Livret d'accueil

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

« ANDREVETAN »

de La Roche sur Foron

459 Rue de la Patience – CS 60 135
74805 La Roche sur Foron
Tel : 04.50.87.40.00
Site internet : www.ch-andrevetan.fr

Version décembre 2021

Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du personnel de l'établissement vous souhaitent la bienvenue.

Vous trouverez dans ce livret toutes les informations qui vous seront utiles et qui concernent l'établissement et son organisation.

Pour mieux répondre à vos attentes, l'établissement est engagé dans une démarche qualité.

La politique qualité vise avant tout à promouvoir l'amélioration continue de la qualité des pratiques, des prestations et des services, et à s'assurer que toutes les conditions de sécurité soient réunies pour une prise en charge globale, personnalisée et adaptée.

Vous êtes accueilli dans :

Etage : …….

Service : ……..

N° de chambre : …….

Si vous avez souscrit à l'abonnement téléphone et accès internet :

N° de téléphone : 04 50 87 ……..

Mot de passe WIFI : …….

SOMMAIRE

Présentation de l'établissement……. 1

Plan d'accès à l'établissement ……...2

Plans détaillés de l'établissement ……..…3

Trombinoscope et organigramme ……10

Formalités administratives et financières ……12

Formalités d'admission
Aides financières
Frais de séjour
Caution
Facturation

Votre séjour……. ……13

Votre chambre
L'animation
Vos visites
Pour votre détente
Le téléphone et l'accès internet
Le courrier
Les repas
Votre toilette et votre linge
Le coucher, la nuit
Soins esthétiques
Dépôts de biens et valeurs
Le tabagisme
Le vapotage
Le culte

Qualité et gestion des risques……..…..….. 17

Votre prise en charge…….....18

Vos droits……..…….. ……21

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante…….....….. 27

Information relative au traitement des données personnelles…… 28

Mémo ……...29

Présentation de l'établissement

Situé à mi-distance entre Bonneville et Reignier, l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan de la Roche Sur Foron est un établissement public de santé dont le fonctionnement est régi par le Code de la Santé Publique.
L'hôpital est à proximité du centre ville disposant de commerces, de banques, bureau de poste, gare SNCF. La commune est desservie par un dispositif de transport de proximité, PROXIM'ITI.

L'EHPAD de l'hôpital Andrevetan est spécialisé dans la prise en charge de la personne âgée. Il offre 4 types de service :

- 4 Places d'hébergement temporaire, dont deux en unité Alzheimer,
- 118 places d'hébergement permanent, répartis dans 5 unités,
- 22 places d'hébergement sécurisé pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.
- 6 places en accueil de jour

L'accueil en unité d'hébergement pour personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer est motivé par les risques liés à la déambulation. Dès lors qu'une aggravation durable de l'état physique d'un résident comportant des troubles du comportement annule ce risque, une réorientation vers un autre service d'hébergement permanent de l'établissement sera organisée.

Il entend défendre les valeurs « d'humanisation, professionnalisation, proximité » dans les actions qu'il mène, avec l'objectif de les inscrire aussi dans le cadre du développement durable.

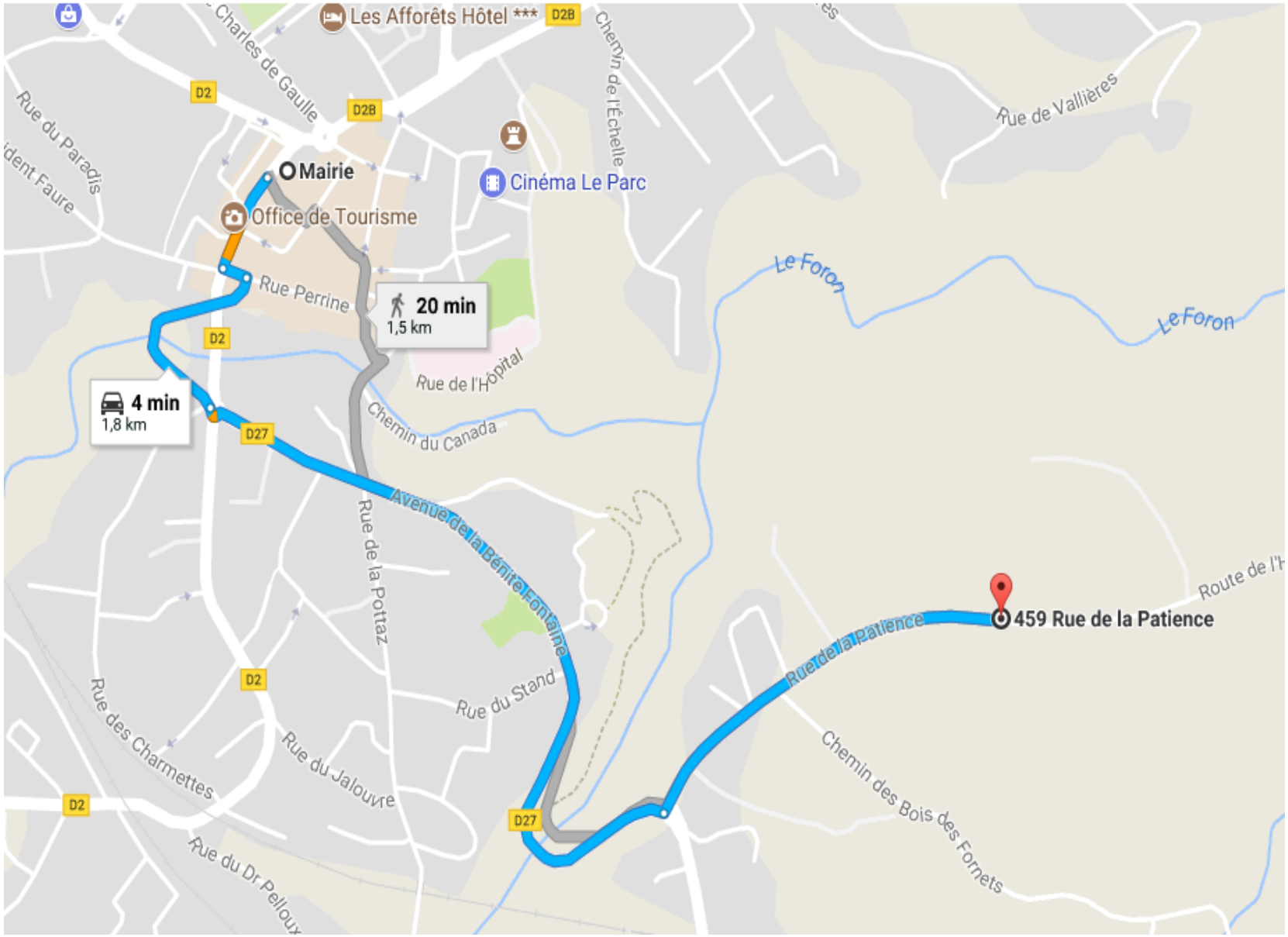
La prise en charge en Ehpad s'inscrit dans le champ de compétences « médico-social », relevant de la loi du 2 janvier 2002. Les personnes accueillis sont des « résidents ».

L'EHPAD de l'hôpital Andrevetan est engagé dans une démarche-qualité, qui se déploie d'année en année, afin d'assurer sa mission en conformité avec la réglementation, selon les moyens qui lui sont attribués dans le cadre du fonctionnement que notre société définit pour la prise en charge des personnes âgées.

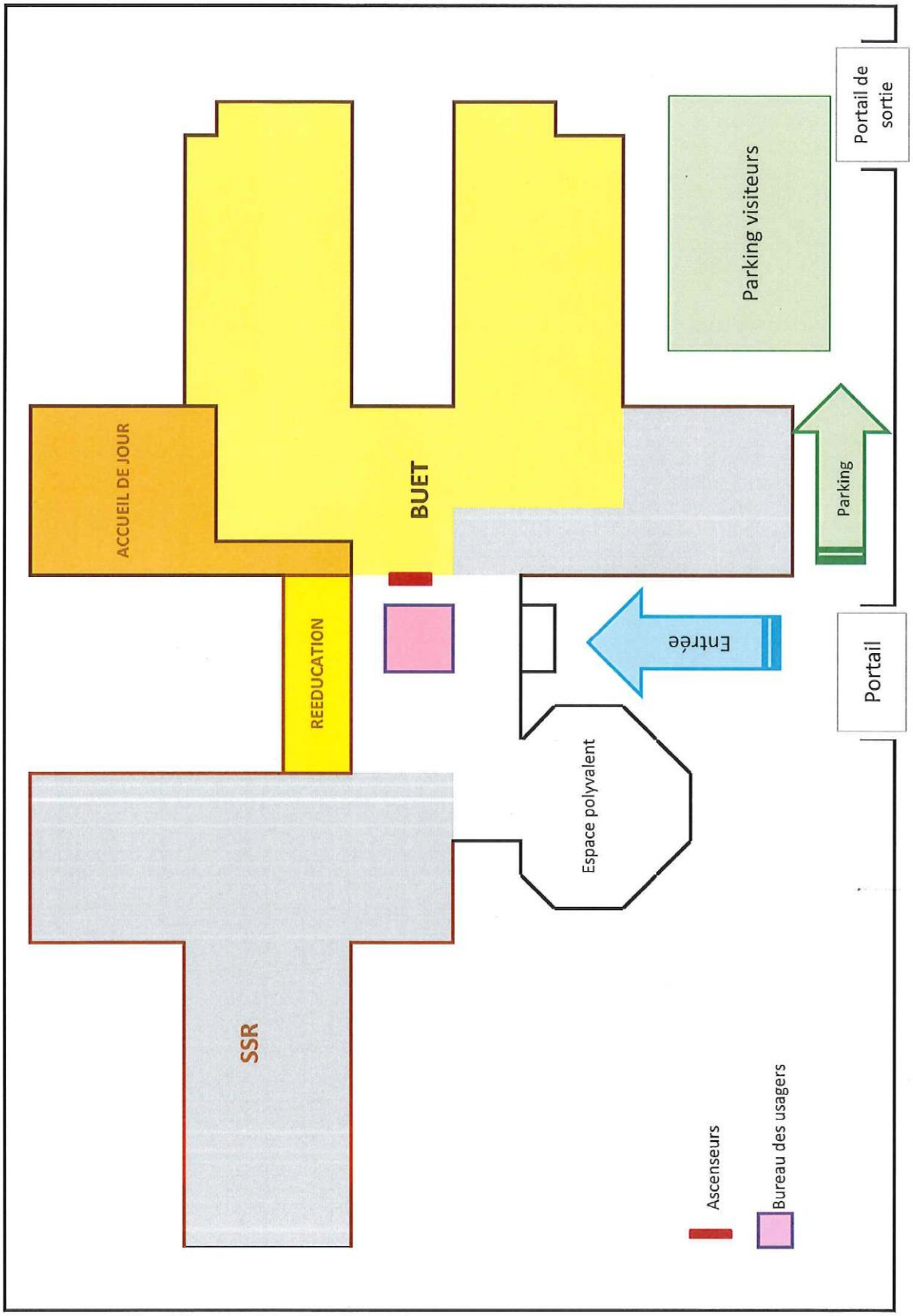
L'établissement est habilité :

- A l'aide sociale
- A l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA)
- A l'allocation pour l'aide au logement (APL

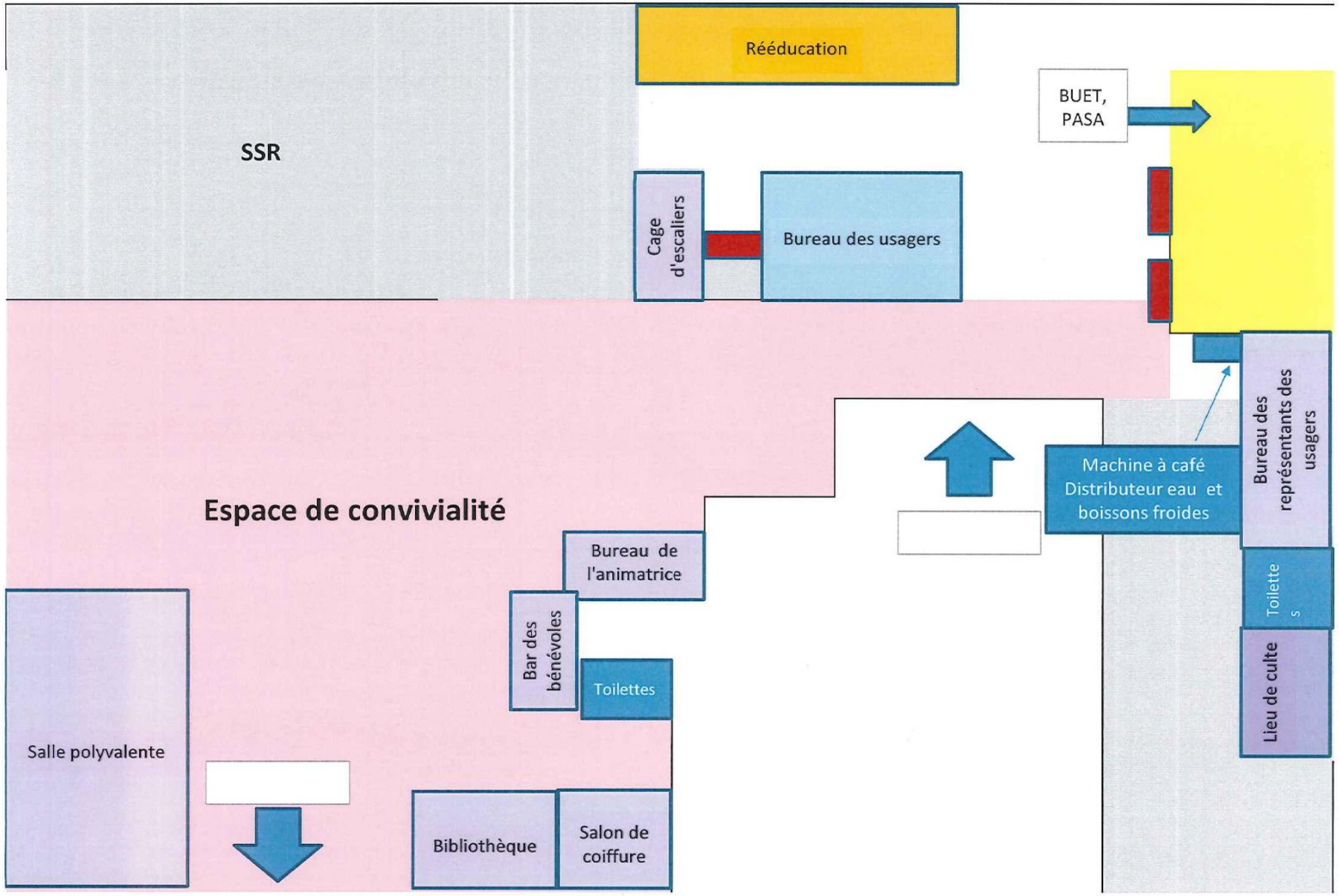
Plan d'accès à l'hôpital :



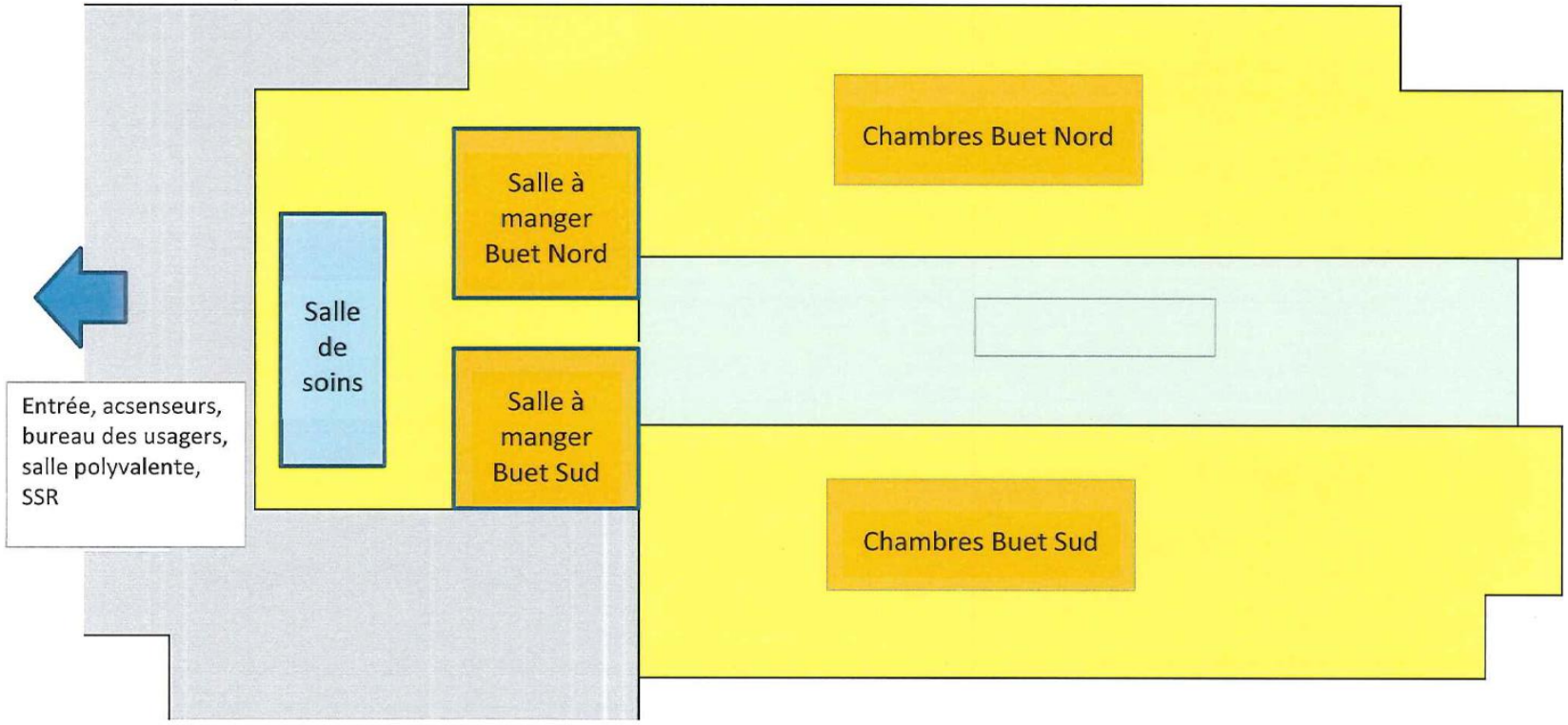
Plans de l'établissement :

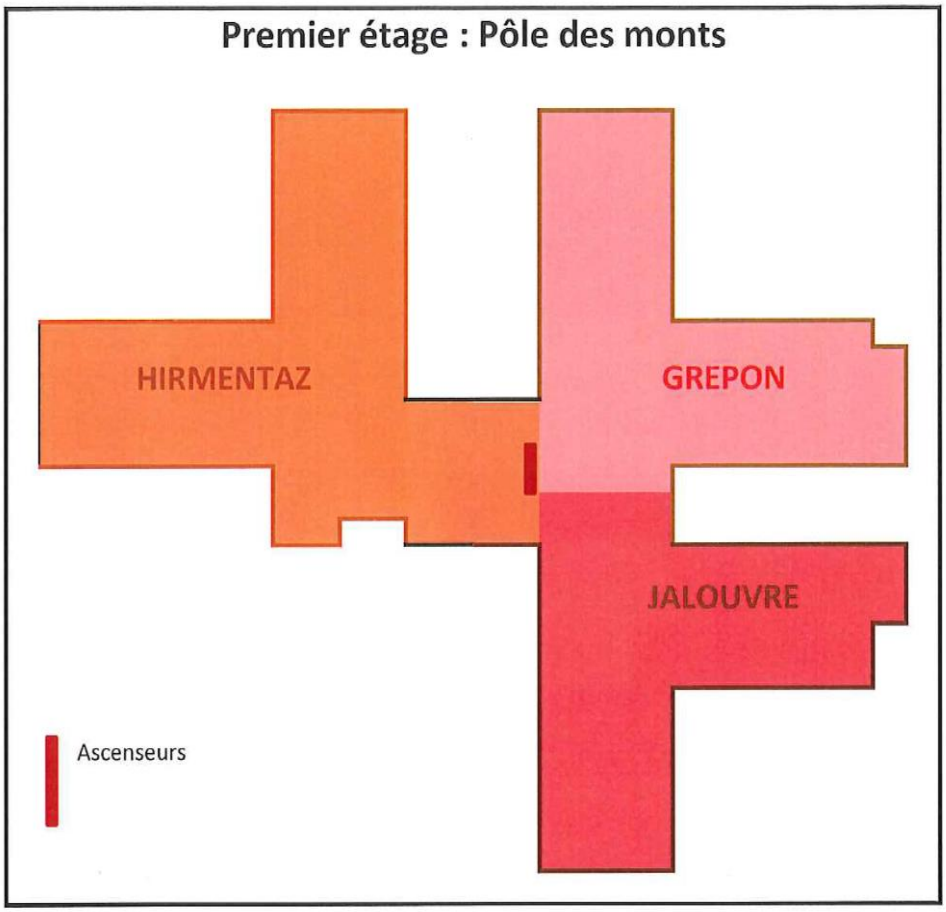


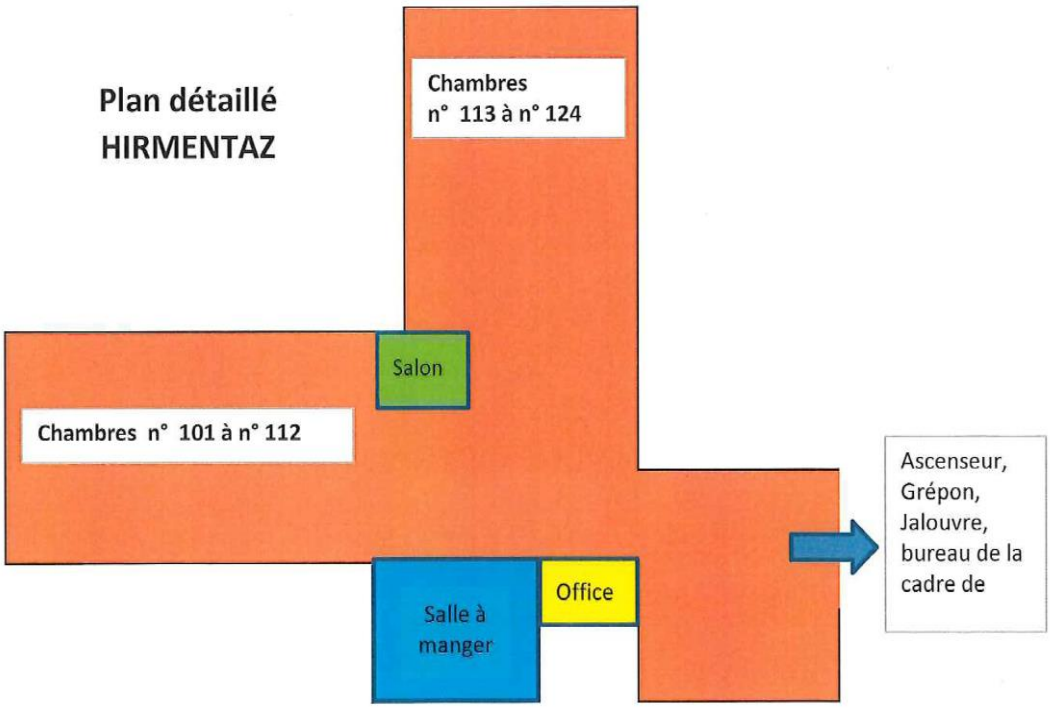
Plan détaillé rez-de-chaussée

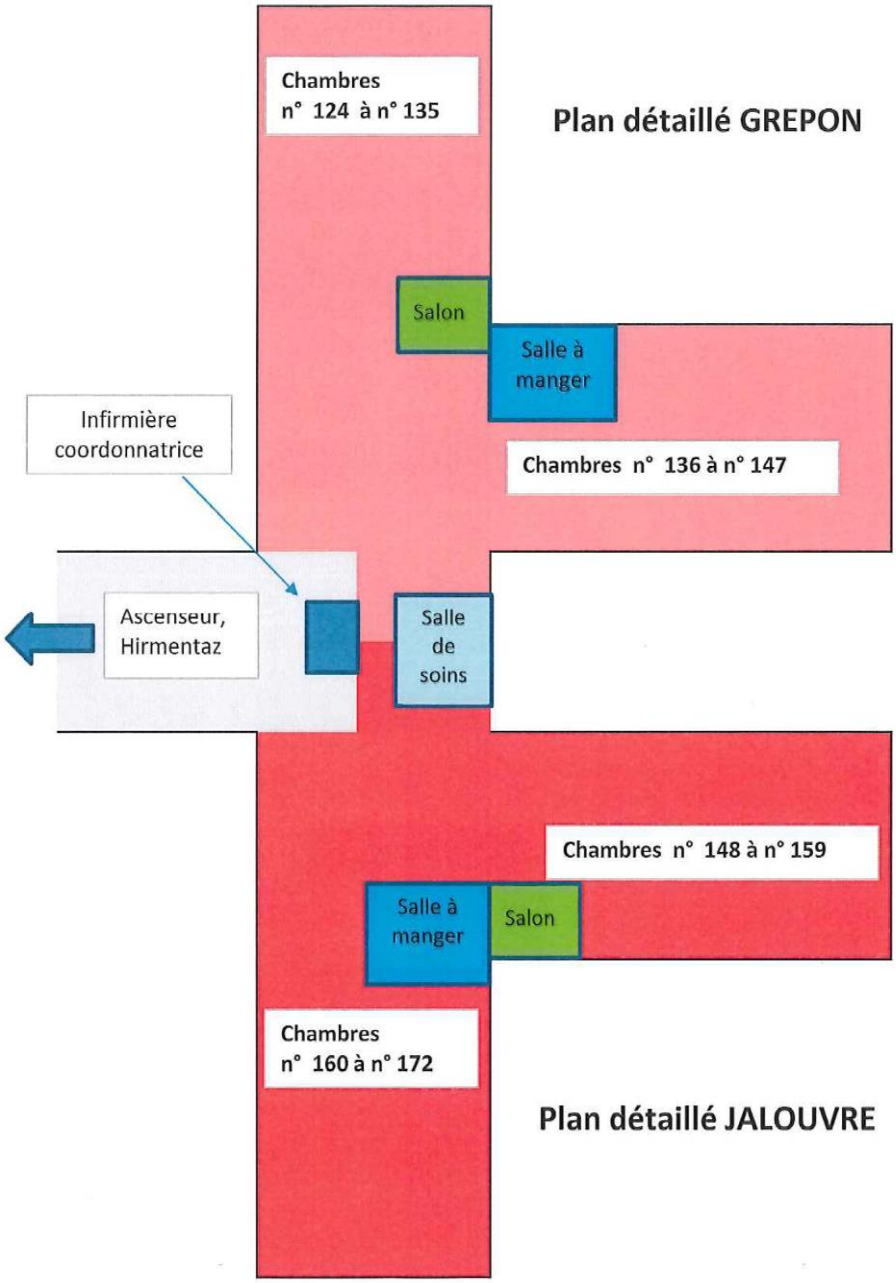


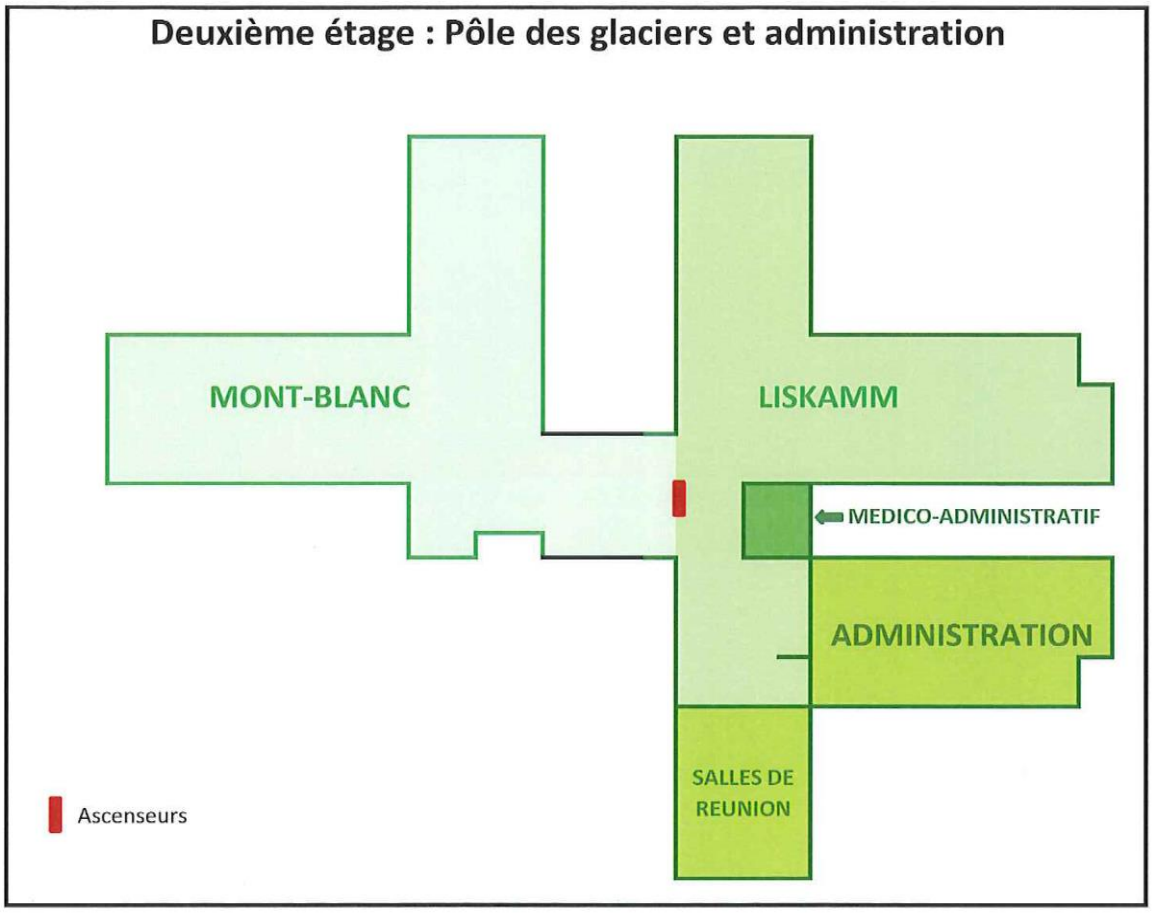
Plan détaillé Buet

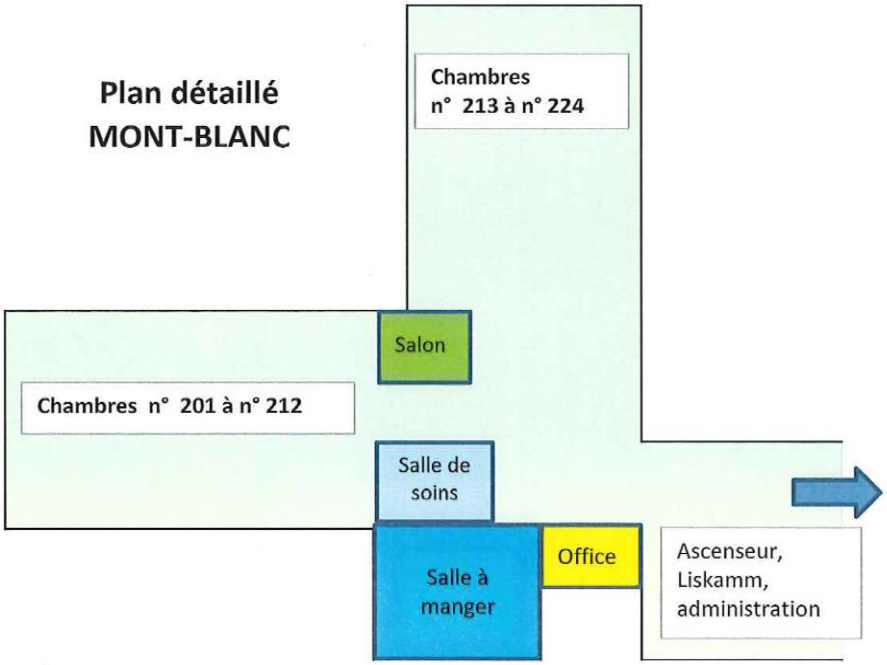


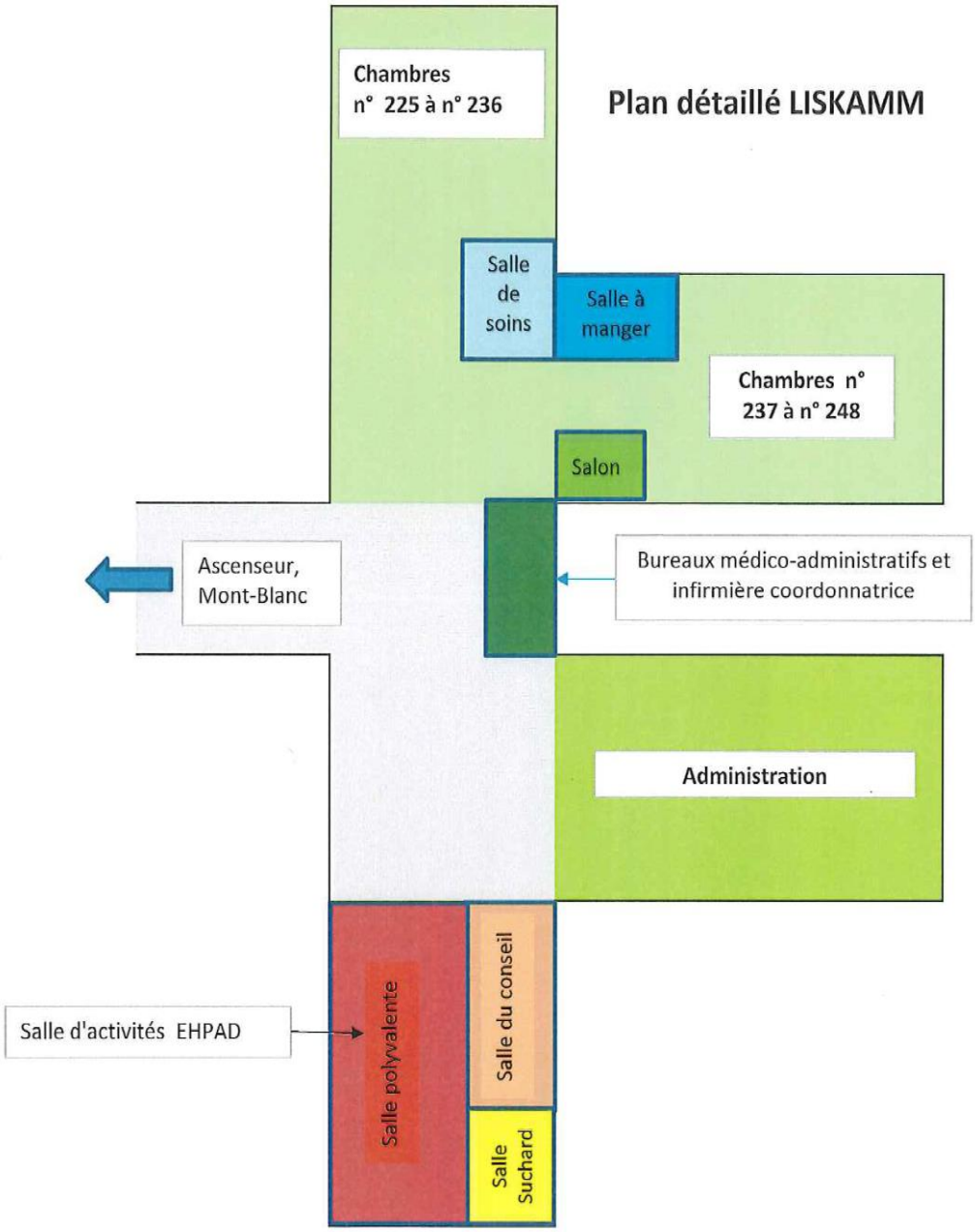

Premier étage : Pôle des monts
HIRMENTAZ
GREPON
JALOUVRE
Ascenseurs


Plan détaillé
HIRMENTAZ
Chambres
n° 113 à n° 124
Salon
Chambres n° 101 à n° 112
Salle à manger
Office
Ascenseur, Grépon, Jalouvre, bureau de la cadre de


Chambres
n° 124 à n° 135
Plan détaillé GREPON
Salon
Salle à
manger
Infirmière
coordonnatrice
Chambres n° 136 à n° 147
Ascenseur,
Hirmentaz
Salle
de
soins
Chambres n° 148 à n° 159
Salle à
manger
Salon
Chambres
n° 160 à n° 172
Plan détaillé JALOUVRE


Deuxième étage : Pôle des glaciers et administration
MONT-BLANC
LISKAMM
MEDICO-ADMINISTRATIF
ADMINISTRATION
SALLES DE REUNION
Ascenseurs


Plan détaillé
MONT-BLANC
Chambres n° 213 à n° 224
Salon
Chambres n° 201 à n° 212
Salle de soins
Salle à manger
Office
Ascenseur, Liskamm, administration


Plan détaillé LISKAMM
Chambres n° 225 à n° 236
Salle de soins
Salle à manger
Chambres n° 237 à n° 248
Salon
Ascenseur, Mont-Blanc
Bureaux médico-administratifs et infirmière coordonnatrice
Administration
Salle d'activités EHPAD
Salle polyvalente
Salle du conseil
Salle Suchard

Trombinoscope et organigramme

La Directrice,
Nathalie POLLEZ

La Directrice adjointe,
Sandrine BATOUCHE

Le médecin coordonnateur,
Dr Sophie SERMET MAGDELAIN

La Cadre Supérieure de Santé en charge du parcours de soins,
Hélèna TRECHOT

La Cadre Supérieure de Santé,
Annick LEPINE

Les infirmières coordonnatrices

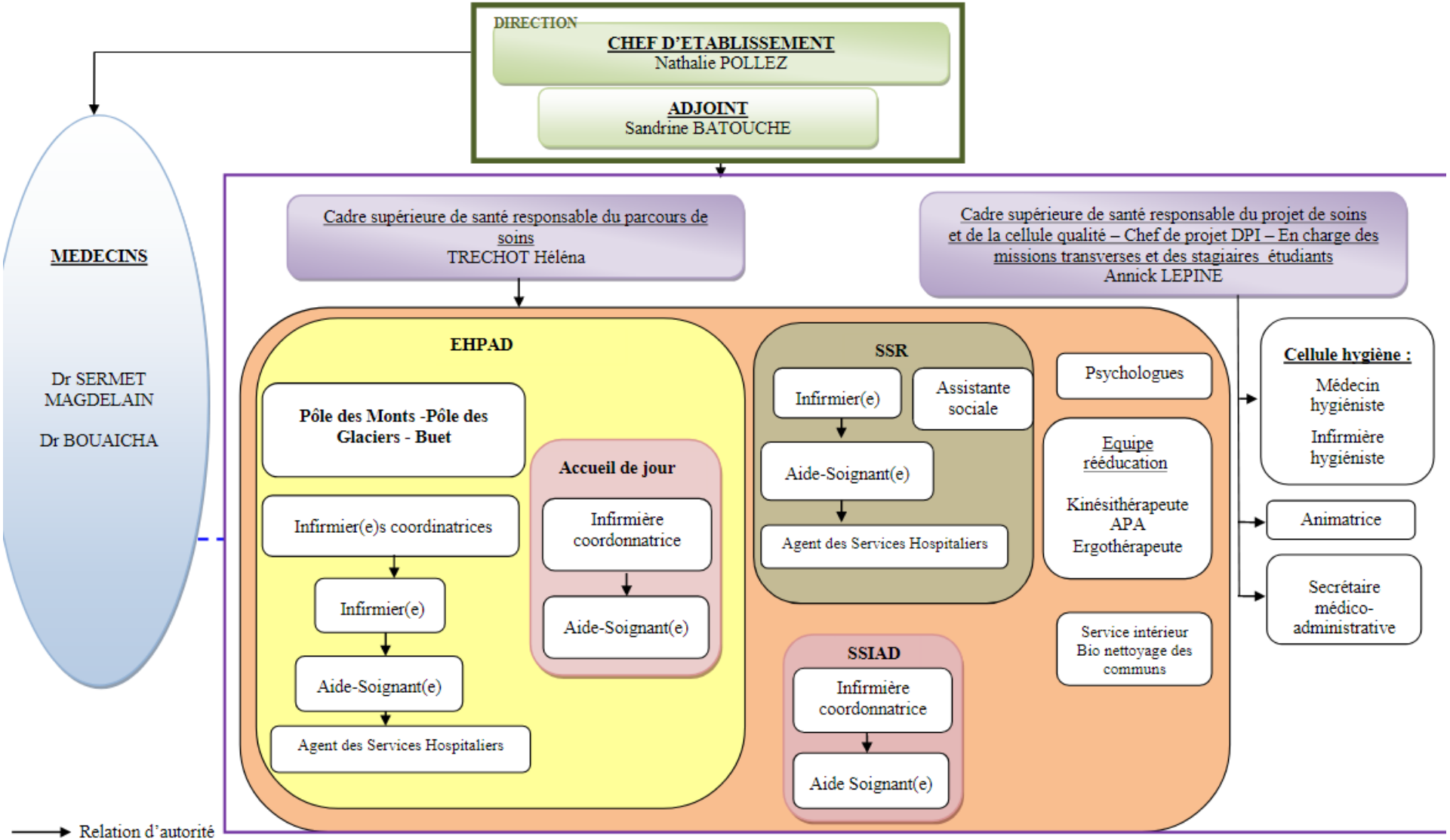
Angélique COSTAFROLLAZ Sabrina GARGIULO

La psychologue,
Emeline CORMERY

L'animatrice,
Armelle VAUDRON

ORGANIGRAMME SOINS

Version : Novembre 2021



→ Relation d'autorité

------ Relation de travail (fonctionnelle, organisation…) Toutes les relations de travail n'apparaissent pas dans cet organigramme afin de préserver sa lisibilité

Formalités administratives et financières

Formalités d'admission

L'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes de l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan accueille des personnes âgées de 60 ans et plus*.

La demande d'admission se fait par :
- Un dossier administratif à compléter par le résident ou son représentant légal ;
- Un dossier médical rempli par le médecin traitant ou le médecin hospitalier.

Ces formulaires peuvent être obtenus :
- Sur le site internet de l'établissement : www.ch-andrevetan.fr
- Sur le site internet du conseil départemental

Une commission pluridisciplinaire (médecin, cadre de santé, direction) appelée « Commission d'admission » donne un avis sur la demande d'entrée en EHPAD. Au vu de l'avis émis par cette commission, une visite de pré-admission avec le futur résident sera organisée.

L'admission sera prononcée ensuite par le Directeur.

*Pour les personnes ayant moins de 60 ans il est demandé une dérogation de la MDPH. **Maisons Départementales des Personnes Handicapées** (MDPH)

Aides financières

Les résidents peuvent bénéficier des aides suivantes :

- ***Aide sociale*** : Si les revenus de la personne hébergée sont insuffisants, l'assistante sociale de la commune d'origine du résident, sur demande du résident ou de sa famille, peut faire un dossier de demande d'aide sociale au département. Cette aide est versée directement à l'établissement par le département ;
- ***Aide Personnalisée au logement*** (APL) : La personne hébergée doit remplir un dossier de demande d'Aide Personnalisée au Logement et le transmettre à la CAF. La prestation accordée suivant les ressources, sera versée directement à l'établissement et déduite des frais d'hébergement ;
- ***Allocation personnalisée d'autonomie*** (APA) : A l'entrée de la personne hébergée dans l'établissement, celui-ci transmet au Conseil Départemental la grille AGGIR du résident, qui détermine la perte d'autonomie ; suivant les revenus du résident, le Conseil Départemental peut accorder cette allocation afin de couvrir en partie le coût du tarif dépendance.

Si vous êtes cotisant d'une assurance privée ouvrant droit à une prestation en cas de dépendance, vous remplirez peut-être les conditions pour en bénéficier.

Frais de séjour

Les tarifs journaliers fixés annuellement par le Conseil Départemental de Haute-Savoie couvrent :
- Les dépenses liées à l'hébergement (les repas, l'entretien des locaux, l'entretien du linge, l'animation…)
- Les dépenses liées à la dépendance (perte d'autonomie…)
- Les dépenses liées aux soins (médicaments, personnel médical et paramédical..)

Ils sont communiqués avec le dossier de demande d'admission et chaque année.

Caution

Une caution équivalente à un mois d'hébergement vous sera demandée dès l'entrée en EHPAD.

Facturation

Les factures des frais de séjour sont envoyées mensuellement à terme échu. Elles doivent être acquittées à réception par chèque bancaire à l'ordre du Trésor Public (à l'attention du Receveur, Trésor Public, 1 place Andrevetan, 74800 LA ROCHE SUR FORON).

Votre séjour

Votre chambre

L'établissement met à votre disposition une chambre meublée individuelle comprenant :

- Un lit,
- Un chevet,
- Un bureau,
- Deux chaises,
- Un fauteuil de repos,
- Une table adaptable,
- Une télévision,
- Si besoin, un téléphone.

Chaque chambre est également équipée d'un placard et d'un système d'appel. Toutes les chambres sont équipées d'une salle de douche.
Vous êtes invité à personnaliser votre environnement afin de vous y sentir chez vous. Votre chambre est considérée comme un lieu privatif.
Pour des raisons d'hygiène, il n'est pas autorisé d'apporter des meubles personnels.

L'animation

La priorité de l'animation est de vous offrir l'occasion d'échanger avec d'autres, de partager des joies simples, de participer à des projets divers, afin de conserver des activités et une vie sociale et culturelle active.

Une animatrice salariée ainsi qu'une vingtaine de bénévoles réunis dans l'association « Ardevivre » proposent des activités ouvertes à tous les résidents qui le souhaitent : ateliers divers, spectacles, chorales, repas, goûters, jeux, rencontres intergénérationnelles, bibliothèque…

Des activités festives sont régulièrement organisées tout au long de l'année. Le planning des animations est affiché dans chaque service et dans la salle polyvalente

Un journal interne « ENTRE NOUS » diffuse mensuellement des informations sur la vie de l'EHPAD de l'Hôpital Andrevetan et les activités prévues par l'animatrice. Vous pouvez vous y associer en participant au comité de rédaction

Vos visites (accueillir vos proches)

Vous pouvez recevoir des visites de12h à 20h.
Les portes de l'établissement sont fermées entre 20h et 8h.

Vous pouvez aussi souhaiter passer quelques jours ou quelques heures à l'extérieur de l'établissement.
Nous vous demandons de prendre l'avis du médecin sur des contre-indications éventuelles et surtout d'en informer l'infirmière afin qu'elle organise votre sortie (médicaments…).

Si votre famille ressent le besoin d'un soutien, une psychologue est à sa disposition. Faites-en part à l'infirmière ou laissez un message à la psychologue pour qu'elle prenne contact avec vous.

Il est strictement interdit d'introduire dans l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan, des boissons alcoolisées et des médicaments.

Pour votre détente

Un salon et une salle à manger se trouvent dans chaque service. La salle à manger est climatisée et dispose d'une télévision.

La salle polyvalente située au rez-de-chaussée vous permet de passer un moment agréable au centre de l'établissement et de bénéficier des animations et des expositions.

A l'entrée des distributeurs de boissons et une fontaine à eau sont à votre disposition.

Vous pouvez profiter de l'extérieur :

- Par la terrasse de votre service,
- Par la terrasse devant la salle polyvalente.

Le téléphone et l'accès internet

Vous pouvez souscrire auprès du bureau des usagers, un abonnement mensuel téléphonique et accès internet en wifi.
Ce service vous est proposé pour la somme de 7.5 euros par mois (et accès internet illimité).

Le courrier

- Le courrier vous est distribué tous les jours en fin de matinée.
- Vous pouvez confier votre courrier affranchi au tarif en vigueur, au personnel du service pour qu'il le dépose au départ courrier de l'établissement.

Les repas

Ils sont servis en salle à manger et ne peuvent être pris dans la chambre que si votre état de santé ne vous permet pas de quitter votre chambre. C'est l'infirmière qui en jugera.

Concernant les horaires :

Petit déjeuner en chambre :	Entre 8h00 et 9h00
Déjeuner :	A partir de 12h
Collation :	A partir de 15h30
Dîner :	A partir de 18h30

Les menus sont affichés dans le service ou dans la salle à manger.

En fonction de vos convictions religieuses certains plats peuvent être remplacés. Dans ce cas faîtes-en part à l'aide-soignante.

Votre toilette et votre linge

Si vous avez des problèmes pour assurer vos soins d'hygiène, une aide-soignante est là pour vous aider.

L'entretien de votre linge personnel est prévu dans le tarif hébergement sous réserve qu'il soit marqué (étiquettes cousues) et puisse supporter un traitement industriel de lavage/séchage (textile non fragile). Dès lors que le marquage des vêtements est défaillant ou non lisible et que l'établissement doit se subroger à cette obligation, la prestation sera facturée 50 euros.

Le linge de maison (draps, serviettes de toilette...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le coucher, la nuit

Votre coucher est prévu avant 20 heures. Si votre état de santé ou de dépendance vous permet de vous coucher seul (e) vous pouvez le faire au - delà de cet horaire.

L'équipe de nuit se compose d'un(e) aide-soignant(e) qui est là pour répondre à tous vos besoins.

Soins esthétiques

Pour la coiffure, les soins esthétiques ou de pédicure, vous pouvez vous adresser à vos frais aux professionnels de votre choix. A cet effet, un salon de coiffure est installé à l'espace polyvalent. Toutefois, les professionnels doivent signer une convention avec l'établissement pour pouvoir intervenir sur place.
Le personnel peut vous indiquer les coordonnées de professionnels conventionnés qui interviennent dans l'établissement.

Dépôt de biens et d'objets de valeur

Nous vous conseillons de ne pas conserver d'argent, de bijoux ou d'objets de valeur.

Si vous décidez de conserver dans votre chambre des objets de valeur ou des sommes d'argent, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable de vol, perte ou dégradation.

Les biens et objets de valeur dont la nature justifie la détention pendant le séjour, peuvent être déposés auprès du percepteur de l'établissement.
Nous vous conseillons de remettre vos valeurs à votre banque ou à vos proches

Le Tabagisme

Dans le cadre du décret du 15 novembre 2006, il est interdit à tous résidents de même qu'à ses visiteurs de fumer à l'intérieur de l'établissement.

Les terrasses sont à votre disposition pour cela et sont équipées de cendriers.

Le vapotage

En application du Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017, le vapotage est interdit dans les lieux à usage collectif.

Le culte

Les usagers de l'établissement ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et de ses impératifs liés à la sécurité, à la santé et à l'hygiène. Ils doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.
La liste des ministres du culte est affichée à l'accueil administratif.

Au rez-de-chaussée se trouve une salle multi-culte à votre disposition.

Qualité et gestion des risques

La sécurité

Toutes les équipes de l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan concourent à la qualité de votre séjour, qu'il s'agisse des personnels médicaux, de soins, des services techniques de maintenance du matériel et des bâtiments, de logistique hôtelière (cuisines, lingerie) ou des services administratifs.
La sécurité incendie est assurée par le service technique de l'établissement.
L'équipe veille sur votre sécurité 24h/24, en particulier au bon fonctionnement de tous les moyens techniques de lutte contre l'incendie. Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs. Pour mesure de sécurité, il est interdit :

- De fumer ailleurs que dans les extérieurs prévus à cet effet. Il est interdit de fumer dans les chambres ;
- De modifier les installations électriques existantes ;
- D'utiliser tout appareil à carburants liquide, solide ou gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes ;
- Tout matériel électrique que vous utiliserez devra être conforme avec les normes en vigueur.

IDENTITO-VIGILANCE

Pour votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre séjour.
Afin de conforter la vigilance des professionnels sur votre identité, il vous sera demandé de vous prendre en photo afin de l'intégrer dans le Dossier Patient Informatisé. Toutefois, si vous formuler une opposition, elle sera prise en compte.
Cette disposition n'a pour objectif que de s'assurer du bon soin à la bonne personne.

Les règles d'hygiène

Nous vous demandons, ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'hygiène. Il est recommandé de :

- Maintenir une bonne hygiène corporelle et de porter des vêtements propres
- Se laver les mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre
- Ne pas stocker de nourriture périssable
- Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre
- Si vos proches sont malades (grippe, coqueluche, varicelle, rougeole), dites leur d'attendre d'aller mieux pour vous rendre visite.

En cas de problème infectieux particuliers (grippe, gastro-entérique, infection respiratoire, bactéries multi-résistante,…) vous pourriez être amené à rester dans votre chambre ou devoir réduire vos activités durant la phase de contagiosité.
Si cette situation se produit, une affiche sur la porte indiquera à vos visiteurs des mesures à prendre pour la protection et le bien être de tous.
L'équipe soignante vous accompagnera lors de ces moments.

Vol, perte et détérioration de vos effets personnels

L'établissement ne peut être déclaré responsable de la disparition ou de la détérioration des objets que vous avez conservés sous votre responsabilité.
Veillez à ranger soigneusement vos prothèses dentaires, auditives et vos lunettes dans une boite identifiée à votre nom, ne prêtant pas à confusion pour le personnel du service, afin d'éviter toute perte accidentelle.

Votre prise en charge

Le projet personnalisé d'accompagnement(PPA) :

« En Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, la vie ne doit pas être organisée pour plus de soins, mais les soins organisés pour plus de vie ».
Le projet personnalisé d'accompagnement est la formalisation des réponses de l'établissement aux besoins et attentes de la personne âgée. Il est élaboré puis régulièrement évalué avec la personne âgée et ses proches aidants qui sont aussi partie prenante dans ces projets.
Il est coordonné par le médecin coordonnateur en lien avec le médecin traitant et en concertation avec l'ensemble de l'équipe.
Un soignant référent est identifié afin de devenir l'interlocuteur privilégié de la personne et de ses proches.
Comment faire : réunir le « projet de soins » et le « projet de vie ».

Le projet de soins s'appuie sur une évaluation gériatrique globale comprenant notamment des capacités fonctionnelles à maintenir, des fonctions cognitives à évaluer, des médicaments à prendre, des examens médicaux à réaliser. Ce projet précise les besoins de soins, les risques individuels, les points à surveiller et s'adapte à l'évolution de l'état de santé. Il s'organise par des rencontres régulières avec votre nouveau médecin traitant, le médecin spécialiste, l'infirmière, le kinésithérapeute, l'ergothérapeute, la psychologue.

Le projet personnalisé d'accompagnement est un droit. Il s'adresse à la qualité de vie en EHPAD.

Le projet personnalisé d'accompagnement a comme objectif de permettre la continuité de votre vie dans l'EHPAD en assurant un environnement bientraitant en respectant de votre identité.

La vie en institution vous permet de rencontrer des professionnels. Chaque rencontre est un temps d'expression directe et de partage sur ce que vous souhaiterez nous confier de vos volontés, vos consentements, votre personne de confiance, vos directives anticipées mais aussi, l'histoire de votre vie, vos goûts, vos habitudes quotidiennes, vos centres d'intérêts, votre vie affective, vos croyances, votre environnement familial et socio-culturel.

Nous souhaiterons aussi entendre vos avis, vos idées, pour rester présent aux autres, pour voir du monde, entendre, participer à une vie en collectivité.

Nous souhaitons réfléchir avec vous, en répondant à vos questions, vous donnant des explications et des informations afin que vous soyez apte à comprendre les choix que nous faisons avec vous, capable aussi d'entendre la vérité sur votre état de santé ou d'autonomie. Il est souvent nécessaire de rencontrer votre famille pour expliquer, informer et faire part de vos envies.

Ce dialogue entre vous et les professionnels et aidants se construit à votre rythme et selon la confiance que vous voudrez bien nous accorder. Le soignant référent recueille les données pertinentes et les synthétisent afin que toute l'équipe puisse vous accompagner.

Le projet n'est pas figé, il est réévalué au moins une fois par an.

Des professionnels à votre service :

Les médecins

Un médecin coordonnateur est chargé de la qualité de la prise en charge en soins gériatriques et gérontologiques.

Un médecin est attaché à chaque service, il devient votre médecin traitant qui est responsable de la conduite diagnostique et thérapeutique. Il assure votre suivi médical par des visites périodiques.

Nous vous rappelons que seul votre médecin a le droit de vous donner des informations concernant votre état de santé.

En matière d'information, les médecins se tiennent à votre disposition pour répondre aux interrogations sur la prise en charge médicale. A l'entrée de chaque service, un panneau d'affichage vous informe sur le nom du médecin responsable du service ainsi que ses jours et heures de visites. Vous pouvez solliciter un rendez-vous auprès du secrétariat des soins (tel : 04 50 87 40 56).

Les pharmaciens

Ils organisent et gère l'approvisionnement en médicaments, de même qu'ils en assurent la sécurisation.

Le cadre supérieur de santé

Il est chargé de la direction des services de soins et de la qualité de la prise en charge.

Il travaille en transversalité avec les membres de l'équipe de direction et veille à la bonne organisation des équipes de soins infirmiers et des équipes soignantes paramédicales en relation avec le responsable des ressources humaines. Il est le garant en matière de qualité globale de la prise en charge des résidents, de l'hygiène hospitalière et de la sécurité des soins

Le cadre de santé

Il est garant de la qualité des soins et du respect des droits des résidents. Il planifie, organise et coordonne les soins et les activités de l'EHPAD.

Il décline le projet de soin institutionnel au sein de l'EHPAD en développant la démarche qualité en relation avec le Médecin Coordonnateur et le Cadre Supérieur de Santé. Il collabore également au pilotage stratégique des unités de soins. Il manage l'équipe d'encadrement de proximité.

Il met en place une politique de communication dans un objectif de cohérence des organisations et de cohésion des équipes.

Les infirmières coordonnatrices

Elles organisent l'activité de soins et des prestations associées, managent l'équipe et coordonnent les moyens d'un service de soins en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations. Elles développent les compétences individuelles et collectives.

En coordination avec les médecins et le cadre de santé, elles assurent le fonctionnement du service, ainsi que l'organisation des soins, les admissions et les sorties. Elles sont vos interlocutrices privilégiées (et celui de votre entourage), tout au long de votre séjour, pour répondre à vos interrogations ou à vos remarques.

Les infirmier(ère)s

Ils (elles) dispensent les soins de nature préventive, curative ou palliative visant à promouvoir, maintenir et restaurer la santé.

Ils (elles) contribuent à l'éducation à la santé et à l'accompagnement des personnes dans leurs parcours de soins en lien avec leurs projets de vie.

Ils (elles) assurent également l'encadrement immédiat de l'équipe soignante.

L'équipe de rééducateurs

Elle est constituée de masseurs kinésithérapeutes et d'un ergothérapeute.

Les ***masseurs kinésithérapeutes*** ont vocation à délivrer des soins de rééducation et de réadaptation sur prescription unique des médecins salariés. Ces intervenants sont des professionnels libéraux. Ils interviennent au sein de l'établissement dans le cadre d'une convention négociée, et les actes sont pratiqués dans la salle polyvalente du second étage ou dans la chambre.

L'***ergothérapeute*** a pour objectif de maintenir, de restaurer et de permettre les activités de manière sécurisée, autonome et efficace. Elle prévient, réduit ou supprime les situations de handicap en tenant compte des habitudes de vie des personnes et de leur environnement.

Les aides-soignants(e), aides médico-psychologiques, aides à la personne

Ils (elles) collaborent avec les infirmier(e)s pour tous les soins d'hygiène, de conforts, d'accompagnement et du « prendre soin » du résident. Ils (elles) assurent également les tâches hôtelières.

Les agents de services hospitaliers

Ils (elles) ont vocation à assurer les tâches hôtelières et l'entretien des locaux.

La psychologue

Elle propose un soutien psychologique ainsi qu'une écoute aux résidents et à leur famille.

En cas de consultations spécialisées : Si votre état de santé nécessite des examens ou consultations spécialisées, l'infirmier(ère) vous en fera part. Elle organisera le rendez-vous et le transport. Ces consultations et les transports sont pris en charge dans le cadre de l'assurance maladie. Il convient que les proches puissent s'organiser pour les accompagner.

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir de pourboire et sachez que vous l'exposeriez à des sanctions en insistant. Toutefois, il existe une Amicale du Personnel, auprès de laquelle vous avez la possibilité de faire un geste montrant votre satisfaction.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

C'est une commission représentative des personnes hébergées en EHPAD.
Elle est composée des représentants des personnes accueillies ou prises en charge, des représentants des familles, des représentants du personnel, et des représentants des usagers.
Le conseil de la vie sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne.

Vos Droits

1 / Les modalités d'accès à votre dossier médical et administratif :

Dans le cadre de la législation relative à l'accès aux informations personnelles détenues par les établissements de santé (décret n°2002-637 du 29/04/2002), la communication du dossier médical :
- peut intervenir sur demande écrite du patient, du représentant légal pour un mineur, du tuteur pour un patient sous tutelle, de l'ayant-droit du patient décédé, d'un médecin intermédiaire désigné.

- se fait soit par l'envoi de copies à un médecin traitant intermédiaire désigné par le demandeur, soit par consultation sur place en présence d'un médecin de l'établissement, soit par consultation sur place directe et libre, soit par envoi direct de copies au demandeur.

Lorsque le demandeur choisit l'accès direct au dossier, le médecin qui a pris en charge le patient lors de son hospitalisation peut lui recommander un accompagnement médical lors de la consultation du dossier.
Conformément à l'article 2 du décret n°2002-637 du 29 avril 2002, les frais de délivrance des copies du dossier médical sont à la charge du demandeur.

2 / Les droits d'accès aux informations informatisées :

Afin d'obtenir un meilleur suivi de nos patients et, sauf opposition de votre part, les renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.
Ces informations, protégées par le secret médical, ne seront communiquées qu'aux médecins de l'établissement. Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les médecins de l'établissement se tiennent à votre disposition pour vous les communiquer.
Vous pouvez ainsi, par l'intermédiaire de ceux-ci ou de tout autre médecin que vous désignerez à cet effet, exercer votre droit de rectification des informations vous concernant.
La gestion de votre dossier fait l'objet d'un traitement informatique automatisé.
Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique
et aux libertés, tous les traitements informatiques effectués au Centre Hospitalier Andrevetan ont été déclarés auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.).

Des dispositions sont prévues par la loi pour garantir le respect des principes suivants :

- Le droit d'accès à l'information :

Vous pouvez obtenir dans les délais prévus par la loi, les informations administratives vous concernant en vous adressant à l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan.

- Le droit de correction de l'information :

Vous pouvez exiger que soient rectifiées, complétées ou effacées des informations d'ordre administratives vous concernant. La demande doit être adressée à l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan.

L'exercice du droit d'accès s'effectue directement auprès du service suivant :

Hôpital Andrevetan
459 Rue de la Patience
CS 60 135
74805 La Roche sur Foron

3 / Les plaintes et réclamations :

Vous disposez de plusieurs méthodes afin de déposer vos réclamations ou vos plaintes :

3 / 1 : Vous pouvez faire un courrier à la direction de l'établissement.

3 / 2 : Vous pouvez faire appel à la commission des usagers (CDU) :

Une Commission Des Usagers (CDU) est instaurée au sein de l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan.
La commission est composée comme suit :

- Du président, représentant légal de l'établissement,
- D'un médiateur médecin et d'un médiateur non médecin désignés par le représentant légal de l'établissement, ainsi que leurs suppléants,
- De deux représentants des usagers et leurs suppléants désignés par le Directeur de l'ARS.

Les représentants des Usagers (RU)

Monsieur André Poirot	Monsieur François Buchler
511 route du châtelet	2 place de port rouge
74800 Cornier	1212 Grand Lancy - SUISSE
Association Génération mouvement	Association APF

Les RU ont un mandat officiel, avec le soutien de leur association agréée en santé.
Les RU siègent en Commission Des Usagers. Ils participent à d'autres réunions ou commissions : Conseil de vie sociale, COGERISQ qualité gestion des risques, Clan alimentation, CLUD lutte contre la douleur, CLIN hygiène.
Le rôle des RU est d'écouter les usagers en se situant sur le terrain de l'atteinte à la dignité et des droits de la personne malade et de ses proches aidants. Le RU informe et oriente l'usager pour faciliter ses démarches.
En transmettant des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement, le RU peut questionner les pratiques des personnels (soignants et administratifs), pris dans une organisation et une logique qui leur sont propres.
Le RU est également attendu pour faire part de piste d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission, mais aussi par le projet des usagers.
Tout patient, sa famille ou ses proches, peut contacter un RU de l'établissement, pour s'informer et lui faire part d'une situation plus ou moins délicate à résoudre et lui demander conseil.

La Commission veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches à travers, notamment, l'étude de l'ensemble des plaintes et réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou leurs proches, ainsi qu'aux réponses et aux suites qui ont été apportées à l'issue du traitement de ce litige.
Elle participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement concernant l'accueil, la qualité de la prise en charge, l'information et les droits des usagers.
Elle propose des recommandations d'amélioration qui peuvent enrichir le Programme d'Amélioration de la Qualité.

Article R1112-91
Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. Cette plainte doit faire l'objet d'une réponse orale par le responsable.
En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a, soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation orale, consignée par écrit, aux mêmes fins.
Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.
Article R1112 – 92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.
Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur, d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers.
Le médiateur médecin est compétent pour connaitre des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service, tandis que le médiateur non médical est compétent pour connaitre des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Le médiateur saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulé par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet, sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

Vous pouvez également saisir directement les représentants des usagers. Pour ce faire une boîte à lettre est à votre disposition dans l'entrée de l'administration.

<u>3 / 3 : Vous pouvez faire appel aux personnes qualifiées</u>.

La personne qualifiée a un rôle de médiateur. Elle intervient sur demande de l'usager ou de son représentant légal.
Elle ne dispose d'aucun pouvoir de contrôle ni d'injonction envers l'établissement ou le service avec lequel elle pourra s'entretenir.
Elle informe en temps utile et dès la fin de son intervention le demandeur d'aide de ses démarches, constats et suites données à sa demande.
Elle rend compte de ses interventions au Département et ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) et, en tant que besoin, à l'autorité judiciaire.
Ces personnes qualifiées, intervenant de façon indépendante et à titre bénévole, accompagnent le demandeur pour lui permettre de faire valoir ses droits en tant que résident ou usager, à savoir :

- respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité
- libre choix entre les prestations (domicile / établissement)
- prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé

- confidentialité des données concernant l'usager
- accès à l'information
- informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles et les droits de recours dont l'usager bénéficie
- participation directe ou avec l'aide de son représentant légal au projet d'accueil et d'accompagnement.

La liste des personnes qualifiées du département est affichée dans l'établissement et intégrée à ce livret d'accueil en page suivante.

PRÉFET
DE LA HAUTE-SAVOIE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé
Auvergne-Rhône-Alpes

haute savoie
le Département

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES ETABLIE CONJOINTEMENT PAR

LE PREFET DE LA HAUTE-SAVOIE,
LE DIRECTEUR GENERAL DE L'AGENCE REGIONALE DE SANTE AUVERGNE-RHONE-ALPES
ET LE PRESIDENT DU DEPARTEMENT DE HAUTE-SAVOIE

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L311-5 DU CODE DE L'ACTION SOCIALE ET DES FAMILLES

	Nom, Prénom	Adresse de messagerie	Téléphone
Domaine Médico-Social (Personnes Agées / Personnes Handicapées)	BUGNARD Florence	bugnardf@gmail.com	04 50 51 49 14
	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
Domaine Social	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
	FONTANA Jean-Rolland	fontana_jean-rolland@orange.fr	04 50 68 88 64 06 75 55 99 81
Domaine Protection Enfance	DIF TURGIS Jean-Paul	difturgis@orange.fr	06 12 20 96 85
	FONTANA Jean-Rolland	fontana_jean-rolland@orange.fr	04 50 68 88 64 06 75 55 99 81

Mars 2021

4 / Directives anticipées

Toute personne majeure, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté, peut rédiger ses directives anticipées. Elles se font par écrit, sont datées et signées par le patient dûment identifié (indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance).

Elles indiquent les souhaits relatifs aux conditions de limitation, d'arrêt ou de refus de traitement, notamment ceux de réanimation.
Lorsqu'une décision d'arrêt de traitement doit être prise, le médecin consulte les directives anticipées, la personne de confiance ou à défaut un proche du patient (en plus des équipes soignante et médicale dans le cadre de la procédure collégiale). Ces directives sont renouvelables tous les trois ans et peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.

Important ! Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à laquelle, vous les avez confiées.

5 / Désignation d'une personne de confiance

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des patients et à la fin de vie a renforcé le rôle de la personne de confiance.
Tout patient majeur qui n'est pas sous tutelle peut la désigner. Peut être désignée une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, un parent, un proche, ou votre médecin traitant. La désignation de la personne de confiance, faite par écrit (formulaire ou papier libre), datée et signée du patient.
Ce document est conservé dans le dossier médical. La désignation peut être effectuée à tout moment.
Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation – à moins que vous n'en disposiez autrement – et est révocable à tout moment.

La personne de confiance ne se substitue pas à vous, elle vous accompagne tout au long des soins et des décisions à prendre et peut, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler des souhaits.
▶ Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin, le médecin la consulte afin qu'elle donne des Indications sur les choix que vous avez préconisés. Dans ce cas, elle sera le principal interlocuteur du service pour la durée de l'hospitalisation.

6 / Lutte contre les infections nosocomiales

L'EHPAD de l'hôpital Andrevetan met en place une politique de lutte contre les infections nosocomiales (infections susceptibles d'être contractées à l'occasion des soins). Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales de l'établissement peut vous être communiqué sur demande *(vous adresser au cadre de santé).*

7 / La prise en charge du risque infectieux

Elle est coordonnée par l'équipe opérationnelle d'hygiène. Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et à poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

8 / La prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes de l'EHPAD de l'hôpital Andrevetan s'engagent à prendre en charge votre douleur

La prise en charge de votre douleur est un droit
« …toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée… » Article L.1110.5 du code de la santé publique.

Alors…parlez-en aux personnes qui vous soignent dans le service.
Elles sont à votre service pour vous écouter, vous soutenir et vous aider

La douleur est épuisante, diminue votre qualité de vie, votre appétit, votre sommeil et même votre autonomie.

On peut l'empêcher d'apparaître avant un geste médical pénible : pansement, pose de sonde, rééducation, transport, toilette.
On peut l'atténuer lorsqu'elle est installée.

La douleur peut être traitée avec du calme, du repos, des massages, une application de glace ou d'eau chaude…, et / ou des médicaments

Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté aussi souvent que nécessaire, en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

L'EQUIPE SOIGNANTE EST A VOTRE ECOUTE

Alors n'hésitez pas à nous parler de votre douleur, personne ne peut le faire mieux que vous.

Si vous êtes dans l'impossibilité de le faire (surdité, troubles du langage…) nous pourrons comprendre que vous souffrez par des modifications de votre comportement et de votre attitude à l'aide d'une échelle d'évaluation de la douleur pour les patients non communiquant.

9 / La prévention de la maltraitance

L' EHPAD de l'Hôpital Andrevetan s'attache à sensibiliser ses usagers et ses professionnels contre les actes de maltraitance. Une procédure de signalement est à disposition du personnel.

La maltraitance est une violence se caractérisant « par tout acte ou omission commis par une personne s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne, ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ou nuit à sa sécurité financière ».

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

1. **Choix de vie**
   Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. **Domicile et environnement**
   Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. **Une vie sociale malgré les handicaps**
   Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. **Présence et rôle des proches**
   Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. **Patrimoine et revenus**
   Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
6. **Valorisation de l'activité**
   Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. **Liberté de conscience et pratique religieuse**
   Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. **Préserver l'autonomie et prévenir**
   La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. **Droit aux soins**
   Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
10. **Qualification des intervenants**
    Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
11. **Respect de la fin de vie**
    Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. **La recherche : une priorité et un devoir**
    La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
13. **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
    Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
14. **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
    L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Droits concernant vos données à caractère personnel

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

Le règlement n° 2016/679 - Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

A l'occasion de votre séjour, des renseignements vous concernant font l'objet d'un traitement satisfaisant à la réglementation, respectant les règles de collecte, de traitement, de conservation et de transmission des informations nominatives.

A. Vos données à caractère personnel :

Les données recueillies par le centre hospitalier font l'objet de traitements dont les finalités sont :

- Votre prise en charge médico-administratives
- Des enquêtes / contrôles
- Des analyses statistiques
- Des recherches scientifiques (thèses, articles, …)

Elles font l'objet d'un traitement informatique et papier.

B. Les données collectées concernent :

- Votre identité
- Vos conditions de vie
- Des données sensibles dont vos données de santé
- Des données économiques et sociales

La source peut être directe ou indirecte (professionnels externes).

C. Les destinataires des données :

Les données sont accessibles à l'équipe qui vous soigne, ainsi qu'aux professionnels extérieurs qui interviennent dans votre prise en charge.

Vos données peuvent être transmises aux organismes publics dans le cadre légal.

Vos données peuvent être transmises à des prestataires externes qui sont sous-traitants du centre hospitalier.

D. La durée de conservation :

Les données à caractère personnel sont conservées pendant une durée minimale dans le respect de la réglementation en vigueur.

E. Vos droits :

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles.

- Droit à l'information
- Droit de rectification et à l'effacement *(pour un motif légitime)*
- Droit à la limitation
- Droit d'accès
- Droit d'opposition

F. Pour exercer vos droits :

Vous adressez au :

- <u>Responsable de traitement</u>
  Hôpital Andrevetan
  Madame la Directrice, Nathalie Pollez
  459 Rue de la Patience – CS 60135
  74805 La Roche sur Foron
  secretariat.direction@ch-andrevetan.fr
- <u>Délégué à la protection des données</u>
  Céline SPANNAGEL, DPO du GHT
  Hôpitaux du pays du Mont-Blanc
  380 Rue de l'Hôpital
  74703 Sallanches
  dpo@ch-andrevetan.fr

<u>Si besoin, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.</u>

https://www.cnil.fr/fr/plaintes
ou
CNIL
Commission nationale informatique et des libertés
21, rue Saint-Guillaume 75340 Paris cedex 07

GCS Sara Dans le cadre de votre prise en charge, sauf opposition de votre part exprimée à votre médecin référent, notre établissement pourra être amené à utiliser les services de la plateforme régionale du Gcs Sara, hébergés chez un hébergeur de données de santé agréé par le Ministère en charge de la santé. Seuls les professionnels participant à votre prise en charge peuvent accéder à ces informations, après s'être dûment authentifiés.

MÉMO