

Centre Hospitalier Local



Les 3
Rivières

Châtel sur Moselle



Livret

d'Accueil

de la personne
hospitalisée
et du résident

Moyens d'accès

➤ Pour accéder au Centre Hospitalier de Châtel sur Moselle

Si vous êtes en voiture

Venant d'Epinal, de Bruyères ou de Nancy

- prendre Châtel sur Moselle Centre
- au rond point prendre direction Rambervillers
- puis au milieu de la montée tourner à gauche (direction Portieux)

Venant de Moriville

- prendre direction Châtel sur Moselle Centre
- au milieu de la descente avant le rond point tourner à droite (direction Portieux)

Transport en commun

La gare SNCF se situe sur la commune de Nomexy à environ 30 minutes de marche



➤ Pour tout contact

Centre Hospitalier de Châtel sur Moselle

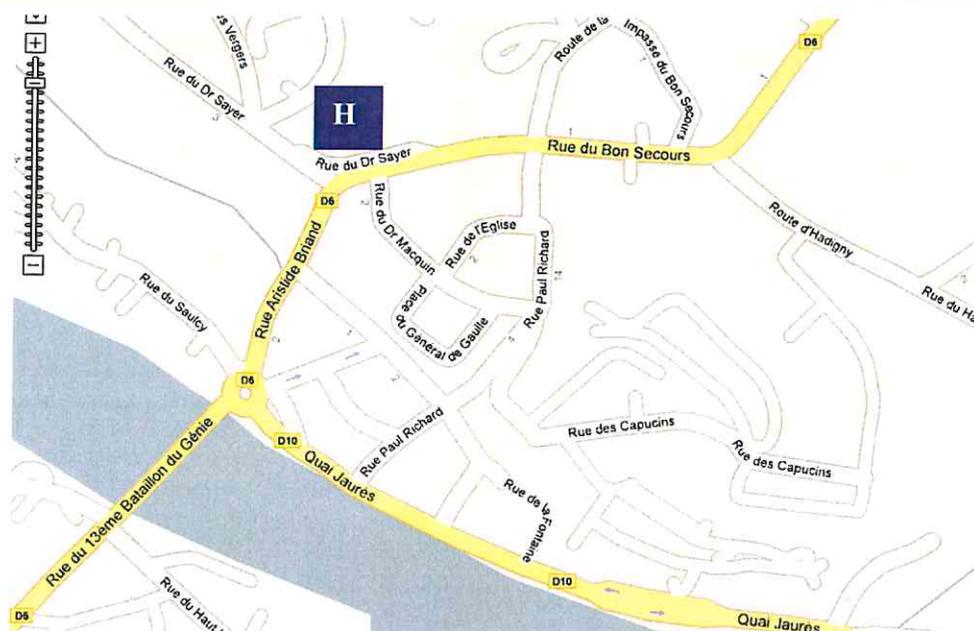
2 rue des Vergers
88330 Châtel sur Moselle

Tél. : 03.29.67.90.38

Fax : 03.29.67.60.22

E mail : hospital@chl-les3rivieres.fr

Site : www.chl-les3rivieres.fr





Vous êtes admis dans l'un des services du centre hospitalier de Châtel sur Moselle. L'entrée à l'hôpital et/ou en EHPAD (*Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes*) n'est pas un moment facile. Soyez assuré(e) que les équipes médicales, soignantes, hôtelières et administratives mettront tout en œuvre pour vous faire bénéficier d'une prise en charge de qualité.

Ce livret d'accueil vous permet de connaître vos droits ainsi que les conditions de déroulement de votre séjour.



1. EHPAD
2. Unité Alzheimer « le patio »
3. Foyer d'accueil médicalisé « les hirondelles »
4. Foyer d'accueil spécialisé « les jonquilles »
5. Services administratifs / Soins de suite et de réadaptation
6. SSIAD / consultation mémoire / maison de diabète
7. PASA (Pôle d'Activité de Soins Adaptés)

V o t r e A d m i s s i o n

⇒ Admission en service d'hébergement : EHPAD

Les admissions sont prononcées par le directeur après avis du médecin.

⇒ Les formalités administratives

L'admission se fait sur dossier.

L'intéressé(e) ou sa famille fait une demande soit par écrit, soit par téléphone, soit par voie électronique, soit en se présentant à l'accueil de l'établissement.

En retour un dossier vous est remis. Ce dossier comprend :

- Une partie administrative et une déclaration de ressources à remplir et à retourner à la direction accompagnée des pièces administratives
- Une partie médicale à faire remplir par le médecin traitant ou par le médecin du service d'hospitalisation si la personne est hospitalisée et à retourner au médecin coordonnateur de l'EHPAD sous pli cacheté « secret médical »
- Le livret d'accueil de l'EHPAD et le règlement de fonctionnement.



⇒ Les frais d'hébergement

L'intéressé(e) ou sa famille aura à sa charge de régler la partie liée à l'hébergement.

Les personnes dont les ressources sont insuffisantes doivent s'adresser au Service Social à la mairie de leur commune d'origine pour faire une demande d'aide sociale.

Afin de vous aider dans vos démarches les personnels du service des admissions se tiennent à votre disposition.

Tél. 03.29.67.90.38
Poste 4423 ou 4441



Conditions de facturation et de tarification

Le prix de journée est proposé par le directoire de l'hôpital puis arrêté par le Président du Conseil Départemental des Vosges. Il est révisable chaque année.

Le coût total du séjour est composé de trois tarifs additionnés correspondant respectivement à l'hébergement, à la dépendance, aux soins.

➤ Le tarif hébergement

Il recouvre :

les prestations d'administration générale (gestion administrative de l'ensemble du séjour, l'élaboration et le suivi du contrat de séjour, les prestations comptables, juridiques et budgétaires d'administration générale) ;

les prestations d'accueil hôtelier (mise à disposition de la chambre avec cabinet de toilette équipée d'une télévision, d'une prise téléphone, d'un accès internet et des locaux collectifs, accès à une salle de bain, entretien et nettoyage de la chambre et des locaux collectifs, le chauffage, l'électricité, l'éclairage, l'eau, la maintenance des bâtiments, l'entretien des espaces verts) ;

la prestation restauration comprenant 3 repas, un goûter et la possibilité d'une collation nocturne ; la prestation blanchissage comprenant la fourniture et pose du linge plat et du linge de toilette, son renouvellement et son entretien, l'entretien du linge personnel ;

la prestation d'animation de la vie sociale (accès aux animations collectives et aux activités organisées au sein de l'EHPAD et aux activités extérieures).

➤ Le tarif dépendance

Il regroupe les prestations d'aide et de surveillance non liées aux soins mais nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie. Il est fixé à partir d'une évaluation de la dépendance selon une grille (GIR) cotée 1 (très dépendant) à 6 (très autonome).

Chaque résident fait l'objet d'une évaluation annuelle individualisée validée par un médecin du Conseil Départemental.

En fonction du niveau de dépendance du résident et du niveau de ressources, l'établissement perçoit pour les hébergements permanents l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) versée par le Conseil Départemental.

➤ Le tarif soins

Notre établissement a opté pour le tarif global. En conséquence les coûts du médecin coordonnateur et des personnels soignants, les consultations des médecins généralistes et des auxiliaires médicaux, les produits pharmaceutiques et les dispositifs médicaux, les actes de biologie et les actes de radiologie courants sont pris en charge par l'établissement sur la part de budget financé par la sécurité sociale.

Aucune caution n'est demandée à l'admission ; seul un engagement solidaire de paiement est sollicité.

Les frais d'hébergement et de dépendance sont payés mensuellement et à terme échu, soit le dernier jour de chaque mois auprès du Trésor Public. A la demande du résident un virement automatique peut être effectué.

➤ Les autres frais liés à la santé

Ces frais (consultations auprès des médecins spécialistes, les transports en ambulance et en VSL, les séances d'hémodialyse, de dialyse péritonéale, de radiothérapie, de chimiothérapie ; le grand appareillage, les prothèses dentaires et auditives, les fauteuils roulants personnalisés affectés à un résident..) restent à la charge du résident, remboursables par l'assurance maladie et/ou votre mutuelle.



Il est interdit au résident ou à son entourage de faire honorer une prescription médicale en pharmacie de ville au nom du résident.

L'EHPAD percevant une enveloppe financière pour la prise en charge de ces frais il devra les rembourser à la sécurité sociale.



AIDES POSSIBLES

L'Allocation Personnalisée au Logement

CAF 30 chemin de la Belle au bois dormant CO 583
88016 EPINAL cedex

L'aide sociale

Versée par le département d'origine pour aider à financer le prix de journée hébergement. Cette aide est accordée sous certaines conditions.

Mutuelles, caisses de retraite ou organismes d'assurance et de prévoyance

Elles versent parfois à leurs adhérents des aides complémentaires (les contacter directement)



Les locaux

⇒ Votre chambre

Réparties sur 3 étages toutes les chambres assurent un espace privé, propre et accueillant.

Pour votre confort, elles sont toutes équipées d'un grand placard, prise pour téléphone, téléviseur, lit à hauteur variable, fauteuil, table etc, d'un cabinet de toilette avec lavabo, douche, WC.

Vous pouvez néanmoins la personnaliser à votre convenance avec des objets familiers tels que tableaux, bibelots, et petits meubles, dans la mesure de l'espace disponible.

Toutefois, il vous faudra solliciter un accord préalable pour l'installation de ces petits mobiliers afin que les exigences de sécurité générales soient respectées.

Pour votre sécurité, toutes les chambres sont également équipées d'un système d'appel relié aux récepteurs des soignants jour et nuit.

⇒ Les espaces de convivialité

A chaque étage, plusieurs espaces communs invitent à la rencontre, à la causerie ou tout simplement à la détente.

⇒ Les unités de vie protégée « le patio »

Cette unité de vie accueille des résidents fragilisés psychiquement et ayant besoin d'accompagnement spécifiques et personnalisés.



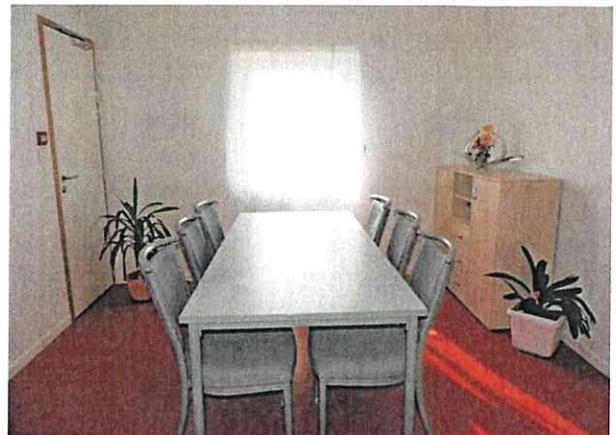
En fonction de votre état de santé la clé de votre chambre peut vous être remise si vous en faites la demande

⇒ Salle à manger « invités »

Les résidents peuvent inviter leur famille ou amis à se restaurer en leur compagnie à la salle à manger « invités », spécialement conçue pour déjeuner en cercle restreint autour d'une table conviviale, en s'acquittant du prix du repas invité. Il est souhaitable d'en aviser l'établissement 48 h à l'avance.

Le prix du repas invité est fixé annuellement par le directoire.

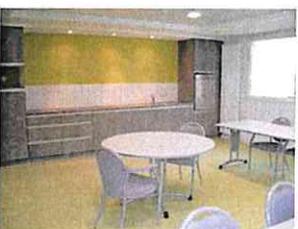
Cette salle à manger peut également être mise à disposition pour fêter un anniversaire en famille etc...



L'établissement

Le Centre Hospitalier Local « les 3 rivières » de Châtel sur Moselle est un établissement public de santé composé d'un service de soins de suite et de réadaptation, d'un EHPAD (établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes), d'un foyer d'accueil spécialisé, d'un foyer d'accueil médicalisé, d'un SSIAD (service de soins infirmiers d'aide à domicile).

Il dispose également de places d'accueil temporaire, de places d'accueil de jour, de places d'accueil d'urgence.



Capacité d'accueil

L'établissement accueille 219 personnes dans les différents services.

➤ Secteur hospitalier

- Soins de suite et de réadaptation : 58 lits dont 3 lits identifiés soins palliatifs

➤ Secteur personne âgée

- EHPAD : 72 lits dont deux unités de vie protégée pour personnes âgées désorientées de 12 places.
Accueil temporaire : 1 lit
Accueil de jour : 6 places
- PASA (Pôle d'Activité de Soins Adaptés) de 12 places
- SSIAD : 32 places pour personnes âgées et 2 places pour personnes lourdement handicapées

➤ Secteur du handicap

- Foyer d'accueil spécialisé « les Jonquilles » : 35 lits
- Foyer d'accueil médicalisé « les Hirondelles » pour adultes handicapés vieillissants : 10 lits
Accueil temporaire : 1 lit
Accueil d'urgence : 1 lit



Organisation interne des services

L'ensemble des agents de l'établissement, placés sous l'autorité d'une direction, sont des professionnels possédant diplômes et qualifications adaptés aux nombreuses tâches nécessaires. Les pratiques professionnelles sont en évolution permanente.

➔ Services d'hospitalisation et du secteur médico-social

Les équipes paramédicales sont sous la responsabilité du cadre de santé.

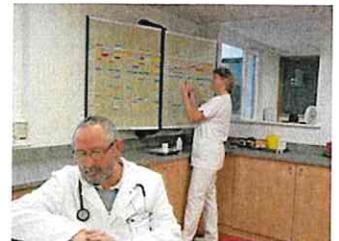
Ces équipes sont composées :

- d'infirmiers(ères) chargés(ées) de vous délivrer les soins (*tenue : tunique/pantalon blancs*)
- de kinésithérapeutes et ergothérapeute chargés(ées) de votre rééducation (*tenue : tunique/pantalon blancs*)
- d'aides soignants(es) chargés(ées) de répondre à votre confort, à votre alimentation, à vos soins d'hygiène...(tenue : *tunique bleue/pantalon blanc*)
- d'agents des services hospitaliers qui veillent à la bonne tenue de votre environnement et participent à votre confort aux côtés des aides-soignants (es) (*tenue : tunique rose/pantalon blanc*)
- secrétaire médicale chargée des formalités administratives (*tenue : tunique blanche*)

Chaque membre du personnel est identifié par un badge

Une diététicienne, une assistante sociale et une psychologue sont également présentes une journée par semaine.

Une orthophoniste peut intervenir si votre état de santé le nécessite.



Activité médicale

➔ Service de soins de suite et de réadaptation

6 médecins libéraux contractuels interviennent en service de soins de suite et de réadaptation. Vous ne disposez pas du libre choix de votre médecin. Le médecin référent sera désigné par le médecin coordinateur des activités de soins.

⇒ EHPAD et Accueil temporaire et Accueil de jour

Vous disposez du libre choix de votre médecin traitant et des intervenants libéraux (orthophoniste...)

Le centre médico-psychologique (C.M.P.) peut intervenir à la demande du médecin traitant qui décide de la mise en place ou non de la thérapeutique proposée.

⇒ Service de Soins Infirmiers d'Aide à Domicile (SSIAD)

Le service assure les soins d'hygiène aux personnes âgées de 60 ans et plus, malades et/ou dépendants. Les soins de nursing sont assurés par les aides soignants (es) du service sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice.

Les soins infirmiers sont assurés par des intervenants libéraux. Le bénéficiaire conserve le libre choix de son médecin traitant et des intervenants libéraux (infirmières, pédicures...)

⇒ Foyer d'Accueil Spécialisé (FAS) – Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM)

Le foyer d'accueil spécialisé « les Jonquilles » de Châtel sur Moselle est un lieu de vie et de soins dont la mission est de prendre en charge par une équipe pluridisciplinaire des personnes handicapées mentales atteintes ou non d'un handicap physique.

Le foyer d'accueil médicalisé « les hirondelles » accueille des personnes handicapées de 45 ans et plus dont les besoins liés au vieillissement et aux dégradations physiques et psychiques nécessitent un accompagnement plus important. Ces personnes présenteront une déficience intellectuelle légère, moyenne ou profonde, pouvant être associée à un handicap moteur, antérieur à l'entrée à l'unité.

Cette unité n'accueille pas les personnes atteintes de maladies ou troubles mentaux (cris, agitations), qui sont en inadéquation avec une vie en collectivité, et qui relèveraient d'un accueil en unité de vie spécialisée.

L'orientation de la commission départementale des droits et de l'autonomie des personnes handicapées est un préalable à l'entrée dans l'un de ces foyers.

Vous disposez du libre choix de votre médecin traitant et des intervenants libéraux (orthophoniste...)

Le centre médico-psychologique (C.M.P.) peut intervenir à la demande du médecin traitant qui décide de la mise en place ou non de la thérapeutique proposée.



Participation à la vie de l'EHPAD

⇒ Votre satisfaction

Un recueil de la satisfaction des résidents est effectué de deux manières :

⇒ Par des réunions de quartiers qui se dérouleront tous les deux mois. Ces réunions sont animées par l'animatrice. Elles auront une durée d'une demi-heure et se clôtureront par un apéritif.

⇒ Par un questionnaire de satisfaction, adopté par le conseil de la vie sociale, tous les deux ans. Le questionnaire sera remis aux nouveaux résidents six mois après leur entrée en maison de retraite.



⇒ Le conseil de la vie sociale

Le conseil de la vie sociale est une instance réglementaire d'expression des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie au sein de l'EHPAD. Ce conseil se réunit au moins deux fois par an.

La liste des membres du Conseil de la vie sociale est affichée à chaque étage.

➤ Prise en charge de la douleur

A l'hôpital de Châtel sur Moselle, nous accordons une attention particulière à la prise en charge de la douleur et nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager.

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. C'est pourquoi votre participation est essentielle : plus vous nous donnerez d'informations, mieux nous vous aiderons. Vous seul pouvez décrire votre douleur. Personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Le personnel soignant est là pour en évaluer l'intensité (soit à l'aide d'une réglette dont nous vous montrerons l'utilisation, soit en vous posant différentes questions). L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière.

Il existe au sein de notre établissement un Comité de Lutte Contre la Douleur (CLUD) qui permet l'organisation de la prise en charge de douleur.

La douleur n'est pas une fatalité

Si vous avez mal, ne craignez pas de nous en parler : nous sommes là pour vous aider.

➤ Comité de lutte contre les infections nosocomiales (le CLIN)

Le CLIN coordonne avec l'aide d'une infirmière hygiéniste l'organisation de la prévention des infections au sein de l'établissement.

➤ Sécurité Sanitaire et Qualité

L'hôpital de Châtel sur Moselle est dans une démarche permanente d'amélioration de la qualité.

Les résultats des évaluations font l'objet d'une information fournie par le site de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

et sur le site de ANESM :

www.anesm.sante.gouv.fr

➤ Patients/Résidents et soins palliatifs

Plusieurs infirmières et aides-soignantes sont formées à la prise en charge des patients en soins palliatifs.

Des bénévoles de l'association ASP ensemble participent à la prise en charge palliative. Pour les rencontrer, vous pouvez en faire la demande à l'infirmière du service.

L'établissement a signé une convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP) du centre hospitalier Emile Durkheim d'Epinal-Golbey.

A la demande du médecin référent ou traitant, le médecin de l'EMSP établit un bilan, propose une thérapeutique. Avec l'accord du médecin référent ou traitant, les soins palliatifs se mettent en place. Ce sont des soins actifs et continus dont l'objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.



Vos droits

➔ La confidentialité

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical et professionnel ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont conservées dans une stricte confidentialité.

➔ Votre dossier administratif

En application de la loi du 6 janvier 1978 (informatique et libertés) complétée par la circulaire n° 91-71 du 26 décembre 1991, vous pouvez avoir accès aux informations administratives nominatives qui vous concernent et éventuellement, en obtenir communication.

➔ Protection des personnes sous tutelles



Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant.

➔ Votre dossier médical

■ Les conditions d'accès au dossier médical

La personne soignée ou hébergée, son représentant légal ou un ayant droit, peut demander l'accès, sous certaines conditions, au dossier médical depuis le 4 mars 2002. Cette requête doit être motivée et adressée à la direction de l'hôpital.

Une demande type est jointe au présent livret d'accueil.

■ Dossier médical informatisé

Sauf opposition de votre part, certaines données vous concernant, recueillies à l'occasion de votre séjour, font l'objet d'un enregistrement informatique, réservé exclusivement à l'usage médical et administratif.

Vous avez la possibilité d'exercer un droit d'accès et de rectification de ces informations en adressant une demande par écrit au bureau des entrées pour les données administratives et au médecin pour les données médicales.

Le médecin pourra passer outre les recommandations du tuteur en cas de risques de conséquences graves pour la santé de la personne protégée.

Les informations concernant la santé des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir sont délivrées aux tuteurs.

➔ La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, en application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance.

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

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.

Cette désignation se fait par écrit et est révocable à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance s'appliquent en fonction de la date de mise en oeuvre de la mesure de tutelle.

➔ Contestations ou réclamations

Tout usager de l'hôpital de Châtel sur Moselle doit pouvoir exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, l'usager a la possibilité d'adresser une plainte ou une réclamation écrite au directeur de l'établissement, ou de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Toute plainte ou réclamation écrite est adressée au directeur de l'établissement.

➔ Recours à un médiateur en cas de non-respect des droits de résidents

Ils ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et le SSIAD.

Les coordonnées de ces médiateurs externes, ainsi que les modalités pour y recourir sont insérées au présent livret d'accueil et affichées dans le service.



Nos recommandations

⇒ Objets de valeur

Nous vous conseillons vivement si vous apportez des objets de valeur (argent, bijoux, etc...) de les déposer dans le coffre individuel mis à votre disposition dans votre chambre. L'établissement ne pourra pas être tenu responsable d'une perte, d'un vol ou d'une détérioration des objets et des sommes que vous aurez conservées.

⇒ Sécurité – Incendie

Une notice explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans les couloirs du service, à proximité de chaque entrée du service.

Nous vous demandons de les consulter approximativement.

L'établissement a souscrit une assurance responsabilité civile pour les éventuels dommages que vous pourriez causer pendant votre séjour parmi nous

⇒ Bruit – Hygiène

Nous vous demandons de respecter la propreté des locaux et le repos d'autrui, d'utiliser avec discrétion la télévision et d'éviter toute attitude bruyante.

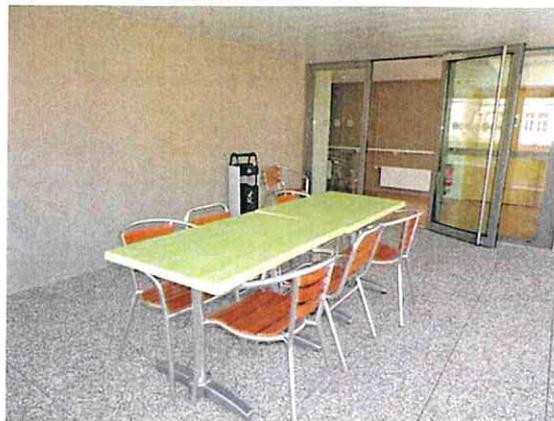
⇒ Alcool – Substances toxiques – Armes

L'abus de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit.

La détention d'armes blanches ou à feu est strictement interdite dans l'enceinte de le service.

⇒ Tabac

Conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006 relatif à l'interdiction de fumer, il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'établissement en dehors des lieux prévus à cet effet





➤ Les repas

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 7 h 30.

Le déjeuner et le dîner sont servis en salle à manger, sauf contre-indication médicale, respectivement à

12 h 00

et

18 h 30.

Les repas sont préparés sur place par du personnel qualifié dans le respect des règles d'hygiène et de diététique.

Un personnel référent est à votre disposition pour toute question

➤ Le linge – hygiène

Les vêtements personnels et le linge de toilette doivent être marqués aux nom et prénom entiers sur bande tissée. Les étiquettes seront cousues sur le pourtour et renouvelées aussi souvent que nécessaire.

Le marquage du linge personnel est à la charge du résident ou de son entourage.

Un service de blanchisserie interne assure l'entretien du linge. Certains articles de composition délicate sont fortement déconseillés afin d'éviter tout incident.

Vous pouvez faire entretenir votre linge extérieur à vos frais et sans réduction du prix de journée hébergement.

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

➤ Exemple de trousseau

- Vêtements selon les saisons
- Chaussures et chaussons
- Serviettes de table
- Mouchoirs
- Affaires de toilette (savon, eau de toilette, shampoing...)



➤ Les visites

Il est demandé aux visiteurs :

- d'éviter les visites au moment des soins et à l'heure des repas
- de ne pas fumer
- d'adopter, d'une façon générale, un comportement compatible avec la vie communautaire



Les membres de votre famille désirant obtenir de vos nouvelles pourront s'adresser au médecin ou à l'infirmière.

➤ Espace-boisson

Un espace boisson situé dans le hall au 1er étage est également à votre disposition.

➤ Les absences

Si votre état de santé le permet, vous pouvez sortir à votre convenance tous les jours à condition d'en informer le personnel de l'EHPAD de manière à éviter inquiétudes et recherches.

➤ Le courrier



Il est réceptionné chaque matin du lundi au samedi au bureau de poste de Châtel sur Moselle par le service administratif, trié puis distribué individuellement dans les chambres. Pour expédier le courrier, il suffit de le déposer dans la boîte aux lettres située à l'entrée principale près de l'accueil ou de le remettre aux personnels. (levée du courrier du lundi au vendredi à 15 heures).

➤ Le téléphone



Vous pouvez bénéficier du téléphone soit en sollicitant l'ouverture d'une ligne téléphonique interne (en vous acquittant de l'abonnement), soit par un opérateur extérieur.

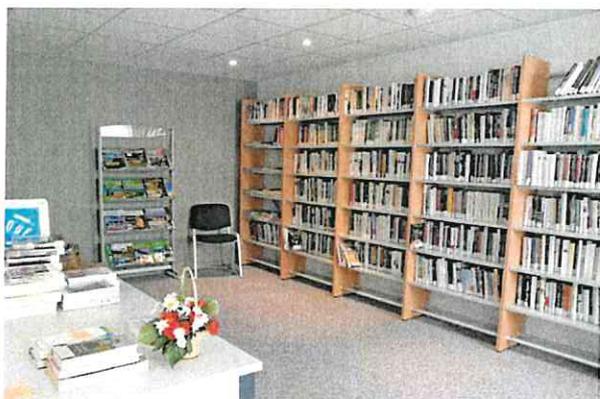
➤ Internet



Vous pouvez bénéficier d'un accès internet en faisant la demande à l'accueil

➔ Bibliothèque

Les bibliothécaires passent chaque mercredi après-midi dans les étages.



➔ Cultes

A votre demande, un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite dans votre chambre. Merci de vous adresser à l'infirmière du service pour obtenir ses coordonnées.

L'équipe de l'Aumônerie de l'établissement visite les personnes hospitalisées le lundi après-midi.

Le lieu de culte est ouvert jour et nuit

Il est ouvert à l'ensemble des confessions.

Il se situe au rez de chaussée entre le salon de coiffure et la bibliothèque

➔ Loisirs et Animations

Loisirs et animations constituent un moyen d'améliorer votre qualité de vie au quotidien.

L'animatrice est présente en règle générale du lundi au vendredi.

Des activités et animations collectives ou individuelles sont proposées.

Une planification des activités est établie et insérée au journal hebdomadaire de l'EHPAD distribué tous les lundis à chaque résident.

Des animations ponctuelles sont organisées tout au long de l'année (chorale, spectacles, anniversaire, repas de fête, barbecue...)



Les modalités d'utilisation de la salle de recueillement sont affichées à côté de la porte d'accès à cette pièce.



⇒ Associations de bénévoles

Différentes associations interviennent au sein de notre établissement :

- Association « ASP Ensemble »
- Blouses Roses

Certaines n'interviennent qu'à la demande du personnel soignant. Si vous souhaitez rencontrer un bénévole, adressez-vous à l'infirmière du service qui vous mettra en relation avec cette personne.

⇒ Langues étrangères et langage des signes

Pour les usagers ne maîtrisant pas le français, nous vous proposons une assistance dans les langues suivantes :

- allemand,
- anglais,
- portugais
- algérien

Si des difficultés persistent, l'équipe soignante peut vous renseigner pour trouver un interprète

⇒ Coiffeuse/Esthétique



Le salon de coiffure de l'établissement est mis à disposition de plusieurs coiffeuses à domicile qui interviennent du lundi au vendredi.

Il vous appartient vous, ou votre famille de choisir la coiffeuse, de prendre RV et de régler la prestation.

Les tarifs de chaque coiffeuse sont affichés au salon de coiffure et dans le service de SSR près du secrétariat médical.

Le salon de coiffure se situe au rez de chaussée après le patio.

Vos repères dans les lieux

EHPAD de CHATEL sur MOSELLE

Etablissement d'Hébergement de Personnes Âgées Dépendante

Aile rénovée



Nouvelle aile



2ème étage

Chambres n° 212 à 223
Bureau de l'animatrice

Chambres n° 201 à 211
Bureau cadre de santé
Bureau médecin coordonnateur
Bureau des infirmiers(ères)
Salle de kinésithérapie-ergothérapie

1er étage

Chambres n° 116 à 123
Salle à manger

Chambres n° 101 à 114
Salle à manger « invités »
Salle de bain collective

Rez de Chaussée

UVP 1
« Le patio »

Chambres n° 1 à 13

HALL D'ENTREE
Accueil/Administration
Direction
Salle de convivialité
Salon de coiffure et esthétique
Salle de recueillement
Toilettes visiteurs
Bibliothèque

Chambres n° 14 à 26

Les accueils alternatifs proposés par la maison de retraite de Châtel sur Moselle



➤ L'accueil de jour

☞ Qui peut en bénéficier ?

Les personnes âgées vivant à domicile souffrant ou non d'une maladie d'Alzheimer ou maladie apparentées (certificat médical nécessaire), valides ou dépendantes.

L'EHPAD de Châtel sur Moselle dispose de 6 places ouvertes

5 jours/7 jours
de 8 h 00 à 18 h 00

L'accueil s'effectue en journée ou en demi-journée

La personne âgée ou sa famille aura à régler un prix de journée en contrepartie de cette prestation.

Le transport peut être assuré soit par l'établissement, soit par la famille. Dans ce dernier cas, l'établissement remboursera un forfait transport à la personne âgée.

Renseignements auprès du service des admissions ou du cadre de santé de l'EHPAD.

➤ L'accueil temporaire

☞ Qui peut en bénéficier ?

Les personnes âgées vivant à domicile relevant d'une prise en charge en maison de retraite appelée EHPAD (établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes)

L'EHPAD de Châtel sur Moselle dispose d'une place d'accueil temporaire.

La durée du séjour est au minimum de 48 heures et au maximum de 30 jours par séjour.

La personne âgée ou sa famille aura à régler un prix de journée en contrepartie de cette prestation.

Renseignements auprès du service des admissions ou du cadre de santé de l'EHPAD.

Il est recommandé de réserver la période





UVP (*Unité de Vie Protégée*)

EHPAD (*Etablissement
d'Hébergement pour Personnes
Âgées Dépendantes*)



FAM (*Foyer d'Accueil Médicalisé*)

LES HIRONDELLES



FAS (*Foyer d'Accueil spécialisé*)

LES JONQUILLES



***Ce formulaire est à remettre à l'accueil de l'établissement.
Pour toute question, n'hésitez pas à vous adresser à votre médecin référent.***

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Cette décision est révisable et révoquée à tout moment. Elle est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le patient n'en dispose autrement.

Si le patient le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Extrait de la Loi du 2 février 2016 n°2016-87 art L 1111-6

PARTIE A REMPLIR PAR LE PATIENT

Je soussigné(e) Mme, M, Melle (Nom / Prénom) :

Né(e) le : à

Ne souhaite **pas** désigner de personne de confiance

Désigne comme personne de confiance :

Mme, M, Melle (Nom / Prénom) :

Né(e) le : à

Adresse Postale :

Téléphone(s) fixe / portable : E-mail :

Lien avec le patient : Parents Proche Médecin traitant Autre :

Afin de m'accompagner dans mes démarches et assister aux entretiens médicaux si je le souhaite. Cette désignation est révoquée à tout moment, et dans ce cas je m'engage à en informer l'établissement.

A Châtel sur Moselle, le :

Signature du patient :

PARTIE A REMPLIR PAR LA PERSONNE DE CONFIANCE DESIGNEE

Je soussigné(e) Mme, M, Melle :reconnait avoir pris connaissance des engagements liés à la personne de confiance et accepte*, n'accepte pas * d'être la personne de confiance de Mme, M, Melle.....

A le :

Signature de la personne de confiance:

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES
DESTINEES A AIDER LES PERSONNES ACCUEILLIES DANS LES
ETABLISSEMENTS SOCIAUX OU
MEDICO-SOCIAUX A FAIRE VALOIR LEURS DROITS

(désignées par l'ARS Lorraine et le Conseil Général des Vosges)

Monsieur Hugues	DEVAUX	88270 FRENOIS
Monsieur Jacques	DORIDANT	88150 THAON LES VOSGES
Madame Josiane	IUNG	88000 EPINAL
Monsieur Michel	LANGLOIX	88600 BRUYERES
Monsieur Sébastien	MARTINET	88010 EPINAL
Madame Stéphanie	MISERAZZI	88000 EPINAL
Monsieur Jean-Claude	SCHNEIDER	88350 LIFFOL LE GRAND

Comment les contacter : s'adresser soit à l'ARS Lorraine délégation territoriale des Vosges à Epinal, soit au Conseil Général des Vosges à Epinal

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1er Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'utilisateurs oeuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1 - La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge;

2 - Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° - Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 **Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 **Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 **Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 **Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. À cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

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. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

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

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

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.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

CHARTRE DES PERSONNELS HOSPITALIERS

- 1. Respect de l'individu**

Quelque soit sa position dans l'organisation de l'établissement, sa mission dans le fonctionnement et son statut, tout agent a le droit d'exiger de l'autre le respect de sa personne. Tout comportement agressif, qu'il soit verbal ou physique (personnels, patient, résidant et visiteurs) est à proscrire.
Toute disposition ou acte discriminatoire à l'égard d'une personne est à proscrire.
- 2. Respect du travail de l'autre**

Le bien être au travail dans notre établissement passe par le respect du travail de l'autre.
- 3. Prise en compte des profils des agents**

L'établissement met en œuvre, dans sa politique de gestion des ressources humaines, les outils nécessaires pour concilier, dans la mesure du possible, le profil de l'agent, ses souhaits et les impératifs du poste (DIF).
- 4. Accueil des nouveaux arrivants**

Chaque nouvel arrivant (médical, paramédical, administratif ou technique) se voit offrir l'encadrement adéquat à son intégration dans l'établissement et le service : présentation du service et de son responsable, de l'équipe, des outils et des protocoles. Une formation de deux jours est proposée aux nouveaux arrivants, ainsi qu'une visite de l'établissement.
- 5. Respect de la communication et de l'information**

Toute personne qui exerce des responsabilités dans l'établissement quelque soit son secteur d'activité peut mettre en place des moments d'échanges et d'écoute sous la forme la plus adaptée. La direction peut organiser des réunions d'information lors de nouvelles réformes (par exemples : réforme des retraites, mise en place du DIF) et des différents projets de l'établissement.
- 6. Respect des organisations et des protocoles**

Chaque personnel a le devoir de respecter les protocoles et les procédures, les règles définies dans l'organisation des activités, dans leur domaine d'activité.
Chaque personnel a le droit d'en exiger le respect. Nul ne peut se prévaloir de déroger aux règles de fonctionnement de l'établissement. Seuls les instances et le directeur (ou son représentant) peuvent amender ou modifier les règles d'organisation.
- 7. Amélioration des conditions de travail et de sécurité des personnels**

L'établissement s'engage à continuer son action, notamment à travers le contrat local d'amélioration des conditions de travail (CLACT), sur la sécurité des personnels, dans leurs pratiques professionnelles et dans leur environnement (document unique)
- 8. Communication**

L'établissement rédige et diffuse un journal semestriel concernant les personnels de l'établissement.
- 9. Non-respect de la charte**

Tout personnel constatant, pour lui-même ou pour autrui, un manquement au respect de la présente charte en informe son supérieur hiérarchique et rédige un fiche d'incident.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE DE L'EHPAD

Le Conseil de la vie sociale formule des avis et des propositions sur tous les aspects de la vie de l'établissement et notamment sur les sujets suivants :

- le règlement de fonctionnement
- l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- les activités de l'établissement, l'animation
- les mesures tendant à associer les familles et le personnel au fonctionnement de l'établissement
- les projets de travaux et d'équipements
- la nature des prestations et la tarification
- l'affectation des locaux collectifs
- la fermeture totale ou partielle de l'établissement
- l'entretien des locaux
- les relogements en cas de travaux ou de fermeture.

Suite aux élections professionnelles du 21 février 2016 la composition du Conseil de la vie sociale de l'EHPAD du Centre hospitalier « les3 Rivières » de Châtel sur Moselle est la suivante :

Membres siégeant avec voix délibérative :

Représentant du Conseil de surveillance de l'Etablissement :

Monsieur Dominique PILLER

Représentants les résidents :

Madame Marie-Thérèse COSSERAT, Présidente (titulaire)

Madame Solange SIBILLE (titulaire) vice-présidente

Madame Marie-Thérèse GEHIN (titulaire)

Représentants les familles des résidents :

Monsieur Kléber DIDIER (titulaire)

Madame Annick PIERRON, (titulaire)

Madame Anne-Marie VILLEMINOT, (titulaire)

Monsieur Alain LAROSE (suppléant)

Représentants les personnels :

Madame Rachel GOMBERT, titulaire (CFDT) titulaire

Madame Véronique JACQUEMIN suppléante (CFDT) suppléante

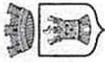
Madame Marcelle MAGRON – ILLESTA (CGT) titulaire

Madame Laurence LAGARDE (CGT) suppléante

Membres siégeant avec voix consultative :

Madame Gabrielle GUILLAUME, Directrice

Le 22 juin 2016



Prix de journée 2021 (à compter du 1^{er} Janvier 2021)
 Arrêté n° 2020/167/PDS en date du 7 Décembre 2020

	HEBERGEMENT	DEPENDANCE	TOTAL	APA	30 jours
GIR 1 - 2	50,40 €	21,37 €	71,77 €	15,62 €	2 153,10 €
GIR 3 - 4	50,40 €	13,56 €	63,96 €	7,81 €	1 982,76 €
GIR 5 - 6	50,40 €	5,75 €	56,15 €	-	1 684,50 €

	RESERVATION	DEPENDANCE	TOTAL	APA	30 jours
GIR 1 - 2	30,40 €	-	30,40 €	-	912,00 €
GIR 3 - 4	30,40 €	-	30,40 €	-	912,00 €
GIR 5 - 6	30,40 €	-	30,40 €	-	912,00 €

	ACCUEIL DE JOUR	DEPENDANCE	TOTAL	HEBERGEMENT - 60 ANS
GIR 1 - 2	25,20 €	17,10 €	42,30 €	69,69 €
GIR 3 - 4	25,20 €	10,85 €	36,05 €	RESERVATION - 60 ANS
GIR 5 - 6	25,20 €	4,60 €	29,80 €	49,69 €

	ACCUEIL TEMPORAIRE	DEPENDANCE	TOTAL
GIR 1 - 2	55,44 €	21,37 €	76,81 €
GIR 3 - 4	55,44 €	13,56 €	69,00 €
GIR 5 - 6	55,44 €	5,75 €	61,19 €

CENTRE HOSPITALIER LOCAL DE CHATEL SUR MOSELLE
2 rue des Vergers 88330 CHATEL SUR MOSELLE

**REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT
DE L'EHPAD
DE
CHATEL SUR MOSELLE**

Approuvé par le Conseil de la vie sociale, lors de sa séance du 27 novembre 2012
Modification approuvée par le Conseil de la vie sociale, lors de sa séance du 23 avril
2013

Approuvé par le Conseil de surveillance, lors de sa séance du 30 janvier 2013
Modification approuvée par le Conseil de surveillance, lors de sa séance du 24 juin
2014

Approuvé par le contrôle de légalité le 25 mars 2013
Modifications approuvées par le contrôle de légalité en date du 30 juillet 2014

Le présent document s'adresse aux personnes âgées et aux acteurs de l'EHPAD. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'EHPAD dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'EHPAD. Il s'inscrit en cohérence avec le règlement intérieur général de l'établissement.

Il a été adopté par le Conseil de surveillance de l'Hôpital de CHATEL SUR MOSELLE le 30 janvier 2013 , après avis du Conseil de la vie sociale en date du 27 novembre 2012 . Il est valable pour une durée de 5 ans.

Il est remis et à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il est affiché dans les locaux de l'EHPAD.

Les référents « accueil » et le cadre de santé sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce à titre libéral, ou qui intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans. Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les usagers/résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

Il précise les éléments suivants :

<u>I – GARANTIE DES DROITS DES USAGERS</u>	4
1.1 - PROJET D'ETABLISSEMENT/PROJET DE VIE	4
1.2 - DROITS ET LIBERTES	5
A. VALEURS FONDAMENTALES.	5
B. CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	6
C. CONSEIL DE SURVEILLANCE	6
1.3 - DOSSIER DU RESIDENT	6
A. REGLES DE CONFIDENTIALITE	6
B. DROIT DE CONSULTATION	6
1.4 - RELATIONS AVEC LA FAMILLE ET LES PROCHES	7
1.5 – PREVENTION DE LA VIOLENCE ET DE LA MALTRAITANCE	7
1.6 – DIALOGUE, RECOURS ET MEDIATION	7
A. AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT	7
B. LES « PERSONNES QUALIFIEES »	8
<u>II – FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT</u>	8
2.1 REGIME JURIDIQUE DE L'ETABLISSEMENT	8
2.2 PERSONNES ACCUEILLIES	8
2.3 ADMISSIONS	9
2.4 - CONTRAT DE SEJOUR	9
2.5 - CONDITIONS DE PARTICIPATION FINANCIERE ET DE FACTURATION	10
2.6 – EN CAS D'INTERRUPTION DE LA PRISE EN CHARGE	10
2.7 – SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES, RESPONSABILITES ET ASSURANCES	10
A. SECURITE DES PERSONNES	10
B. BIENS ET VALEURS PERSONNELS	11
C. ASSURANCES	11
2.8 – SITUATIONS EXCEPTIONNELLES	11
A. VAGUE DE CHALEUR	11
B. INCENDIE	11
C. Vigilances sanitaires	
D. Départ volontaire	
<u>III –REGLES DE VIE COLLECTIVE</u>	12
3.1 – REGLES DE CONDUITE	12
A. RESPECT D'AUTRUI	12
B. SORTIES	12
C. VISITES	12
D. ALCOOL – TABAC	13
E. NUISANCES SONORES	13
F. RESPECT DES BIENS ET EQUIPEMENTS COLLECTIFS	13
G. SECURITE	13
3.1 – ORGANISATION DES LOCAUX COLLECTIFS ET PRIVES	14
A. LES LOCAUX PRIVES	14
B. LES LOCAUX COLLECTIFS	15
3.3 – PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS	15
3.4 –REPAS	18

A. HORAIRES	18
B. MENUS	18
3.5 - ACTIVITES ET LOISIRS	18
3.6 – PRISE EN CHARGE MEDICALE	19
3.7 - LE LINGE ET SON ENTRETIEN	19
3.8 - PRATIQUE RELIGIEUSE OU PHILOSOPHIQUE	20
3.9 - FIN DE VIE	20
3.10 - COURRIER	20
3.11 – TRANSPORTS	20
A. PRISE EN CHARGE DES TRANSPORTS	20
B. ACCES A L'ETABLISSEMENT - STATIONNEMENT	21
3.12 – PRESTATIONS EXTERIEURES	21

I – GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

1.1 - Projet d'établissement/Projet de vie

L'EHPAD de Châtel sur Moselle est un service de l'Hôpital de CHATEL SUR MOSELLE.

Le projet de service de l'EHPAD s'inscrit en cohérence avec le projet d'établissement de l'Hôpital de CHATEL SUR MOSELLE.

L'EHPAD de Châtel sur Moselle est un lieu de vie et de soins dont la mission est de prendre en charge par une équipe pluridisciplinaire des personnes âgées dépendantes ou non.

L'EHPAD a pour objectifs :

- d'assurer leur confort et bien-être dans le respect de la charte des droits et libertés des personnes âgées dépendantes et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- de maintenir leur autonomie ;
- d'accompagner des résidents en fin de vie et leur entourage.

Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage,...), l'alimentation, l'habillement ; les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ». De plus, il favorise la vie sociale du résident et favorise le respect de ses choix chaque fois que possible.

La personne se voit proposer un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions. Elle dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance (art L 1111-6 du code de la santé publique). La personne de confiance sera consultée au cas où le résident ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire. La désignation est révocable à tout moment.

Grands axes du projet de vie de l'EHPAD de Châtel sur Moselle (2011-2015) :

- *Consolider l'existant*
- *Accompagner les restructurations et développer la démarche de qualité*
- *Mettre en œuvre les projets personnalisés*
- *Ouvrir l'animation sur la cité*
- *Développer les prises en charge diversifiées*

Le projet institutionnel est consultable dans le service sur demande au cadre de santé ou en son absence à l'infirmière.

L'EHPAD a conclu avec le Conseil Général des Vosges et l'Agence régionale de santé Lorraine, pour la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2014, une convention pluriannuelle qui porte sur les objectifs ci-après :

- Développement de la prise en charge diversifiée
- Réactualisation du projet institutionnel
- Développement de la démarche qualité

1.2 - Droits et libertés

a. Valeurs fondamentales.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte de la personne âgée dépendante et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Les chartes sont affichées au sein de l'EHPAD et incluses au livret d'accueil remis aux usagers/résidents au moment de l'admission.

Le résident est une personne qui a droit au respect de ses droits et libertés individuels qui s'expriment dans le respect réciproque :

- des salariés
- des intervenants extérieurs
- des autres usagers/résidents
- de leurs proches

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, lui sont assurés :

- le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité ;
- le choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes ;
- une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins. Son consentement éclairé doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut le consentement de son représentant légal doit être recherché ;
- la confidentialité des informations le concernant ;
- l'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions réglementaires contraires ;
- une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que les voies de recours à sa disposition ;
- la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Afin de faciliter son adaptation, l'EHPAD met à la disposition de la personne âgée un référent « accueil administratif » dont la mission est d'accompagner le ou la futur(e) résident(e) lors de son entrée et de l'assister dans la constitution du dossier

administratif et le recueil des données administratives et un référent « accueil à l'EHPAD » dont la mission sera de familiariser l'intéressé avec les équipements de la chambre, le fonctionnement du service et la présentation du service.

b. Conseil de la Vie Sociale

Il existe conformément au décret n° 2004-287 du 25 mars 2004 un Conseil de la Vie Sociale, instance d'expression des résidents et de leurs familles.

Il s'agit d'un organisme consultatif sur toutes les questions relatives à la vie dans l'EHPAD. Il est composé de représentants élus ou désignés pour trois ans par scrutin secret :

- des résidents,
- des familles,
- des personnels,
- du Conseil de Surveillance.

La composition du Conseil de la vie sociale est incluse au livret d'accueil et est affichée dans les locaux de l'EHPAD.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an.

c. Conseil de surveillance

Le Conseil de surveillance se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle permanent de la gestion de l'établissement. Ses délibérations sont communiquées à l'Agence régionale de santé de Lorraine et au Conseil Général des Vosges.

Il se réunit au moins 4 fois par an et comprend 3 représentants d'associations d'usagers qui siègent avec voix délibérative.

1.3 - Dossier du résident

a. Règles de confidentialité

Le respect de la confidentialité des données relatives au résident est garanti dans le respect de la réglementation en vigueur.

En particulier, la consultation du dossier médical et de soins est exclusivement réservée au personnel médical et paramédical.

b. Droit de consultation

Tout résident (qui peut être accompagné de la personne de son choix) et, le cas échéant, son représentant légal, a accès, sur demande formulée de manière précise au directeur, à son dossier médical et de soins selon une procédure définie (loi du 4 mars 2002).

La communication des données peut s'effectuer avec un accompagnement psychologique ou médical approprié si nécessaire.

Seuls le médecin, le cadre de santé et l'infirmière sont habilités à donner des informations quant à l'état de santé, aux soins prodigués dans le respect de la volonté du résident et du secret médical.

1.4 - Relations avec la famille et les proches

La présence, le plus souvent possible, de la famille et des amis, est une condition fondamentale de la qualité du séjour.

Pendant toute la durée de celui-ci, l'information et la communication entre la famille et l'établissement – dans le respect de la volonté du résident - doit s'instaurer afin d'assurer au mieux leur complémentarité dans un climat de confiance mutuelle.

Au cours de périodes d'hospitalisation éventuelles, la famille est invitée à préparer avec l'établissement le retour du parent dans l'établissement.

Le cadre de santé de l'EHPAD est l'interlocuteur privilégié des familles.

1.5 – Prévention de la violence et de la maltraitance

La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

1.6 – dialogue, recours et médiation

a. Au sein de l'établissement

Un recueil de la satisfaction des résidents est effectué de deux manières :

- par des réunions de quartiers qui se dérouleront tous les deux mois. Ces réunions sont animées par l'animatrice. Elles auront une durée d'une demi-heure et se clôtureront par un apéritif.
- par un questionnaire de satisfaction, adopté par le conseil de la vie sociale, tous les deux ans. Le questionnaire sera remis aux nouveaux résidents 6 mois après leur entrée en maison de retraite.

L'établissement est engagé dans une démarche d'auto évaluation de la qualité des prestations qu'il délivre et il fait réaliser au moins tous les sept ans par un organisme extérieur une évaluation externe de sa qualité.

La Direction, ou un représentant, se tient à la disposition des résidents et de leurs familles souhaitant faire entendre une remarque, soit par téléphone, soit au

cours d'un rendez-vous au cours duquel le résident peut être accompagné de la personne de son choix.

Tout incident, énoncé d'une plainte ou conflit sera traité avec tout le soin exigé et donnera lieu à une réponse écrite si nécessaire.

Si la situation le permet (confidentialité, règles de droit), une communication interne est faite aux acteurs de la structure, dont le Conseil de la Vie Sociale, afin que toutes les leçons utiles puissent être tirées du problème soulevé.

b. Les « personnes qualifiées »

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général des Vosges. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées dans le livret d'accueil et par affichage dans le service.

II – FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT

2.1 Régime juridique de l'établissement

L'hôpital de Châtel sur Moselle est un établissement public de santé, gérant 4 établissements médico-sociaux (EHPAD, le Foyer résidence pour personnes âgées, le SSIAD et le FAS/FAM), gérés par un Directeur commun.

Il relève de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relatif au patient, à la santé et aux territoires et applique les dispositions de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action social et médico-sociale et de l'article L 312-1 al 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie et de l'aide sociale, le cas échéant.

Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

2.2 Personnes accueillies

L'établissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation, bénéficiaires ou non de l'Aide Sociale.

En priorité, les personnes accueillies sont originaires du Canton.

Trois lits sont réservés aux ressortissants de la Caisse autonome de compensation de l'assurance vieillesse des artisans (CANCAVA) en raison de sa participation au financement.

Dans la limite des places disponibles, l'EHPAD reçoit d'autres personnes âgées sans autre discrimination que le respect des capacités de prise en charge de l'établissement, définies dans son projet institutionnel.

L'EHPAD de CHATEL/MOSELLE dispose d'une unité de Vie Protégée qui permet l'accueil des personnes âgées, atteintes de troubles cognitifs diagnostiqués et ayant conservé une motricité. L'unité de Vie Protégée est fermée pour assurer la sécurité des résidents déambulants (fugue).

L'EHPAD de CHATEL/MOSELLE propose de l'accueil permanent, temporaire ou accueil de jour, en secteur traditionnel ou en Unité de Vie Protégée.

2.3 Admissions

Toute personne qui envisage son admission au sein de l'EHPAD peut demander à en faire une visite préalable auprès de la direction. Elle devra compléter un dossier de demande d'admission en EHPAD (Article D.312-155-1 du code de l'action sociale et des familles).

Au vu du dossier médical de demande d'admission en EHPAD, le médecin coordonnateur de l'EHPAD donne son avis sur l'admission de la personne âgée.

Le Directeur prononce ensuite l'admission selon une procédure définie. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si le résident décide d'arriver à une date ultérieure. Dans cette éventualité, il sera appliqué un tarif « réservation » qui correspond au tarif hébergement + le tarif dépendance GIR 5 et 6 diminué du forfait journalier.

Le dossier administratif d'admission établi le jour de l'entrée comporte les pièces suivantes :

- la demande d'admission ;
- un extrait d'acte de naissance ou une copie du livret de famille ;
- la copie de l'attestation de la carte vitale et de la Mutuelle si la personne âgée est adhérente ;
- la copie de la quittance d'assurance responsabilité civile personnelle ;
- la copie de la quittance de l'assurance des biens et objets personnels s'il en existe une ;
- les justificatifs des ressources en cas de dossier de demande d'aide sociale, d'allocation personnalisée d'autonomie ou d'allocation logement ;
- les renseignements administratifs.

Les référents « accueil » participent à l'accueil de la personne âgée selon la procédure définie.

Les renseignements médicaux (traitements en cours...) seront communiqués au médecin et/ou à l'infirmière.

2.4 - Contrat de séjour

Il est signé un contrat de séjour entre la personne âgée et l'établissement conformément au décret n° 2004-1274 du 26 novembre 2004 ou un document individuel de prise en charge en cas de refus de signature du contrat de séjour.

En ce cas le résident devra respecter les points mentionnés au document individuel de prise en charge.

Un exemplaire est remis au résident en même temps que le présent règlement de fonctionnement et le livret d'accueil.

2.5 - Conditions de participation financière et de facturation

Le tarif hébergement et de la dépendance est fixé annuellement par le Président du Conseil Général sur proposition du Conseil d'administration. Ce prix comprend l'hébergement complet du résident (chambre, repas, entretien du linge, aide et accompagnement dans les actes de la vie quotidienne). Les prix sont précisés dans le Contrat de séjour et son annexe.

Les frais d'hébergement sont payables mensuellement à terme échu, par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public ou par virement bancaire ou postal. En effet, du fait du statut public de l'établissement, l'argent est géré par le Percepteur, comptable de l'établissement. Il n'est pas demandé de caution par l'établissement, mais un engagement solidaire de payer les frais d'hébergement et de dépendance.

Un état contradictoire de la chambre est dressé lors de l'entrée et les clés sont remises au résident s'il en exprime le souhait. Si des dégradations sont constatées dans l'état de sortie contradictoire, l'établissement peut demander à la personne âgée ou à sa famille de procéder à la réparation de celles-ci.

2.6 – En cas d'interruption de la prise en charge

En cas d'hospitalisation d'un résident, un tarif « Réservation » est appliqué à partir du 2^{ème} jour d'hospitalisation dans la mesure où la personne âgée ou son entourage décide de réserver la chambre pendant l'hospitalisation. Il correspond au tarif Hébergement et au tarif Dépendance Gir 5 et 6 diminué du forfait journalier pendant la période de versement de l'allocation personnalisée autonomie, soit 30 jours. Il correspond au tarif Hébergement diminué du forfait journalier hors période de versement de l'allocation personnalisée autonomie.

En cas d'absence pour convenances personnelles de plus de 48 heures, le tarif journalier afférent à l'hébergement et à la dépendance n'est plus facturé dans la limite de 35 jours par année civile. Au-delà des 35 jours, le tarif « Réservation » sera appliqué.

2.7 – Sécurité des biens et des personnes, responsabilités et assurances

a. Sécurité des personnes

L'établissement met en œuvre tous les moyens dont il dispose pour le plus haut niveau de sécurité possible aux usagers/résidents eux-mêmes dans la limite de l'exercice de leur liberté.

Notamment, il assure une permanence 24h/24h : appel malade, veille de nuit.

b. Biens et valeurs personnels

Dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, le résident peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Les biens de valeur peuvent être déposés dans un coffre prévu à cet effet contre réception d'un reçu et après inventaire. Ils seront restitués après un nouvel inventaire lors de la sortie de l'établissement.

Pour les biens non déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable en cas de perte, de vol ou de dégradation.

c. Assurances

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlement en vigueur.

Dans le cadre de son contrat « Responsabilité Hospitalière » l'Hôpital local a souscrit une responsabilité civile concernant les résidents de l'EHPAD. Cette responsabilité civile ne couvre pas la responsabilité du résident du fait de son patrimoine propre.

2.8 – Situations exceptionnelles

De manière générale le plan de gestion de crise de l'établissement s'applique. Un exemplaire de ce plan est consultable au logiciel de gestion documentaire.

a. Vague de chaleur

L'établissement dispose de pièces rafraîchies, de ventilateurs et de climatiseurs mobiles. Des protocoles spécifiques en cas de fortes chaleurs sont mis en place ; des recommandations sont affichées dans le service.

Des boissons fraîches sont mises à la disposition des résidents.

Une convention « canicule » a été conclue avec le Centre hospitalier Emile Durkheim d'Epinal Golbey.

Il est institué dans chaque département un plan d'alerte et d'urgence dit « Plan Bleu » qui est mobilisé au profit des personnes âgées en cas de risques climatiques exceptionnels.

b. Incendie

Les locaux sont équipés de dispositifs de sécurité appropriés, et reçoivent la visite de la commission départementale de sécurité conformément à la réglementation.

Des exercices et formations du personnel contre l'incendie sont régulièrement organisés.

Le résident/usager doit prendre connaissance des consignes incendie affichées dans les locaux.

c. vigilances sanitaires

L'établissement met en œuvre des vigilances sanitaires visant notamment à prévenir les infections nosocomiales, les toxi-affections alimentaires et le risque de légionellose.

Les résultats des analyses sont affichés dans le service.

d. Départ volontaire de l'EHPAD

En cas de départ volontaire de l'EHPAD à l'initiative du résident (retour à domicile, changement de structure...) un préavis d'un mois est appliqué.

III –REGLES DE VIE COLLECTIVE

3.1 – Règles de conduite

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie commune :

a. Respect d'autrui

La vie collective et le respect des droits et des libertés respectif impliquent une attitude qui rend la vie commune agréable : délicatesse, politesse, courtoisie, convivialité, solidarité.

Une hygiène corporelle satisfaisante pour le résident et son entourage est nécessaire.

b. Sorties

Dans le secteur traditionnel de l'EHPAD : chacun peut aller et venir librement.

A l'Unité de Vie Protégée : l'unité de vie protégée est fermée pour assurer la sécurité des résidents déambulants. Les entrées et les sorties de l'unité relèvent de la responsabilité de l'équipe soignante. Une sonnette équipée d'un visiophone est à la disposition des visiteurs.

En cas d'absence, afin d'éviter toutes inquiétudes et d'organiser le service, l'information sur les absences sera donnée au cadre de santé ou à l'infirmière. A défaut, l'établissement mettra en œuvre une recherche de la personne dès qu'il se sera rendu compte de son absence. La porte d'entrée principale est fermée à 21 heures, pensez à indiquer si vous devez rentrer après cette heure.

c. Visites

Les visiteurs sont les bienvenus de 10 heures à 21 heures. Ils peuvent être accompagnés d'un animal de compagnie tenu en laisse et éventuellement avec une muselière si nécessaire.

Ces horaires peuvent être assouplis en cas de nécessité à la condition de ne pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants devront rester sous la surveillance permanente de leurs parents.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants ne peuvent rendre visite aux résidents sans l'accord préalable du Directeur. Il en va de même pour les bénévoles extérieurs, qu'ils appartiennent ou non à une association.

d. Alcool – Tabac

L'abus de boissons alcoolisées est interdit.

Conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 relatif à l'interdiction de fumer il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'établissement en dehors de lieu prévu à cet effet. Il est interdit de fumer au sein des chambres pour des raisons de sécurité.

e. Nuisances sonores

L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

f. Respect des biens et équipements collectifs

Chaque usager/résident doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier mis à sa disposition.

Les denrées périssables, susceptibles d'être entreposées dans la chambre du résident feront l'objet d'une surveillance par la personne âgée, ses proches ou le personnel.

g. Sécurité

Toute personne qui constate un fait portant atteinte à une personne ou à un bien doit en informer, selon la gravité, le personnel de service ou la direction pour que des mesures adaptées soient prises.

L'utilisation d'appareillage ne doit pas être détournée de son objet.

Tout dysfonctionnement matériel doit être signalé sans qu'il soit opéré de manipulation préalable en dehors de celle qui permettrait une sauvegarde des personnes ou des biens.

Il est interdit :

- de modifier les installations électriques existantes ;
- d'utiliser tout appareil à carburants liquide, solide ou gazeux, ainsi que des couvertures chauffantes.

A l'unité de Vie Protégée : Il est interdit aux familles de remettre aux résidents des objets qui peuvent être détournés de leur usage sans en informer le personnel (couteau, rasoir...).

h. Pourboires et gratifications

Aucune somme d'argent ne doit être versée aux personnels par les résidents, soit à titre de gratification, soit à titre de dépôt.

Les agents qui accepteraient de tels pourboires ou gratifications s'exposeraient à des sanctions disciplinaires.

Cette interdiction ne s'applique pas aux libéralités consenties au profit des personnes morales.

3.1 – Organisation des locaux collectifs et privés

a. Les locaux privés

La chambre est meublée par l'établissement. Il est néanmoins possible et conseillé de la personnaliser (fauteuil, commode, fauteuil, bibelots, photos, ...) d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.

Nous vous recommandons de bien vouloir assurer vous-même les biens dont vous êtes propriétaire.

Le ménage de la chambre est assuré par le personnel de l'EHPAD selon un planning, sauf accident.

Les petites réparations sont assurées par un agent d'entretien de l'établissement, l'intervention est comprise dans le tarif Hébergement.

Lorsque l'exécution de travaux nécessite l'évacuation temporaire des lieux, le directeur ou son représentant en informe chaque résident concerné qui ne peut s'y opposer. Le Directeur s'engage dans ce cas à reloger la personne âgée pendant la durée des travaux dans les conditions qui répondent à ses besoins.

Pour des raisons d'intérêt général, l'administration pourra vous attribuer une autre chambre dont l'équipement ou l'implantation sera plus en relation avec votre état de santé.

b. Les locaux collectifs

Toute personne venant pour la première fois dans l'établissement et/ou n'étant pas membre d'une famille de résident qui souhaiterait pénétrer dans l'établissement doit se faire connaître auprès du personnel d'accueil.

L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

3.3 – Prise en charge des résidents

Philosophie de vie et de soins à l'EHPAD de Châtel sur Moselle

Autour du résident

- Nous respectons la personne âgée dans son identité, son intimité en l'absence de jugement.
- Nous sommes à l'écoute du résident et veillons à ses désirs et plaisirs.
- Nous nous adaptons au rythme de la personne âgée.
- Nous préservons et favorisons le maintien de l'autonomie.
« se mettre à la place, sans faire à sa place »
- Nous maintenons dans la mesure du possible la santé des résidents en favorisant l'hygiène de vie et en établissant une relation d'aide, physique et morale.

En équipe

- Le travail d'équipe est organisé et respecté par tous.
- La solidarité de l'équipe amène à une convivialité dans l'EHPAD pour le bien-être des résidents.
- Nous essayons d'effectuer un travail de qualité en respectant les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie.
- Nous appliquons les règles relatives à notre formation et reconnaissons les compétences de nos collègues.
- Nous sommes conscients de nos responsabilités et effectuons des transmissions de qualité.
- Nous utilisons la formation continue pour adapter notre savoir être et savoir-faire.

Chaque résident a droit au professionnalisme et à une attention constante des membres du personnel, lequel fait tout son possible pour que la personne trouve bien-être et confort.

Les expressions de familiarité (tutoiement, etc.) ne sont utilisées qu'avec l'accord du résident.

Le personnel frappe systématiquement à la porte avant de pénétrer dans l'espace privatif de la chambre.

Les toilettes et soins sont effectués avec la porte de la chambre ou de la salle de bain fermée.

Les différentes possibilités de prise en charge :

En interne

- La personne âgée
Les résidents jugés aptes gèrent seuls la prise de médicaments de confort.
- Le personnel

Il assure les soins sur prescription médicale et ceux relevant du rôle propre de l'infirmière.

Les traitements sont administrés sur place sauf ceux nécessitant une infirmière 24heures/24 (perfusion ...).

L'équipe soignante de l'EHPAD se compose :

- de deux Médecins coordonnateurs
- d'un cadre de santé,
- d'infirmières,
- d'aides-soignantes,
- d'agents des services hospitaliers,
- d'une diététicienne à temps incomplet,
- d'un kinésithérapeute à temps incomplet,
- d'une psychologue à temps incomplet,
- d'une ergothérapeute à temps incomplet,
- d'une animatrice à mi-temps.

En externe

Sur demande du médecin traitant, l'équipe soignante du centre psychothérapique départemental peut intervenir dans la prise en charge du résident de même que l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs.

- Les intervenants externes à titre payant

A titre payant, la personne hébergée a le libre choix des intervenants médicaux et paramédicaux.

Les intervenants externes s'engagent à remplir le dossier du résident et à respecter le projet institutionnel de l'EHPAD, le présent règlement de fonctionnement et le livret du médicament.

Les différentes consultations

Les résidents vont consulter majoritairement des médecins spécialistes en cabinet privé ou en service de consultation du Centre Hospitalier d'Epinal.

Le transport et l'accompagnement sont assurés soit par la famille soit par un transport agréé à la charge du résident.

La prise de rendez-vous est assurée le plus fréquemment par l'infirmière de l'établissement suite à la prescription du médecin traitant du résident.

Les hospitalisations

Elles ont lieu sur l'avis du médecin traitant du résident soit programmées soit en urgence (C.H. EPINAL, Clinique privée EPINAL, C.H.S. MIRECOURT ou C.H.U. NANCY).

L'organisation de la prise en charge médicale et de soins :

A l'entrée

Le résident qui arrive de son domicile apporte son ordonnance.

Lorsqu'il vient d'un service de soins de suite ou d'un Centre Hospitalier, une ordonnance et une fiche de transfert permettent d'assurer la prise en charge soignante.

Le suivi médical :

Le suivi médical est assuré par :

Un médecin généraliste ayant signé le contrat type de coordination, au choix du résident.

Ce médecin assure la surveillance courante et le renouvellement des ordonnances.

Le médecin, lors de sa prescription, respecte le contrat type de coordination, complète le dossier médical du résident. Il assure les transmissions orales à l'équipe soignante. Il s'engage à respecter le projet institutionnel de l'EHPAD, le présent règlement de fonctionnement.

Le médecin coordonnateur veille à ce que la prise en charge médicale et paramédicale soit réalisée, il évalue et établit le suivi de la prise en charge de la santé collective de l'unité.

Une réunion de synthèse avec l'équipe a lieu une fois par mois.

Les écrits

Les dossiers médicaux et les dossiers de soins des résidents sont conservés au sein des salles de soins.

3.4 –Repas

a. Horaires

Le déjeuner et le dîner sont servis en salle à manger et ne peuvent être pris en chambre que si l'état de santé de la personne âgée le justifie et sur décision du médecin, du directeur ou de l'infirmière aux heures suivantes :

En secteur traditionnel :

- petit déjeuner : 7h30 en chambre
- déjeuner : 12 heures
- dîner : 18h30 (aide alimentaire à 18h00)

A l'Unité de Vie protégée :

- petit déjeuner : entre 7h30 et 10h30 en salle à manger
- déjeuner : 12 heures
- dîner : 18h30 (aide alimentaire à 18h00)

Toute absence à l'un des repas doit être signalée la veille à un agent.

Une collation est servie entre 14h30 heures et 16 heures.

L'invitation à déjeuner de parents ou d'amis doit être signalée au moins 48 heures à l'avance à l'infirmière. Le prix du repas est fixé par le Directoire. Les tickets repas destinés aux invités sont vendus au bureau des admissions et réclamés au moment du service.

b. Menus

Les menus sont établis de manière à être équilibrés selon un plan alimentaire.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont pris en compte.

Une diététicienne se tient à votre disposition. N'hésitez pas à faire appel à ses services par l'intermédiaire de l'infirmière ou du cadre de santé.

L'établissement a mis en œuvre une démarche qualité autour du repas.

3.5 - Activités et loisirs

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

Des activités et des animations collectives sont proposées plusieurs fois dans la semaine selon le projet d'animation du service. Chacun est invité à y participer. Le programme mensuel des activités est affiché au sein du service. Chaque semaine les résidents reçoivent « Le P'tit Messenger », petit journal qui leur permet de connaître les animations de la semaine, diverses informations sur la vie au sein de l'EHPAD et les menus de la semaine.

Les prestations ponctuelles d'animation seront signalées au cas par cas ainsi que les conditions financières de participation, s'il y a lieu (voyages, sorties...) par voie d'affichage dans le hall de l'accueil.

3.6 – Prise en charge médicale

Le libre choix du médecin est garanti au résident dans le cadre des modalités réglementaires en vigueur, qui ne pourra en outre se voir imposer la présence d'un tiers lors de la consultation.

L'EHPAD ayant opté pour le tarif global, les frais induits par les soins des médecins libéraux ainsi que les médicaments, font partie des frais de séjour.

Les prothèses et les matériels d'aide au déplacement ne sont pas à la charge de l'EHPAD.

L'établissement a deux médecins coordonnateurs présents deux journées par semaine.

Missions du médecin coordonnateur :

- Elaborer et mettre en œuvre le projet de soins avec le concours de l'équipe soignante et, si possible, des intervenants libéraux ;
- Assurer au mieux la coordination avec les autres prestataires des soins externes à l'établissement ;
- S'assurer en liaison avec le directeur de l'établissement, de la permanence des soins, notamment la nuit et les week-ends ;
- Donner un avis sur les admissions en s'assurant de l'adéquation entre l'état de santé des personnes accueillies et les capacités de prises en charge de l'institution à un moment donné ;
- Participer à l'évaluation des soins notamment par l'élaboration du dossier médical et du rapport d'activité médicale annuel ;
- Participer à l'évaluation des soins, notamment à travers le remplissage et le suivi des grilles AGGIR ;
- Contribuer à la formation du personnel soignant et des autres intervenants ;
- Mettre en œuvre, avec les personnels soignants, des procédures et des protocoles concernant l'hygiène, la nutrition, la prise en charge des fins de vie, la lutte contre la perte d'autonomie, l'incontinence urinaire, les chutes, la douleur, la prévention des escarres, la détérioration intellectuelle, etc...
- Participer à la gestion des médicaments en étroite collaboration avec le pharmacien ;
- Participer à la démarche-qualité.

3.7 - Le linge et son entretien

Le linge domestique (draps, oreillers, couvertures...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel est entretenu par l'établissement à condition d'être marqué au nom entier sur bande tissée cousue et renouvelé aussi souvent que nécessaire. Le marquage du linge personnel est à la charge du résident ou de son entourage.

Vous pouvez faire entretenir votre linge à l'extérieur à vos frais.

Le linge personnel comprend à titre indicatif les vêtements, chaussures et chaussons, serviettes de toilette et de table, gants de toilette, mouchoirs...les affaires de toilette (savonnette, eau de Cologne...)

3.8 - Pratique religieuse ou philosophique

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. La liste des différents ministres du culte figure dans le livret d'accueil.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions.

Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement

Pour le culte catholique : messe une fois par semaine

3.9 - Fin de vie

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

L'établissement ne dispose pas d'une chambre mortuaire. Le transport de corps s'effectue selon une procédure définie.

3.10 - Courrier

Le courrier est distribué quotidiennement, sauf les week-ends et les jours fériés.

Le vaguemestre est à la disposition des résidents pour toutes opérations postales.

3.11 – Transports

a. Prise en charge des transports

L'EHPAD assure quelques transports dans le cadre de ses activités d'animation.

Les autres déplacements à l'extérieur de l'EHPAD et notamment les consultations chez les médecins libéraux spécialistes ou dans les établissements de santé sont à la charge du résident et de sa famille. Cette dernière sera informée des rendez-vous afin de pouvoir s'organiser.

b. Accès à l'établissement - Stationnement

L'établissement est accessible en transports en commun.

Suivre le fléchage « hôpital » dans la commune de Châtel sur Moselle

L'accès par taxi, ambulance, VSL, se fait par des voies bitumées tout autour de l'établissement.

Le stationnement des véhicules se fait dans l'enceinte de l'établissement sur les parkings prévus à cet effet. Des places « handicapées » sont matérialisées.

Les véhicules doivent être soigneusement fermés à clé. L'établissement n'est pas responsable en cas de détérioration ou de vol.

3.12 – Prestations extérieures

Le résident pourra bénéficier des services qu'il aura choisis : coiffeur, pédicure, service d'ambulance, taxi..., et en assurera directement le coût.

Les journalistes, photographes, démarcheurs et représentants n'ont pas accès auprès des résidents, sauf accord de ceux-ci et autorisation écrite donnée par l'administration.

Les associations et organismes qui envoient des visiteurs bénévoles doivent au préalable obtenir l'agrément de l'administration et respecter la charte du bénévole.

Fait à....., le

Je soussigné(e),

M, résident,

Et/Ou M....., représentant légal de M,
résident

Déclare avoir pris connaissance du présent document "Règlement de fonctionnement".

SIGNATURES :



Direction départementale de la
Cohésion Sociale et de la
Protection des Populations



Département des Vosges
Pôle Développement des Solidarités



Délégation départementale des Vosges
Service médico-social

Epinal, le - 8 FEV. 2019

Destinataires

Mesdames et Messieurs les responsables d'établissements
et services sociaux et médico-sociaux

Objet : Arrêté fixant la liste des personnes qualifiées et procédure de saisine à destination des usagers.

P.J. : 2.

Nous vous prions de trouver ci-joint l'arrêté n° 2592-2018 fixant la liste des personnes qualifiées pour le département des Vosges, accompagné d'une procédure à destination des usagers de vos établissements et services, qui vise à faciliter la saisine des personnes qualifiées par ces derniers.

Nous vous demandons de bien vouloir afficher cette liste, ainsi que la procédure jointe, dans un espace au regard du plus grand nombre. Il conviendra également de l'annexer à votre livret d'accueil.

Cet arrêté, valable pour une durée de trois ans, remplace l'arrêté préfectoral n° 1847-2016 en date 1^{er} août 2016.

Pour le Préfet,
Et par délégation,
Le Directeur départemental
de la Cohésion Sociale et de la
Protection des Populations,

Michel POTTIEZ

Le Président du Conseil départemental
par délégation,
Le Directeur général adjoint
en charge du
Pôle Développement des Solidarités

Véronique MARCHAL

Pour le Directeur général de
L'Agence Régionale de Santé
Grand-Est,
et par délégation,
la Déléguée départementale
des Vosges

Cécile AUBREGE-GUYOT



PRÉFET DES VOSGES



Arrêté n° 2592-2018 du - 4 DEC. 2018

fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits

Le préfet des Vosges,
Chevalier de la Légion d'Honneur
Chevalier de l'ordre National du Mérite

Le Président du Conseil départemental des Vosges,

Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Grand Est,

- Vu le code de l'action sociale et des familles et notamment ses articles L. 311-5 ; R. 311-1 et R. 311-2 ;
- Vu le code de la sécurité sociale et notamment l'article D. 412-79 ;
- Vu la loi 2002.2 du 02 janvier 2002 art. 4 I, II et art.9 renouvant l'action sociale et médico-sociale, réformant la loi n°75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales ;
- Vu la loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires n° 2009-879 du 21 juillet 2009 ;
- Vu l'ordonnance n° 2003-850 du 4 septembre 2003 article 29 portant simplification de l'organisation et du fonctionnement du système de santé ainsi que des procédures de création d'établissements ou de services sociaux ou médico-sociaux soumis à autorisation ;
- Vu l'ordonnance n° 2010-177 du 23 février 2010 de coordination avec la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires et notamment son article 18 ;
- Vu le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L. 311-5 du code de l'action sociale et des familles ;
- Vu les décrets n° 2004-526 du 10 juin 2004 et n° 2006-781 du 03 juillet 2006 complétant la liste des membres bénévoles des organismes sociaux ;
- Vu l'arrêté préfectoral n° 1847-2016 du 1er août 2016 fixant la liste des personnes qualifiées destinées à aider les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux à faire valoir leurs droits ;

Considérant la possibilité pour tout usager d'un établissement ou service social ou médico-social de faire appel à une personne qualifiée en vue d'aider à faire valoir ses droits prévue à l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles ;

Sur proposition

de Monsieur le Secrétaire général de la Préfecture des Vosges, du Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités du Conseil départemental des Vosges et de la Déléguée départementale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est

Arrêtent

Article 1^{er} - La liste des personnes qualifiées auxquelles peuvent faire appel, pour les aider à faire valoir leurs droits, les personnes accueillies dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux autorisés dans le département des Vosges est la suivante :

Prénom - Nom	Profil
Madame Annick ANCEL	Présidente d'une association (ADEPAPE) de représentants des usagers de la protection de l'enfance
Monsieur Hugues DEVAUX	Ancien président d'une association d'insertion.
Madame Josiane IUNG	Directrice en retraite d'établissements et services prenant en charge des enfants, des adolescents et des jeunes adultes.
Monsieur Sébastien MARTINET	Directeur général d'une association au service des personnes âgées, en situation de handicap, de l'insertion, de l'enfance et de la famille.
Madame Stéphanie MISERAZZI	Ancienne directrice d'une association promouvant le droit des femmes et des familles, directrice d'un centre d'hébergement et d'insertion sociale.
Madame Marie-Madeleine RENARD	Ancienne coordinatrice d'un service d'accompagnement de personnes âgées vivant à domicile.
Madame Corinne RUER	Directrice d'un service d'hébergement et d'accompagnement de jeunes majeurs vers l'autonomie
Madame Christiane ROYER	Ancienne directrice d'un établissement d'hébergement pour des personnes âgées dépendantes.
Madame Sylvie VILAIN	Assistante sociale hospitalière à la retraite

Article 2 - Les gestionnaires d'établissements et services sociaux et médico-sociaux communiquent aux personnes accueillies la liste des personnes qualifiées et les modalités pratiques de leur saisine, par tout moyen y compris par voie d'affichage et insertion dans le livret d'accueil tel que mentionné à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

Article 3 - Tout usager d'un établissement ou d'un service social ou médico-social, ou son représentant

légal, qui souhaite faire appel à une personne qualifiée, transmet sa demande par les moyens suivants :

- Adresse postale
ARS – Délégation départementale des Vosges
Parc économique du Saut le Cerf
4, avenue du Rose Poirier
BP 61019
88060 EPINAL Cedex 09
- Standard téléphonique
03 29 64 66 23
- Adresse électronique
ars-grandest-dt88-animation-territoriale@ars.sante.fr

Article 4 - Les personnes qualifiées mentionnées à l'article 1^{er} sont nommées pour une durée de trois ans renouvelable.

Article 5 - Les personnes qualifiées ne peuvent connaître des affaires concernant les établissements et services gérés par l'association ou la structure qui les emploie. De même, elles ne peuvent intervenir dans des affaires relevant des autres établissements ou services ou elles ont exercé pendant les 5 dernières années, et demeurent libres de refuser une intervention lorsqu'elles estiment qu'il existe un conflit d'intérêt.

Article 6 - L'arrêté préfectoral n° 1847-2016 du 1er août 2016 est abrogé.

Article 7 - La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Nancy, 5 Place Carrière 54000 Nancy, dans les deux mois à compter de sa publication.

Article 8 - Monsieur le Secrétaire Général de la Préfecture des Vosges, Madame la Déléguée départementale des Vosges de l'Agence Régionale de Santé Grand Est, Madame le Directeur Général Adjoint en charge du Pôle Développement des Solidarités au Conseil Départemental sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au recueil des actes administratifs de la préfecture des Vosges.

Fait à Épinal, le - 4 DEC. 2018

Le Préfet des Vosges



Pierre ORY

Le Président du Conseil
départemental des Vosges



François VANNSON

La Déléguée départementale des
Vosges de l'Agence Régionale de
Santé Grand Est



Cécile AUBREGE-GUYOT



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DES VOSGES



LA VIE EN
VOSGES
le Département



Agence Régionale de Santé

Alsace
Champagne-Ardenne
Lorraine

La personne qualifiée : pour quoi faire ? Comment la saisir ?

« Je suis en difficulté avec
l'établissement ou le service
qui me prend en charge... »

« Je souhaiterais faire valoir les
droits de mon parent... »

Pour promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté, la loi impose la mise en place dans chaque département d'une liste de « Personnes qualifiées ».

Véritables référents et recours, ces personnes interviennent sur demande de l'utilisateur en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts auprès d'un établissement ou d'un service social et médico-social.

- Missions

La personne qualifiée a pour mission :

- ▶ **d'informer et d'aider les usagers** des établissements ou service social ou médico-social à **faire valoir leurs droits** ;
- ▶ **d'assurer un rôle de médiation** entre l'usager et l'établissement ou le service afin de trouver les solutions aux conflits qui peuvent les opposer ;
- ▶ **de solliciter et signaler aux autorités compétentes les difficultés** liées à la demande de la personne concernant la tarification, l'organisation de l'établissement ou du service ou encore une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

- Rôle

La personne qualifiée accompagne l'usager et/ou son représentant légal pour lui permettre de faire valoir les droits qui lui sont notamment reconnus aux articles L311-3 à L311-9 du code de l'action sociale, à savoir :

- ▶ respect de la dignité, intégrité, vie privée, intimité, sécurité ;
- ▶ libre choix entre les prestations proposées par les établissements ou services, sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger ;
- ▶ 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.

- Modalités de saisine des personnes qualifiées

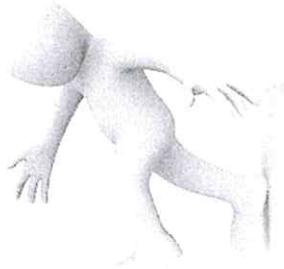
L'usager sélectionne, dans la liste figurant sur l'arrêté, la personne qualifiée de son choix. Il contacte ensuite l'ARS au **03.29.64.66.23**, qui lui communiquera les coordonnées de la personne choisie.

Une fois saisie, la personne qualifiée organise une rencontre ou un contact avec l'usager et/ou son représentant légal.

A la fin de son intervention, la personne qualifiée rend compte de sa mission aux institutions (Agence Régionale de Santé, Conseil départemental, Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Protection Judiciaire de la Jeunesse) dont dépend l'établissement ou le service médico-social où elle intervient, ainsi qu'au demandeur et/ou à son représentant légal. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire.

QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR NE PAS CHUTER

- *Je suis les conseils des soignants*
- *Je porte des vêtements adaptés et mes lunettes*
- *J'allume la lumière la nuit*
- *J'utilise la sonnette dès que besoin*
- *Je baisse le lit pour me lever et me coucher*
- *Je m'assois au bord du lit avant de me lever*
- *Je serre les freins à l'arrêt de mon fauteuil. Je lève les cale pieds pour me lever*
- *Je me sers de mes aides pour me déplacer*
- *Je suis mon traitement rigoureusement*



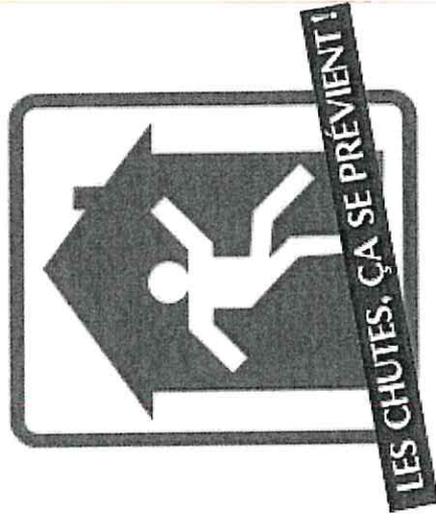
Cette plaquette d'information et d'éducation s'inscrit dans une dynamique de prévention pour le bien-vieillir.

Il y a des points sur lesquels vous pouvez agir seul et d'autres pour lesquels vous aurez besoin d'une aide extérieure . Si le sujet vous préoccupe, il sera donc nécessaire de solliciter les professionnels adéquats.

Il n'y a pas de honte à se faire aider surtout quand il s'agit de rester debout pour sa santé et particulièrement sa dignité.



P R E V E N T I O N D U R I S Q U E D E C H U T E



EHPAD

2 Rue des Vergers

88330 CHATEL SUR MOSELLE

EVALUER—REPERER LE RISQUE DE CHUTE

Plusieurs facteurs prédisposant peuvent être responsables d'un risque de chute chez la personne âgée. Ces derniers doivent être recherchés par le médecin et l'équipe soignante dès l'admission du résident dans l'établissement. (pathologies, antécédents, traitements, autonomie)

LES BILANS

Dès l'entrée, un bilan des capacités locomotrices est réalisé par l'ergothérapeute et le kinésithérapeute dans son domaine de compétence.

LES INTERVENTIONS

Une prise en charge est proposée si nécessaire pour :

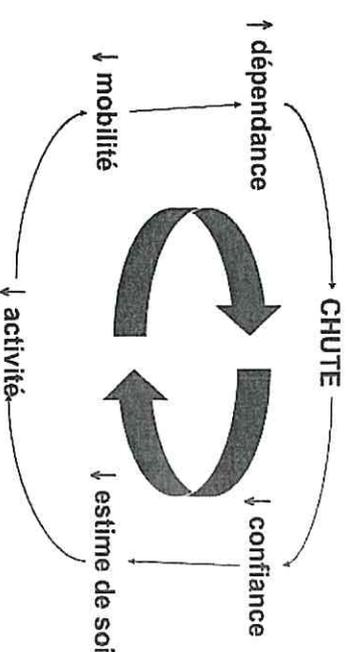
- Renforcer, entretenir les capacités motrices sous forme de prises en charge individuelle et/ou collective
- Mettre à disposition des aides de marche
- Éduquer la personne au risque de chute (dans les activités du quotidien, dans l'utilisation des aides de marche)

Chaque fois que nécessaire, une réévaluation est réalisée pour s'adapter aux besoins de la personne et la sécuriser dans son nouvel

SYNDROME POST-CHUTE

Une chute n'est pas un événement anodin, mais ses conséquences varient selon les situations et d'une personne à l'autre.

SYNDROME POST-CHUTE



Suite à une chute, la peur de chuter est fréquente. Mais cela n'est pas irréversible.

Il ne faut pas hésiter à en parler aux professionnels présents autour de vous. Vous pouvez faire appel au kinésithérapeute ou à l'ergothérapeute pour vous rassurer sur vos capacités, mais

FICHE DE COMMUNICATION

**RESIDENTS
FAMILLES**



ADMINISTRATION

La Direction a décidé, après avis favorable du Conseil de la Vie Sociale, de mettre en place un outil de communication entre les résidents et leur famille et l'Administration, et ce afin de permettre une amélioration continue de la qualité des prestations réalisées ou de faire part, le cas échéant, de vos motifs de satisfaction.

RESIDENT CONCERNE

Nom :

Prénom :

Date :

DIFFICULTE RENCONTREE OU MOTIF DE SATISFACTION

VOS PROPOSITIONS EVENTUELLES D'AMELIORATION

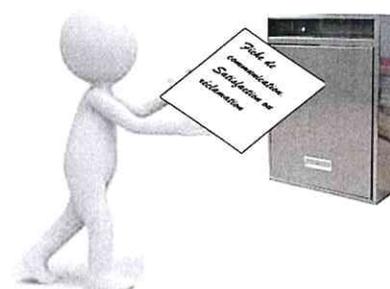
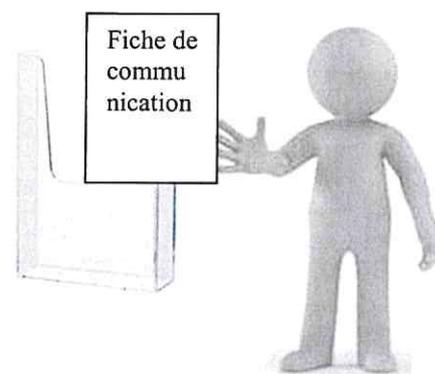
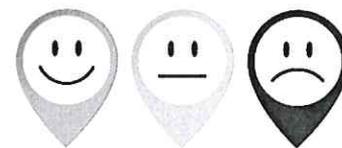
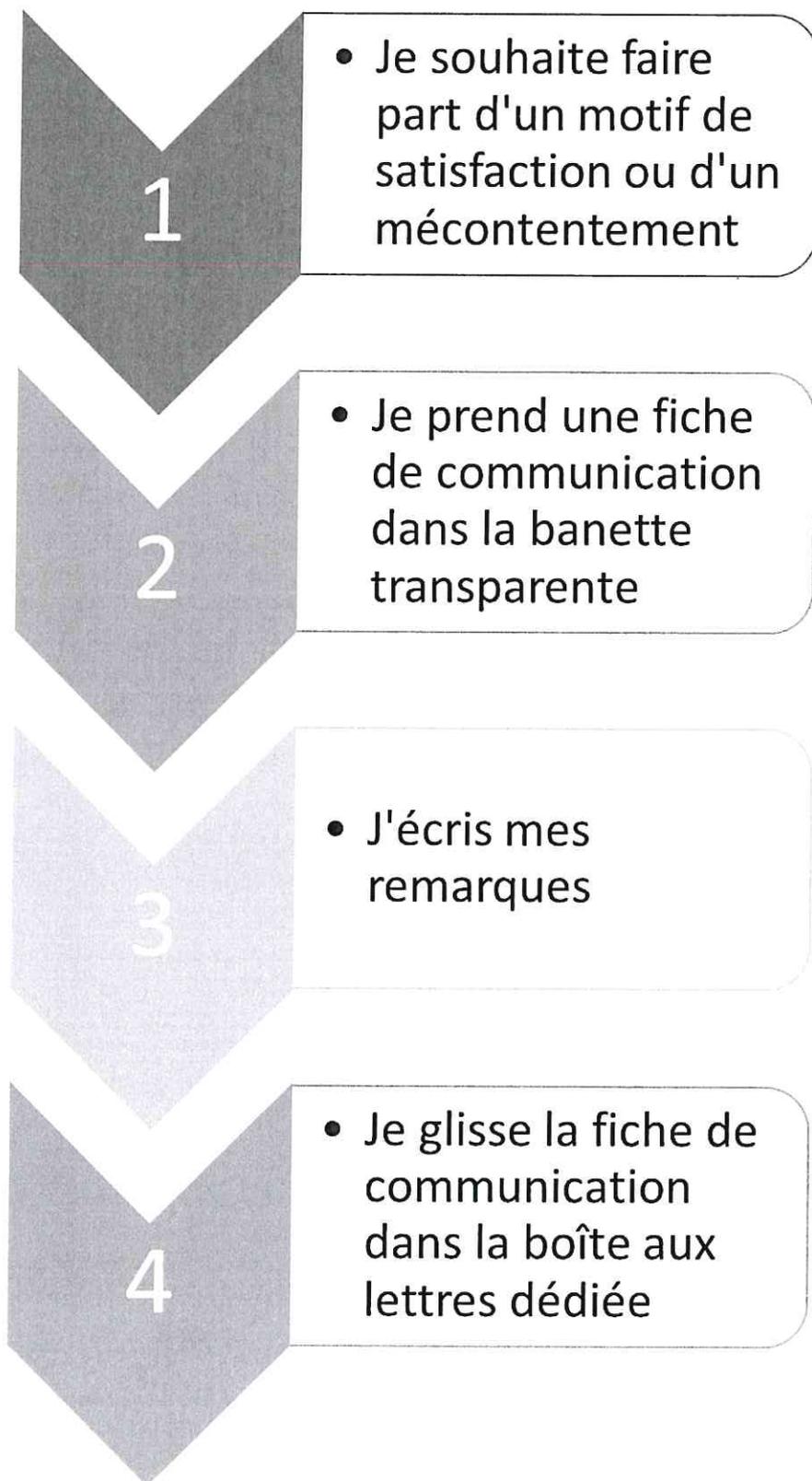
SUITES DONNEES PAR L'ETABLISSEMENT

Souhaitez-vous que le point que vous soulevez soit porté à la connaissance du Conseil de la Vie Sociale et éventuellement examiné en séance ?

Oui

Non

Fiche à déposer dans la boîte aux lettres « Fiches de communication » du service



Les fiches de communication sont relevées quotidiennement par la cadre de santé, et transmises au service Qualité, qui veille à prendre en considération chacune de vos remarques.