation

La totalité des frais de séjour sont réglés mensuellement, à terme échu, par vous même, votre représentant légal ou par le département dans le cadre de l'aide sociale, auprès du comptable de l'établissement.

Le prix de journée est affiché dans chaque unité de soins et annexé au contrat de séjour.

Les tarifs sont réévalués chaque année, dès réception de l'arrêté. Une régularisation est alors effectuée, avec effet rétroactif au 1° janvier de l'année en cours.

La totalité des lits d'EHPAD/USLD est habilitée à l'Aide Sociale. En ce qui concerne la dépendance (GIR) une convention nous lie au conseil départemental des Bouches Du Rhône pour les résidents du département qui ne règlent que le ticket modérateur (GIR 5/6). Pour les résidents hors département, une demande d'APA est à effectuer auprès du département d'origine.

Le prix de journée comprend **les frais liés à l'hébergement** (Les frais de personnel, l'hébergement, la nourriture, le chauffage, l'éclairage, l'eau courante, l'entretien des chambres, la

fourniture du linge de maison et son blanchissage, l'entretien du linge personnel) + **les frais liés à la dépendance** (qui sont évalués en fonction du niveau de dépendance (GIR) et du lieu de résidence avant l'admission).

2. LA PRISE EN CHARGE

1.6 Les assurances contractées et les garanties souscrites

Afin de faire face à d'éventuels accidents survenant lors de votre prise en charge, le Centre Hospitalier à contracter une police d'assurance responsabilité civile et professionnelle auprès de la SHAM (Société Hospitalière d'Assurances Mutuelles).

Votre prise en charge s'articule autour de l'implication de nombreux acteurs permettant la mise en œuvre d'un projet de vie individualisé. L'équipe s'investit autour du projet de soins issu de votre projet de vie, intégrant notamment : la prise en charge de la douleur, de la nutrition, de l'hydratation, la prévention des escarres et des chutes et la promotion de la Bienveillance ...

La philosophie HUMANITUDE, développée grâce à une formation du personnel soignant, s'articule autour du respect de la personne âgée, de la satisfaction des habitudes de vie, des besoins et des désirs de chaque résident.

2.1 Accueil et arrivée

Modalités de pré-admission :

Les demandes sont formulées par écrit, grâce à un dossier de demande d'admission en établissement d'hébergement pour personne âgées dépendantes (imprimé CERFA N° 14732*01). Celles-ci sont examinées par la commission d'admission comportant 3 membres :

- Le médecin chef de pôle
- Le cadre de santé responsable de l'unité
- L'assistante sociale du pôle de gériatrie

Une visite du service peut-être effectuée, sur rendez-vous auprès du cadre de santé.

Modalités d'admission :

Après validation par la commission d'admission, il vous est remis à vous ou votre représentant légal, les documents suivants :

- Le livret d'accueil,
- Le règlement de fonctionnement,
- Le contrat de séjour avec un engagement à payer,
- Le document sur le trousseau à fournir,
- Le règlement concernant les objets de valeur,
- L'autorisation de droit à l'image,
- La déclaration de choix du médecin traitant au nom du chef de pôle,
- Le feuillet de désignation de la personne de confiance et/ou référent familial.

Certains de ces documents doivent être dûment complétés et signés. Ils seront remis impérativement au cadre de santé lors de l'entretien d'admission.

Toute modification dans les coordonnées de votre représentant familial est à signaler à l'unité de soins vous accueillant.

Dans une enveloppe, vous devez joindre au dossier :

- La carte de sécurité sociale et de mutuelle
- Une photocopie de la carte nationale d'identité recto-verso
- L'avis d'imposition
- Les attestations de pension
- Un RIB

D'autres documents peuvent vous être demandés : Ordonnance de jugement en cas de tutelle, décision d'admission de la commission d'aide sociale ...

Votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord avec le cadre de santé et l'assistante sociale et correspond à la date de départ de la facturation.

Le contrat de séjour est signé pour l'établissement, par le responsable ou par une personne dûment mandatée.

Il est conclu avec votre participation et/ou celle de votre représentant légal, au moment de l'admission. Ce contrat définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles. Il énumère les prestations offertes, ainsi que leur nature.

Un avenant au contrat vous sera proposé lors de la réactualisation annuelle précisant les objectifs et les prestations adaptées à votre prise en charge (art D311 du CASF).

Le contrat de séjour en double exemplaires, est signé par les deux parties.

Un exemplaire est conservé dans le dossier d'admission et l'autre par vous même ou votre représentant légal ou familial.

Le présent contrat prend effet au jour de l'admission qui peut s'organiser du lundi au vendredi entre 14h et 17h.

Le jour de votre arrivée :

Vous êtes accueilli par une équipe soignante qui veille à votre installation, réalise avec vous une visite des lieux et établit un inventaire de vos effets personnels.

Le service d'animation organise une journée de présentation aux autres résidents afin de vous permettre une intégration plus facile et de tisser plus rapidement des liens sociaux.

2.2 Votre séjour / votre prise en charge

Projet de vie :

Dans le mois qui suit votre arrivée, un projet de vie sera réalisé, avec votre consentement, par l'intermédiaire du neuropsychologue qui conviendra d'un rendez vous avec vous et/ou votre famille/ou représentant légal afin de recueillir les éléments nécessaires à une prise en charge personnalisée.

Ce projet de vie permet de préserver votre identité et de favoriser votre intégration au sein de l'établissement. Il suppose donc la mise en place d'un accompagnement personnel et adapté à vos besoins, en respectant vos habitudes de vie et en favorisant vos attentes, vos désirs, vos aptitudes et vos goûts.

Le projet de vie est articulé autour de cinq axes :

- Respecter vos habitudes de vie
- Préserver le lien social
- Veiller à la qualité des soins
- Evaluer et adapter la prise en charge
- Respecter vos droits et libertés, et mener des réflexions éthiques.

Celui-ci sera réactualisé au moins une fois par an ou plus si nécessaire.

Vos droits et devoirs

- **Les principales dispositions relatives aux dépôts d'argent, de valeurs et objets personnels :**

Nous vous invitons à ne pas conserver vos objets de valeur personnels (argent, chéquier, carte bleue, bijoux...) vous pouvez néanmoins disposer d'un accès au coffre de l'établissement par l'intermédiaire du régisseur en vous adressant au secrétariat. Nous ne pouvons être responsables que des objets ou valeurs que vous nous avez confiés contre un bordereau de dépôt au coffre.

- **La personne de confiance** (art L1111-6 du Code de la santé publique) :

La loi vous offre la possibilité de désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou un médecin traitant. La personne de confiance peut-être différente de la personne à prévenir que vous avez désignée lors de votre admission. Cette personne, que vous pourrez révoquer à tout moment, vous accompagne tout au long de votre séjour. Elle pourra vous assister lors des entretiens médicaux et vous aider à faire connaître vos souhaits.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permettra plus de prendre des décisions, l'équipe du pôle de gériatrie, consultera votre personne de confiance avant toute modification de prise en charge importante.

Celle ci s'exprimera en votre nom, et les précisions ainsi recueillies orienteront les médecins dans les choix thérapeutiques.

- **Les directives anticipées** (art L1111-11 et R 1111-17 du Code de la santé publique) :

Vous avez la possibilité d'exprimer par écrit vos "**directives anticipées**", c'est-à-dire, donner vos instructions sur la conduite à adopter afin de faire respecter vos volontés concernant votre fin de vie.

- **Le consentement éclairé :**

Votre consentement éclairé ou celui de votre représentant légal est recherché tout au long de votre prise en charge dans le respect des droits et libertés des personnes âgées dépendantes (charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante, charte des soins palliatifs et de l'accompagnement).

- **Le Conseil de Vie Sociale (CVS) :**

Organe consultatif mais également force de proposition, conformément au décret 2004-287 du 25 mars 2004, permet d'associer les résidents et les familles au fonctionnement de la structure. Il doit être consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement, notamment l'organisation intérieure, la vie quotidienne, les activités, les animations socioculturelles ...

Les comptes rendus de réunion du CVS sont affichés dans les unités de soins.

- **Le dispositif des personnes qualifiées :**

Pour répondre aux questionnements des familles et ou résidents en matière de droits des patients, voire pour servir de médiateur, a été mise en place la liste des personnes qualifiées.

Ainsi l'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose que « *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'État dans le département, le directeur général de l'agence régional de santé, et le président du conseil général.*

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

- **Les données personnelles et médicales, et traitement automatisé des données (loi du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés)**

Conformément à la loi "Informatique et libertés", nous vous informons que votre dossier médical et administratif fait l'objet d'un traitement informatisé.

Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou du praticien ayant constitué votre dossier, et sont protégées par le secret médical.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant. Ce droit peut être exercé auprès du directeur de l'établissement.

• **L'accès au dossier médical**

Le dossier comprend 3 volets : **administratif, médical et soignant.**

Votre dossier médical recense les informations relatives à vos antécédents médicaux, votre état de santé, les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoire.

L'ensemble de votre dossier médical est conservé par l'hôpital, à l'issue de votre séjour.

La demande de communication de copie de votre dossier doit être formulée par écrit. Toute demande en vue de sa communication est adressée à la direction du centre hospitalier. Votre demande doit être accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité. La consultation des informations sur place, est gratuite.

Si vous souhaitez la délivrance de copies, quels qu'en soient les supports, les frais sont à votre charge.

Une note d'information concernant l'accès au dossier est affichée à chaque étage.

- **la conservation du dossier médical**

Instruction ministérielle DHOS/E1/F+DAF/DPACIN°2007-332 et DAF/DPA-CI/RES N° 2007-014 du 14 août 2007 relative à la conservation du dossier médical.

Lorsque le résident décède, le dossier doit-être conservé pour une durée de 10 ans à compter de son décès.

3. LA POLITIQUE QUALITÉ

3.1 La satisfaction du résident et de ses proches est évaluée à partir d'enquêtes de satisfaction

Chaque année une enquête de satisfaction est réalisée sur la structure, soit sur la satisfaction globale de la prise en charge, soit sur une thématique choisie (ex : l'alimentation). Ces enquêtes permettent d'améliorer la qualité de nos prestations et de répondre au mieux à vos besoins. Les résultats de l'enquête de satisfaction et leurs axes d'amélioration sont présentés aux CVS et aux représentants des usagers via la commission de relation avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) du CHEG.

3.2 Commission de Relation avec les Usagers et de Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Elle est à votre service. Ses missions sont :

- Veiller au respect des droits de l'usager,
- Contribuer à l'amélioration de l'accueil des résidents et de leur proche,
- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge,
- Faciliter les démarches des résidents et veiller à ce qu'ils expriment leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, à ce qu'ils entendent les explications de ceux-ci et soient informés des suites de leurs demandes.

La CRUQPC a un droit d'accès aux données médicales relatives aux plaintes et réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée, ou de ses ayants droits si elle est décédée. Ses membres sont astreints au secret professionnel, au secret médical et au secret de la vie privée.

3.3 Les instances

Le COVIRISQ (Comité de coordination des vigilances, gestion des risques et de la qualité) constitue au sein du CHEG un pôle de compétences et de moyens dans le domaine des vigilances, de la gestion des risques et de la qualité.

Le CLAN (Comité de liaison alimentation nutrition) : il a un rôle de conseil pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des résidents, et de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition.

Le CLUD (Comité de lutte contre la douleur) : la douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir et la traiter. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur physique et psychologique par tous les moyens à leur disposition et à vous donner toutes les informations utiles. Une équipe douleur peut intervenir sur la structure.

Le CLIN (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) : la lutte contre les infections nosocomiales est une priorité de l'établissement. Il est coordonné par l'équipe opérationnelle d'hygiène sur la base d'un programme, qui comporte les actions de prévention, de surveillance, de formation et d'évaluation.

Le COMEDIMS (Comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles) : il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles. Il favorise la mise en place d'une organisation permettant de garantir la sécurité de votre prise en charge médicamenteuse.

La sous-commission éthique : Elle a pour mission de soutenir les intervenants de l'établissement pour la prise de décision éclairée. Son rôle s'articule autour de trois axes : rôle éducatif, rôle consultatif et rôle conseil.

4. NUMEROS DE TELEPHONE UTILES

Bureaux administratifs :

Secrétariat ☎ 04 42 84 71 66 📠 04 42 84 71 64

MC. NOBILE (Agent administratif bureau des entrées) ☎ 04 42 84 75 46

Service Social :

P. FABRE ☎ 04 42 84 70 42

Cadres de santé :

T. DULUC : Cadre de pôle ☎ 04 42 84 70 97 - 06 09 34 73 21

V. MAUREL : Responsable SSR et 1^{er} étage EHPAD/USLD ☎ 04 42 84 75 10

A. TERMIGNON : Responsable EHPAD/USLD 2^{ème} étage ☎ 04 42 84 75 03

Service SRR/EHPAD/USLD/ 1^{er} ETAGE ☎ 04 42 84 75 50 📠 04 42 84 75 52

Service EHPAD/USLD/ 2^{ème} ETAGE ☎ 04 42 84 75 51 📠 04 42 84 72 11

5. LISTE DES ANNEXES

- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour
- La charte des droits et des libertés de la personne accueillie
- La charte des soins palliatifs
- La charte éthique de la Maison du Parc