



**LC**  
EHPAD  
*Les Collines*

**Livret d'accueil**



	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## SOMMAIRE

<b>LE MOT DE LA DIRECTION</b> .....	3
<b>1. L'ETABLISSEMENT</b> .....	4
1.1. LES COLLINES ET SA CULTURE DE BIENTRAITANCE .....	4
1.2. LE BATIMENT ET ENVIRONNEMENT .....	6
1.3. CHAMBRES ET MOBILIER.....	7
<b>2. VOTRE ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN</b> .....	8
2.1. LES EQUIPES.....	8
2.2. VOS SOINS MEDICAUX.....	9
2.3. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE.....	9
2.4. AUTRES INTERVENANTS .....	10
2.5. DEROULEMENT D'UNE JOURNEE TYPE .....	11
2.6. LES REPAS .....	12
2.7. ANIMATION ET VIE SOCIALE.....	13
<b>3. LA BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT</b> .....	15
3.1. MOYENS ET OUTILS MIS EN ŒUVRE .....	15
3.2. RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENTS A VOS DROITS.....	17
3.3. MOYENS D'EXPRESSION ET PARTICIPATION A LA VIE DE L'INSTITUTION .....	19
<b>4. SECURITE ET DROITS</b> .....	20
4.1. MESURES INTERNES DE SECURITE.....	20
4.2. DECISIONS D'AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN .....	22
<b>5. ANNEXES</b> .....	23
5.1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE .....	23
5.2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE .....	25
5.3. MANDAT DE PROTECTION FUTURE.....	28
5.4. ORGANIGRAMME .....	30

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

Indice	Date	Objet – Nature des modifications
3	26/07/2018	Revue périodique
4	04/10/2021	Revue périodique
5	13/04/2023	Refonte complète de tous les documents d'admission

Rédaction	Vérification	Approbation
NOM : Laurent HUMBERT FONCTION : Directeur adjoint DATE : 01/03/2023	FONCTION : Conseil de la Vie Sociale DATE : 13/04/2023	NOM : Sylvie SEILER FONCTION : Directrice DATE : 13/04/2023

## LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

L'ensemble du personnel de l'établissement vous remercie pour la confiance que vous lui témoignez. Soyez assuré de la compétence et du dévouement des professionnels ou bénévoles qui vous entourent. Tout sera mis en œuvre pour vous assurer un séjour aussi agréable que possible ainsi que des soins de qualité.

De même, notre volonté d'améliorer sans cesse nos prestations démontre toute l'attention que nous portons à vos attentes, n'hésitez donc pas à nous en faire part. Nous espérons que la lecture de ce livret vous sera agréable et instructive.

En espérant que votre séjour vous satisfera. Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de l'établissement.

Nous restons à votre disposition pour de plus amples informations.

Sincères salutations,

La Directrice, Sylvie SEILER et L'ensemble du personnel  
de l'EHPAD « Les Collines »

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## 1. L'ETABLISSEMENT

### 1.1. LES COLLINES ET SA CULTURE DE BIENTRAITANCE

L'établissement est public autonome et relève du statut de la fonction publique hospitalière. Le Directeur en est le représentant légal. Il bénéficie d'une habilitation aide sociale délivrée par la Collectivité Européenne d'Alsace (CEA) et répond aux normes d'attribution de l'aide au logement à caractère social (ALS).






#### Chronologie

**1968** Le bâtiment appelé le « Bengala » est en proie aux flammes. Ce terrain est utilisé comme terrain de basket pour les jeunes. Le temps passe est le terrain est toujours disponible, le projet de créer un établissement médicalisé a germé dans les esprits des élus, des professionnels de santé, de personnes qualifiées et autre chargé de mission du Conseil Départemental.

**2007** Le 15 mars débute les travaux de construction de l'EHPAD.

**2009** Le 1er octobre ouverture de l'EHPAD « Les Collines ».

#### Nos objectifs

-  Un cadre de vie adapté, chaleureux et sécurisant, une philosophie : l'Humanitude.
-  Une organisation sociale et technique cohérente.
-  Des spécificités reconnues (soins adaptés et prestations diverses)
-  Des organisations de travail adaptées pour que chaque personne âgée puisse s'exprimer et trouver satisfaction pour ses besoins et ses demandes (vie quotidienne, soins, lien social, intimité...).
-  Proposer un accompagnement de qualité à chaque résident et un environnement professionnel favorable à l'épanouissement du personnel dans l'exercice de ses missions.

## Les valeurs

✚ L'EHPAD, un **lieu de vie, lieu d'envies** et d'animation.

✚ **Préservation de l'autonomie.**

Accompagnement en **Humanitude** : une philosophie et méthodologie de soins fondée sur les concepts de **bienveillance** pour rapprocher le soignant et le soigné, améliorer les soins des résidents, et accompagner les personnes âgées dans le respect de leur intimité et singularité, « vivre debout jusqu'au bout ».

<b>La liberté de la personne</b>	C'est aider sans prendre la liberté de l'autre, laisser le pouvoir de faire des choix et préserver l'intimité du résident.
<b>La sécurité des personnes</b>	C'est expliquer les contraintes liées à la vie en collectivité dans le respect et la dignité de chacun. C'est assurer la sécurité matérielle, affective et psychique de chaque résident et la sécurité dans le fonctionnement de l'établissement.
<b>Les droits de la personne</b>	C'est le respect de la liberté de penser et de l'histoire de vie du résident.
<b>L'égalité des aides et des services</b>	C'est la qualité du prendre soin, la qualité de l'environnement, la non-discrimination (culturelle, religieuse, financière ...).

L'établissement doit être un véritable lieu de vie qui aura le souci de mettre en place des conditions d'accueil, d'accompagnement et de soins qui soutiennent et valorisent les projets de vie personnels des personnes âgées dans toute la mesure du possible. Il s'agit d'offrir à des personnes très âgées, fragiles ou déficitaires sur les plans physiques, psychiques et/ou sociaux, un lieu pour vivre sans rupture massive avec les modèles sociaux courants.

## 1.2. LE BATIMENT ET ENVIRONNEMENT

L'EHPAD « LES COLLINES » est situé 13 rue Gounod en plein cœur de Riedisheim. Sa capacité totale est de 65 lits en chambres individuelles dont 16 en Unité de Vie Protégée (UVP).

Il accueille des personnes autonomes ou dépendantes de plus de 60 ans. C'est un établissement public autonome relevant de la fonction publique hospitalière.

Le bâtiment est accessible depuis la rue Gounod.

Il est construit à flanc de colline et comprend 4 étages :

- ⇒ Le Rez-de-cour ou sous-sol (cuisine, locaux techniques, lingerie)
- ⇒ Le rez-de-jardin ou Unité de Vie Protégée (espace commun, salle de soins, accès extérieur au jardin de l'UVP, chambres J01 à J16)
- ⇒ Le rez-de-chaussée (Salle à manger, administration, salon de coiffure, animation, salle de soins et bureaux, chambres 1 à 25)
- ⇒ Le 1<sup>er</sup> étage (salle d'activités avec bibliothèque, espace associatif, terrasse, bureau kinésithérapeute et psychologue, chambres 101 à 124)

2 ascenseurs et 2 escaliers principaux permettent d'accéder à chacun des différents niveaux.



### 1.3. CHAMBRES ET MOBILIER



Les chambres sont individuelles, meublées (lit à hauteur variable, table, armoire murale) et équipées d'une salle de bain avec douche ainsi que d'un appel malade dans la chambre (lit et salle de bains).

**Après accord de la direction ou de la personne responsable de l'hôtellerie, la chambre peut être personnalisée :**

- Pour des raisons de sécurité et dans la limite de la taille de la chambre, le résident peut apporter des effets personnels : photos, radio, petite commode...
- Le résident a la possibilité d'amener un petit réfrigérateur, cependant la gestion des denrées et l'entretien reste à la charge du résident et de la famille.
- Une prise est prévue dans chaque chambre pour y installer un téléviseur. Les familles doivent fournir le câble. Pour des raisons de sécurité, l'écran devra être relativement récent. Pour le respect de chacun, il faudra user de ces appareils avec discrétion.
- Un téléphone personnel pourra être installé en chambre et la ligne sera directe. L'installation et les communications seront alors à la charge du résident.

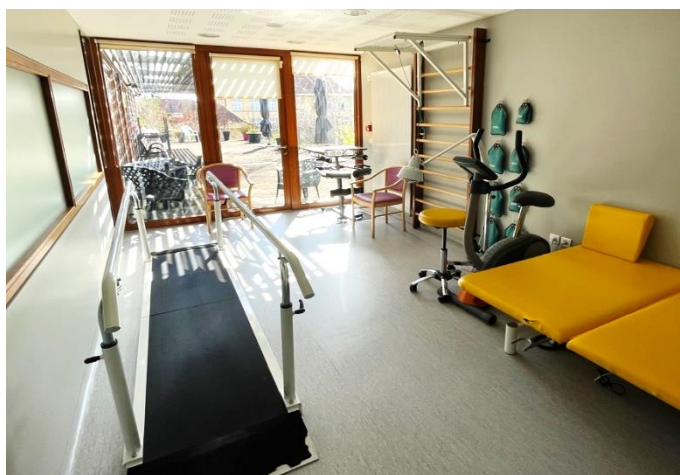
## 2. VOTRE ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

### 2.1. LES EQUIPES

Au quotidien, nos professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour. Le travail en interdisciplinarité favorise un accompagnement de qualité. Vous serez entourés de :

- ✚ L'équipe hôtelière : ce sont les Agents des Services Hospitaliers, de la blanchisserie, de l'équipe de cuisine, de l'équipe technique et logistique.
- ✚ L'animatrice chargée des activités, loisirs et animations.
- ✚ L'équipe médico-soignante vous apporte une aide au quotidien et pour vos soins : elle est composée du Médecin Coordonnateur, de l'Infirmière Coordinatrice (IDEC), de la Psychologue, d'Infirmiers Diplômés d'Etat et d'Aides-Soignants.
- ✚ L'équipe administrative englobe l'équipe de Direction, composée des responsables de services de l'EHPAD et le personnel du secrétariat.
- ✚ Les stagiaires sont de divers horizons (ex : étudiants en Soins Infirmiers, d'élèves Accompagnement, soins et services à la personne etc).
- ✚ Un kinésithérapeute est présent à temps partiel dans l'établissement. Les séances se font sur ordonnance délivrée par le médecin traitant du résident ou le médecin coordonnateur de l'EHPAD.

Tous ces professionnels sont engagés dans une **démarche de bientraitance**. Ils sont par ailleurs soumis au secret et à la discrétion professionnels, de même que les bénévoles et intervenants extérieurs.



### ANNEXE : ORGANIGRAMME



	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## 2.2. VOS SOINS MEDICAUX

Conformément aux dispositions en vigueur, l'EHPAD dispose d'un médecin coordonnateur. Il a une mission d'organisation médicale au sein de la structure.

Vous avez le choix de votre médecin traitant. Il assure votre surveillance médicale. Vous avez également le choix de votre pharmacien : ces choix ayant des conséquences, notamment en ce qui concerne les honoraires qui pourront être demandés. Merci de contacter l'infirmière coordinatrice.

Les nuits, week-end et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale ou au médecin de garde selon les horaires. L'EHPAD assure une permanence médicale 24h/24.

En cas d'hospitalisation, votre famille sera prévenue (réfèrent familial si désignation) ainsi que la personne de confiance désignée (le cas échéant).

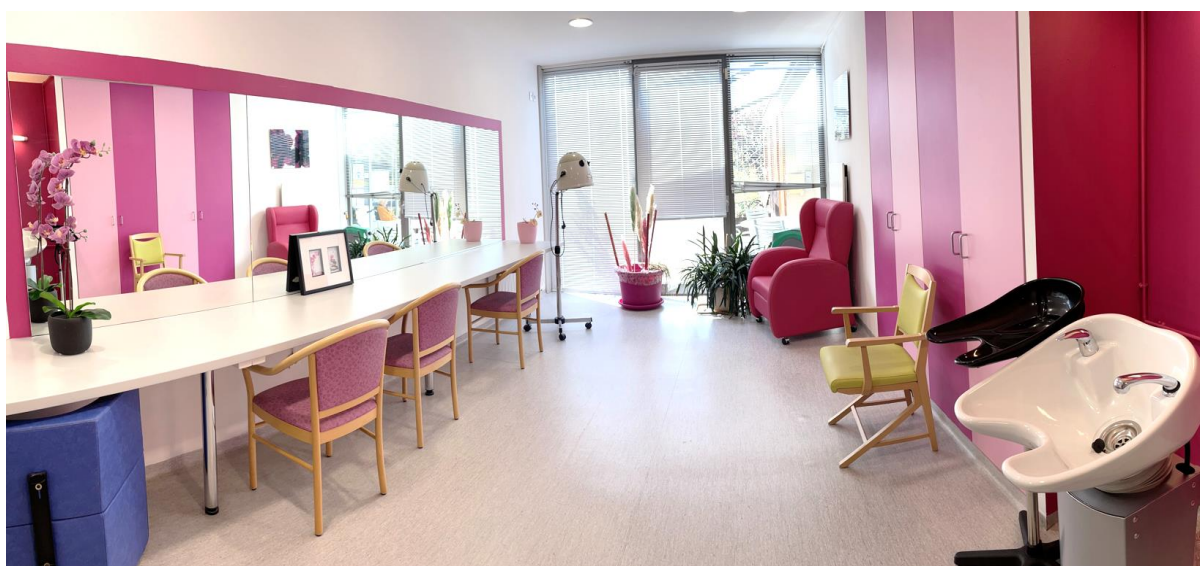
L'établissement se réserve le droit d'alerter le procureur afin d'évaluer l'intérêt d'une mesure de protection juridique pour tout résident dont l'état de santé le justifierait. Le procureur pourra alors solliciter, après étude de la demande, le juge des tutelles.

## 2.3. LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Imposés par la loi, les projets d'accompagnement personnalisés (PAP) des résidents d'EHPAD ont vocation à permettre à chaque résident accueilli de vivre son séjour dans le respect de ses goûts, de ses envies, tout en préservant son autonomie autant que possible.

Cette démarche est proposée à chacun des résidents et fait l'objet de réunions, de réévaluations périodiques en lien avec l'évolution de leurs volontés, de leurs capacités physiques et cognitives. L'établissement met en application cette démarche dans la mesure de ses moyens organisationnels, et ses ressources disponibles après une période d'intégration.

## 2.4. AUTRES INTERVENANTS



**Une coiffeuse professionnelle** assure ses prestations dans le salon de coiffure de l'EHPAD sur rendez-vous. Les prix sont à demander à l'accueil et sont à la charge du résident.

Celui-ci peut également faire intervenir son coiffeur personnel pendant les heures de disponibilité du salon qui sera gracieusement mis à disposition.

Les personnes hébergées peuvent prendre rendez-vous avec un **pédicure libéral** qui assurera ses prestations en chambre. La facture reste à leur charge.

**L'infirmière** prendra note du rendez-vous souhaité par le résident et le transmettra au professionnel concerné.



**Association « Salut Les collines »** : elle assure un accompagnement à travers des actions d'animation des résidents tout en participant au développement de celles-ci.

## 2.5. DEROULEMENT D'UNE JOURNEE TYPE

De manière indicative, la prise en charge tout au long de la journée se décline de la façon suivante dans l'établissement (horaires donnés à titre d'information et pouvant varier en fonction des besoins des services) :

Dès 07h00	Les soins et le lever s'échelonnent à partir de 07h00. Une aide à la toilette ou à la douche est proposée aux résidents qui le nécessitent ou le souhaitent. Les chambres sont individuelles avec cabinet de toilette et douche, ce qui favorise le respect de l'intimité du résident.
07h30 09h30	Entre 07h30 et 09h30, le petit déjeuner est servi en chambre pour les résidents du 1 <sup>er</sup> étage et du rez-de-chaussée, ainsi qu'en salle à manger du rez-de-jardin pour ceux de l'UVP.
10h00	Une activité collective est proposée au rez-de-chaussée ou 1 <sup>er</sup> étage vers 10h00 par l'animatrice pour les résidents qui le souhaitent.
12h00	A partir de 12h00, le déjeuner est servi en salle à manger du rez-de-jardin de l'établissement. Les menus de la semaine sont affichés à l'accueil. Après le repas, certains résidents sont couchés à leur demande pour un temps de sieste.
15h00	Une deuxième activité collective est proposée à partir de 15h00 par l'animatrice pour les résidents qui le souhaitent.

Un calendrier hebdomadaire est mis à disposition dans les ascenseurs. Les familles sont cordialement invitées à y participer. Une salle d'animation est accessible au 1<sup>er</sup> étage, et une borne musicale au rez-de-chaussée, sont également mis à disposition des résidents.

15h00	Un goûter est proposé aux résidents vers 15h00.
18h00	Le repas du soir est servi en salle de restauration.
19h30	A partir de 19h30, les résidents sont installés confortablement pour la nuit.
21h00	A 21h00, l'équipe de nuit prend le relai pour garantir la continuité des soins.

## 2.6. LES REPAS



Au sein des 3 étages, le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 9h30. Le déjeuner et le dîner sont pris par les résidents en salle à manger, sauf si l'état de santé de la personne justifie qu'ils soient pris en chambre. Lorsqu'une aide personnalisée est nécessaire, le personnel accompagne le résident pour la prise du repas.

Les horaires des repas sont variables selon l'état de dépendance de la personne et le besoin ou non d'une aide à l'alimentation :

Les régimes alimentaires prescrits sur ordonnance sont pris en compte.

Les menus sont établis en collaboration avec le Conseil de la Vie Sociale et la Commission des menus qui y est rattachée.

Les feuilles de menus hebdomadaires sont affichées dans les ascenseurs, à l'accueil et devant la salle à manger afin que les résidents puissent les consulter.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

Les menus sont confectionnés par notre équipe de cuisine commune à l'EHPAD Le Beau Regard, apportés en liaison froide, et remis en températures dans la cuisine de l'EHPAD Les Collines.

Lors de l'admission, les résidents ont la possibilité de nous indiquer leurs goûts et aversions alimentaires qui seront alors respectés. Ils reçoivent, sauf contre-indication médicale, un verre de vin au repas de midi et un le soir s'ils le souhaitent.

Les résidents ont la possibilité de recevoir des invités de leur choix au déjeuner. Les réservations se font impérativement auprès du personnel d'accueil 5 jours à l'avance.

Le prix du repas des personnes invitées est fixé par le Directeur et est affiché dans l'établissement.



## 2.7. ANIMATION ET VIE SOCIALE

En semaine, les journées se déroulent habituellement avec une activité le matin à partir de 10h00 et jusqu'à 11h30, puis une activité l'après-midi de 15h00 à 16h30.

Pour répondre aux attentes des résidents, nous proposons un large choix d'ateliers. Ceux-ci sont déclinés en plusieurs thèmes : la cuisine, l'activité gymnique, les jeux, la musique, les activités manuelles et culturelles, les ateliers mémoire, ainsi que les sorties.

Les propositions d'animations sont affichées chaque jour sur les tableaux lumineux du rez-de-chaussée et du 1<sup>er</sup> étage pour tenir les résidents informés.

Bien que préférentiellement collectives, certaines animations sont proposées individuellement (promenades par exemple).

Pour les grands lecteurs, nous disposons d'une bibliothèque au 1<sup>er</sup> étage, un lieu calme pour lire ou se reposer. Une borne musicale est également mise à disposition des résidents et des familles pour écouter de la musique et choisir parmi des centaines de chansons.

Les anniversaires du mois sont célébrés collectivement et mensuellement (sauf exception).



Photo : Fête de l'été dans le jardin de l'Unité de Vie Protégée

### 3. LA BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT



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

#### 3.1. MOYENS ET OUTILS MIS EN ŒUVRE

##### Formation du personnel

L'établissement planifie chaque année des formations externes et ateliers internes en lien avec les besoins de ses agents. Exemple de thématiques :

<i>Formations externes</i>	<i>Ateliers internes</i>
Humanitude, prévention des chutes, simulateur de vieillissement, accompagnement des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et apparentées, formation aux gestes et soins d'urgence, etc.	Manutention relationnelle, soins palliatifs, dépression chez la personne âgée, projet d'accompagnement personnalisé, etc.

##### Soutien psychologique

Un psychologue est disponible pour les résidents et leurs proches. Pour être mis en relation avec elle, merci de contacter l'accueil.

##### Prise en compte de la douleur

Une politique de prise en charge de la douleur est mise en place tout au long de votre séjour (tous les moyens accessibles pour vous soulager seront mis en œuvre). Il existe des protocoles spécifiques. Vous pouvez à tout moment

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

interpeller l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs.

## Gestion et qualité

L'établissement encourage une démarche bientraitante d'amélioration continue de la qualité de ses prestations et son fonctionnement. Il formalise sa gestion à travers une organisation, une gestion documentaire (procédures, protocoles), une analyse des dysfonctionnements et une réévaluation des pratiques au quotidien.

La structure participe à des appels à projets et demande des financements permettant d'acquérir, renouveler son matériel, mais aussi de contribuer auxancements de projets pédagogiques, thérapeutiques et culturels.

## Gestion des événements indésirables

En application de la loi, l'établissement a une démarche de gestion des événements et situations indésirables qui pourraient survenir (les événements indésirables font référence à « toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus dans l'accompagnement d'une situation habituelle et qui sont ou pourraient être sources de dommages »).

Une analyse et des mesures correctrices sont mises en œuvre pour chaque événement. Les événements graves donnent potentiellement lieu à la réunion d'un Comité de Retour d'Expérience (CREX). Il s'agit d'une démarche de gestion des risques spécifique.



	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

### 3.2. RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENTS A VOS DROITS

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations auprès des responsables de service (infirmière coordinatrice ou responsable hôtelier) ou sur le cahier des remarques au bureau d'accueil. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais par écrit ou lors d'un entretien selon les situations. Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier au directeur ou de faire appel aux personnes qualifiées ou au médiateur de la consommation.

#### Les mesures de médiation

ARTICLE L612-1 et suivants du code de la consommation :

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

- ⇒ Pour toute information, merci de vous adresser au service administratif, qui vous orientera vers les personnes et/ou organismes compétents sur le sujet.

#### La personne qualifiée

Dans le cadre de la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médicosociale, l'article L 311-5 du CASF prévoit que toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, peut faire appel en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée, qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le Préfet, L'Agence Régionale de Santé du Grand-Est et le Président de la Collectivité Européenne d'Alsace.

- ⇒ L'arrêté portant sur la désignation des personnes qualifiées est affiché à l'accueil de l'établissement.

Ces personnes qualifiées ont une seule mission : aider les usagers à faire valoir leurs droits.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

Il ne peut s'agir que des droits des usagers dans leurs rapports avec l'institution. Ainsi, les personnes qualifiées ne doivent pas se substituer aux familles ou aux usagers eux-mêmes pour des problèmes relevant de leurs rapports avec des personnes extérieures à l'institution (administration, commerçants, locataires, etc.).

La personne qualifiée doit accompagner l'utilisateur pour faire valoir ou reconnaître son droit par l'institution. Elle n'a pas une fonction de contrôle et ne dispose d'aucun pouvoir de contrainte. **Elle doit donc avoir recours uniquement à la médiation ou à la conciliation.**

La personne qualifiée peut aussi :

- ✚ Prodiguer des conseils aux usagers et les orienter dans leurs démarches ;
- ✚ Aider les personnes à formaliser une réclamation par écrit auprès des tutelles ;
- ✚ Informer les usagers sur leurs droits vis-à-vis de l'institution d'accueil. La fonction est exercée à titre gratuit.

La personne qualifiée ne peut être saisie que par l'utilisateur lui-même ou son représentant légal. Les coordonnées de la personne qualifiée auprès des établissements relevant du secteur des personnes âgées sont disponibles sur le tableau d'affichage à l'accueil de l'établissement.

## Les numéros d'appel

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

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

### 3.3. MOYENS D'EXPRESSION ET PARTICIPATION A LA VIE DE L'INSTITUTION

#### **Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)**

Il se tient au moins trois fois par an dans l'établissement. Il est « un lieu d'échange et d'expression. Composé de représentants des résidents, des familles, des bénévoles et du personnel de l'établissement, le conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Son rôle est consultatif.

Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il convient aussi de souligner que le conseil est une instance collégiale qui fonctionne impérativement de manière démocratique.

Vous avez la possibilité d'être membre du CVS ainsi qu'un membre de votre famille en tant que représentant des personnes accueillies et des familles.

#### **La commission des menus**

Elle réunit environ 4 fois par an, des résidents, le chef de cuisine, les responsables de service, la direction, l'animatrice, ainsi que des membres du personnel soignant et hôtelier.

Cette commission s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des repas et du service. Chaque période écoulée est analysée, examinée de façon à proposer des mesures correctrices pour la suivante. Elle évoque les menus des semaines à venir et a également pour objectif de recueillir les avis, mais surtout les envies des résidents pour l'élaboration des menus à venir.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## 4. SECURITE ET DROITS

### 4.1. MESURES INTERNES DE SECURITE

#### La vidéosurveillance

L'établissement est placé sous vidéosurveillance pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant 15 jours et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel habilité et par les forces de l'ordre.

Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, merci de vous adresser au secrétariat.

**Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, merci de vous référer à notre charte de protection des données personnelles affichée à l'accueil de l'établissement.**

#### La protection des données personnelles



L'EHPAD « Les Collines » recueille et traite des données personnelles en conformité avec le « Règlement Général de Protection des Données personnelles » (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018 au sein de l'Union Européenne. Elles sont traitées principalement pour les finalités et exigences justifiées et légales :

- Afin de proposer à nos résidents une prise en charge médico-soignante personnalisée et adaptée à leurs besoins dans le respect de leurs souhaits et de la démarche Humanitude.
- Afin de contacter les familles et proches pour toute information concernant le résident en accord avec leur consentement.

Vous bénéficiez des droits de consultation et de rectification de vos données personnelles. Pour toute information merci de vous adresser à l'administration qui vous orientera vers notre Délégué à la Protection des Données (DPD/DPO), et votre médecin traitant pour les données médicales.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## Continuité des soins et traitement des appels malades

L'établissement est muni d'un système d'appel malade. Des boutons d'appel situés à 3 emplacements dans leurs chambres, permettent au résident en cas de besoin urgent de faire venir un soignant auprès de lui.

Il y a constamment des soignants dans la structure, ceci y compris la nuit où 2 veilleuses effectuent des tournées. En cas de nécessité, l'EHPAD dispose également d'une astreinte infirmière de nuit.

## Maintenance des locaux et sécurité incendie

Toute personne qui constaterait un défaut de fonctionnement, de quelle nature que ce soit, est priée de le signaler immédiatement à l'accueil ou à l'infirmière en poste. Pour éviter toute panique, des consignes de sécurité, en particulier en cas d'incendie, ont été données. Tout le personnel de l'EHPAD est formé chaque année au Système de Sécurité Incendie (SSI).

Une commission de sécurité effectue une vérification environ tous les 3 ans. Elle émet des observations sur lesquelles l'établissement s'engage à agir auprès des autorités et donne un avis favorable de poursuite de l'exploitation ou non.

Les principaux contrôles concernent les dispositifs permettant de réduire les risques d'incendie, d'éviter la propagation du feu et des fumées, de faciliter l'évacuation du public et l'intervention des secours. Une attention toute particulière est ainsi portée à la qualité des matériaux utilisés et à leur réaction au feu, à l'accessibilité des façades, à l'existence de sorties et de dégagements intérieurs suffisamment nombreux et bien répartis, à la présence d'un système d'éclairage de sécurité autonome, de moyens d'alarme, d'alerte et de premiers secours adaptés, etc.

	DIVERS	COL R1 DIV Livret d'accueil	
	<b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	Indice : 5	Date : 13/04/2023

## 4.2. DECISIONS D'AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN



### **Le référent du résident**

Nous vous suggérons dans le dossier d'admission de désigner 2 personnes qui seront vos référents familiaux avec un ordre de priorité. En cas de besoin c'est avec ces personnes que l'EHPAD communiquera à votre sujet.

### **Les directives anticipées et la personne de confiance**

**La directive anticipée** est un document écrit, daté et signé où une personne rédige ses volontés quant aux soins médicaux qu'elle veut ou refuse dans le cas où elle se trouverait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

**La personne de confiance** est une notion de droit français de la santé. Elle favorise le consentement des personnes hors d'état de s'exprimer. Son rôle est :

-  D'accompagner à sa demande le patient dans des démarches de santé, y compris les consultations médicales, dans le but de l'aider à mieux comprendre ce qui s'est passé lors de ces démarches ;
-  De transmettre les volontés du patient qui serait devenu hors d'état de s'exprimer (en raison de coma ou de démence par exemple) à l'équipe médicale par le biais des directives anticipées.

**Un formulaire à ce sujet figure dans la pochette remise lors de l'admission.**

### **Le mandat de protection future**

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, il vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui en seront chargées le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

## **ANNEXE : MANDAT DE PROTECTION FUTURE**

## 5. ANNEXES

### 5.1. CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

**Charte version 2007** : Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

<b>1. Choix de vie</b>	Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.
<b>2. Cadre de vie</b>	Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.
<b>3. Vie sociale et culturelle</b>	Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.
<b>4. Présence et rôle des proches</b>	Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.
<b>5. Patrimoine et revenus</b>	Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
<b>6. Valorisation de l'activité</b>	Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.
<b>7. Liberté d'expression et liberté de conscience</b>	Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix

<b>8. Préservation de l'autonomie</b>	La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.
<b>9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps</b>	Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.
<b>10. Qualification des intervenants</b>	Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.
<b>11. Respect de la fin de vie</b>	Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
<b>12. La recherche : une priorité et un devoir</b>	La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.
<b>13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable</b>	Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.
<b>14. L'information</b>	L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**fng**

**Fondation Nationale de Gérontologie**  
49, rue Mirabeau – 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 – [www.fng.fr](http://www.fng.fr)



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère des solidarités et de la santé



	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

## 5.2. CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Selon l'Arrêté du 8 septembre 2003, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

L'intégralité de cette charte peut être retrouvée sur le site Internet :

[http://www.solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/EXE\\_A4\\_ACCUEIL.pdf](http://www.solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/EXE_A4_ACCUEIL.pdf)

### **Article 1er - Principe de non-discrimination**

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale.

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

La personne doit se voir proposer une prise en charge individualisée et la plus adaptée possible à ses besoins.

### **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. Ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La communication de ces informations par les personnes habilitées à les communiquer s'effectue avec un accompagnement adapté.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

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

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant des conditions et conséquences de la prise en charge.
3. Le droit à la participation directe à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

#### **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.

#### **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.

#### **Article 7 - Droit à la protection**

Il est garanti à la personne, 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**

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A 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.

	<b>DIVERS</b> <b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	COL R1 DIV Livret d'accueil	
		Indice : 5	Date : 13/04/2023

### **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. 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.

### **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.

### **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.

	DIVERS	COL R1 DIV Livret d'accueil	
	<b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	Indice : 5	Date : 13/04/2023

### 5.3. MANDAT DE PROTECTION FUTURE

#### De quoi s'agit-il ?

Le mandat de protection future vous permet de désigner à l'avance la ou les personnes (mandataires) que vous souhaitez voir chargées de veiller sur vous et/ou sur tout ou partie de votre patrimoine, pour le jour où vous ne serez plus en état, physique ou mental, de le faire seul. Le mandat peut porter : *soit sur la protection de votre personne ; soit sur celle de vos biens ; soit sur les 2*. La protection des biens et celle de la personne peuvent être confiées à des mandataires différents.

#### Quelle est sa forme ?

Dans tous les cas, le mandat est un contrat libre : vous choisissez à l'avance quelle sera l'étendue des pouvoirs du (ou des) mandataires. Les actes de protection des biens qu'un mandataire peut réaliser sans autorisation du juge diffèrent selon le type de mandat : notarié, ou sous seing privé.

Mandat notarié : Il permet notamment d'autoriser votre mandataire à procéder à des actes de disposition de votre patrimoine (par exemple : vente d'un bien immobilier ou placement financier). Il est établi par acte authentique. Votre mandataire rend compte au notaire et lui remet notamment l'inventaire des biens et le compte annuel. Le notaire pourra signaler au juge des tutelles tout acte pris par le mandataire pouvant être contraire à vos intérêts. Un mandat pris par des parents pour leur enfant est obligatoirement notarié.

Mandat sous seing privé : Sous ce mandat, la gestion des biens se limite aux actes d'administration, c'est-à-dire ceux qu'un tuteur peut faire sans autorisation du juge (renouveler le bail d'un locataire par exemple). Tout acte de disposition nécessite l'autorisation du juge des tutelles. Le mandat doit être contresigné par un avocat ou bien être conforme au modèle de formulaire cerfa n°13592\*02. Dans ce dernier cas, il doit être enregistré à la recette des impôts pour que sa date soit incontestable. Les frais d'enregistrements sont d'environ 125 € et sont

	DIVERS	COL R1 DIV Livret d'accueil	
	<b>LIVRET D'ACCUEIL</b>	Indice : 5	Date : 13/04/2023

à votre charge. Il doit être daté et signé de votre main. Votre mandataire l'accepte en le signant.

### Comment s'applique-t-il ?

Date d'effet : Lorsque le mandataire constate que l'état de santé du mandant ne lui permet plus de prendre soin de sa personne ou de s'occuper de ses affaires, il effectue les démarches nécessaires pour que le mandat prenne effet. Cette constatation doit être établie par un médecin inscrit sur une liste établie par le procureur de la République (la liste des médecins est disponible dans les tribunaux d'instance). Le médecin délivre un certificat médical constatant l'inaptitude du mandant. Le mandataire se présente ensuite muni du mandat et du certificat médical au greffe du tribunal d'instance pour faire viser le mandat par le greffier et permettre ainsi sa mise en œuvre.

Contrôle du mandat : Vous fixez les modalités de contrôle de son exécution et vous pouvez charger une ou plusieurs personnes de ce contrôle. Tout intéressé (proche ou non de la personne protégée) peut saisir le juge des tutelles :

- ✚ en cas de contestation de la mise en œuvre ou des conditions d'exécution du mandat (le juge peut à cette occasion mettre fin au mandat)
- ✚ ou s'il devient nécessaire de vous protéger davantage que vous ne l'avez prévu. Le juge peut alors compléter votre protection par une mesure judiciaire.

### Fin du mandat

- ✚ Le mandat prend fin en cas de rétablissement des facultés personnelles du mandant ;
- ✚ En cas de placement du mandant en curatelle ou en tutelle (sauf décision contraire du juge) ;
- ✚ de décès du mandant ;
- ✚ de décès du mandataire, son placement en curatelle ou tutelle ;
- ✚ révocation du mandataire prononcée par le juge des tutelles à la demande de tout intéressé.

## 5.4. ORGANIGRAMME

