



LIVRET D'ACCUEIL

EHPAD ORTABADIAL

3 rue du 11 Novembre 1918

46100 FIGEAC

05.65.50.03.13

accueil.ortabadiel@orange.fr



SOMMAIRE

SITUATION GEOGRAPHIQUE	4
PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT	5
L'ADMISSION.....	7
LES FRAIS DE SEJOUR	9
LE CADRE DE VIE	11
VOTRE SEJOUR	13
LA GARANTIE DE VOS DROITS ET LIBERTES	18
ANNEXES	22
CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE	23
EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE.....	23
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.....	25
LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES	28
LISTE DES REPRESENTANTS DES USAGERS.....	29
COMMISSION DES USAGERS DU CH DE FIGEAC.....	29
MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION.....	29

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous permettre de disposer de toutes les informations nécessaires sur l'EHPAD Ortabadial qui dépend du Centre Hospitalier de Figeac.

Le Président du Conseil de surveillance, ses membres, le Directeur du Centre Hospitalier, le Président de la Commission Médicale d'établissement, la Directrice déléguée, le personnel et les résidents vous souhaitent la bienvenue.

Comme évoqué dans le projet des Ehpads, les mots écoute...prendre soin...équité...adaptabilité...et service public définissent nos valeurs.

Proposer une assistance, un accompagnement, une aide et un soutien aux personnes âgées

du territoire, pour leur permettre d'exercer et de réaliser leurs choix de vie !

Ce livret vous présente notre établissement et ses différents services ainsi que l'organisation de la vie au quotidien, les choses essentielles pour vous sentir à l'aise dans votre nouvel espace de vie ou de séjour.

L'EHPAD Ortabadial est un lieu où vous serez considéré(e) avec vos droits et libertés. La Charte des droits et libertés des personnes accueillies, que vous trouverez en annexe vous y aidera.

L'ensemble de l'équipe est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire. **Sachez que « notre chez nous » est désormais « votre chez vous ».**

La Directrice déléguée

Nathalie ESCURE

PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Historique

L'établissement porte le nom de Ortabadial signifie en occitan « le jardin de l'abbaye » (« ort » (horticulture) et « abadial » relatif à l'abbaye). Ces jardins ont été lotis au XIIIe siècle pour créer un nouveau quartier d'habitation intramuros.

Le site hospitalier Ortabadial est l'héritier du Bureau de bienfaisance, fondé sur le site actuel de l'EHPAD en 1828. Cet organisme de charité apportant des soins aux nécessiteux (pauvres, personnes âgées, malades) est animé, tout comme l'hôpital de Figeac, par des religieuses, les Sœurs de Nevers. Financé par des fonds privés, il dispose de son propre budget géré par une commission indépendante mais contrôlée par la commune.

A Figeac, le Bureau de bienfaisance fondé au début du XIXe siècle porte par tradition le nom de « Miséricorde », qui provient de l'institution qui l'a précédé avant la Révolution.

Dans les années 1950, le Bureau de bienfaisance est rattaché au Bureau d'aide sociale, l'ancêtre de l'actuel centre social Nicole-Paulo.

L'aménagement de l'actuel EHPAD Ortabadial débute en 1992. Lors des travaux, les vitraux de la chapelle de la Miséricorde, dus au maître verrier Henri Feur et datant de 1877, sont préservés et replacés dans le nouvel édifice. Ils illustrent dans une perspective biblique les soins apportés aux plus faibles par les Sœurs de Nevers : accueil des enfants, services des personnes fragiles...

Les dates clés :



1988 : création du logement foyer Ortabadial

1992-1994 : Travaux de restructuration, édifice actuel

24/05/2002 : reprise de l'ehpad par le Centre Hospitalier de Figeac

Missions :

Un EHPAD, Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes, est un lieu d'accueil et d'hébergement pour les personnes âgées de 60 ans et plus, autonomes, semi-autonomes ou dépendantes.

Sa mission est de mettre en place **une prise en charge personnalisée** selon les besoins d'aide et de soins de la personne accueillie dans son quotidien tout en veillant à lui offrir un environnement chaleureux, confortable et sécurisé.

Les objectifs de l'EHPAD envers ses résidents et leurs familles sont multiples :

- Améliorer l'autonomie,
- Assurer le confort, la dignité, et le respect de chacun,
- Prendre en compte l'histoire de vie du résident, l'aide nécessaire pour rendre son quotidien plus facile,
- Accompagner au quotidien, avec une évaluation et une réadaptation de votre projet de vie,
- Veiller à la sécurité : prévenir les chutes, suivre la prise de médicaments, éviter tout abus de faiblesse,
- Lutter contre l'isolement et œuvrer vers une vie sociale partagée,
- Informer, accueillir, soutenir les familles, les proches, les aidants.

Statut juridique

L'EHPAD « Ortabadial » est un établissement public rattaché au Centre Hospitalier de Figeac relevant de la fonction publique hospitalière, administré par un Conseil de surveillance présidé par le Maire de la commune, M. André MELLINGER, et dirigé par un Directeur nommé par le Ministre de la Santé.

Organisation

M. LAGARDE, directeur de l'hôpital de Figeac et Mme ESCURE, directrice adjointe de l'hôpital de Figeac en charge des parcours et de l'autonomie, assurent respectivement la Direction et la Direction déléguée de notre établissement.

Modes d'accueil et services

Notre établissement dispose d'une capacité de 73 places :

- 73 places d'hébergement permanent,

Les personnes accueillies sont âgées de 60 ans et plus, autonomes ou en perte d'autonomie nécessitant une surveillance paramédicale.

L'ADMISSION

L'admission se fait en recherchant systématiquement le consentement libre et éclairé de la personne et en l'informant, par tous moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

Pour toute demande de renseignement, sur les modalités d'accueil, vous pouvez contacter le secrétariat de l'EHPAD :

Par téléphone au 05.65.50.03.13

Du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

Accueil physique aux mêmes horaires

Par mail : accueil.ortabadi@orange.fr

Une visite de l'établissement peut être organisée sur rendez-vous.

L'inscription

Si vous prévoyez une admission au sein de l'EHPAD, vous devez au préalable constituer un dossier d'inscription. Pour cela vous pouvez :

- faire votre demande sur internet, sur le site **ViaTrajectoire** accessible à l'adresse suivante : <https://trajectoire.sante-ra.fr>.

ou

- renseigner le formulaire « **CERFA n°14732*03** » (constitué d'un volet administratif et d'un volet médical) disponible sur internet ou à retirer auprès du secrétariat de l'EHPAD,

La commission d'admission

Une fois votre dossier constitué et remis à l'établissement, vous serez inscrit(e) sur une liste d'attente. Une commission d'admission composée d'une équipe pluridisciplinaire (Directeur, Médecin coordonnateur, Cadre de santé, agent administratif), étudiera votre dossier.

A l'issue de cette commission, la Direction se prononce sur votre admission.

Le cas échéant, le cadre de santé prendra alors contact avec vous pour convenir d'une date d'entrée.

Les entrées se font du lundi au vendredi.

Les démarches préalables à l'entrée

En entrant en hébergement permanent, voici quelques démarches que vous pourriez être susceptible de devoir accomplir :

- Sécurité sociale : penser à signaler votre changement d'adresse à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), à la caisse d'allocations familiales (Caf), ainsi qu'aux caisses de retraite (retraite de base et retraite complémentaire).
- Impôts : penser à prévenir l'administration fiscale de votre changement de résidence principale (pour la taxe d'habitation, la taxe foncière, l'impôt sur le revenu).
- Banque : penser à prévenir votre banque de son changement d'adresse.
- Mairie : penser à s'inscrire sur la liste électorale de votre nouvelle commune.
- Électricité, eau, gaz, téléphone, internet : ne pas oublier de mettre fin aux contrats existants ou de signaler votre changement d'adresse.

Pensez également à **suspendre ou mettre fin aux interventions et services dont vous pourriez bénéficier à domicile** :

- Location de matériel médical
- Service d'aide à domicile
- Service de soins à domicile
- Service de portage de repas à domicile
- ...

Pour le jour de votre arrivée, un certain nombre de documents vont vous être demandés :

- Une copie du livret de famille,
- Un acte de naissance,
- La copie de la carte d'identité,
- La Carte vitale,
- L'attestation de la caisse maladie,
- L'original de la complémentaire santé (mutuelle),
- Décision d'accord A.P.A pour les personnes en provenance de départements autres que le Lot
- Jugement de Tutelle ou Curatelle si concerné
- Photocopie de l'avis d'impôts de l'année précédente,
- L'attestation d'assurance responsabilité civile,
- Un RIB (Relevé d'Identité Bancaire),
- Un chèque de caution,
- Les ordonnances des traitements en cours,
- Le règlement de fonctionnement signé.

S'ils existent :

- La désignation de votre personne de confiance,
- Vos directives anticipées,

- Le contrat obsèques.

L'admission et l'accueil

Le jour de votre entrée, le personnel sera là pour vous accueillir.

Le contrat de séjour sera établi précisant vos droits et obligations ainsi que ceux de l'EHPAD Ortabadial.

Vous rencontrerez en priorité les infirmières, puis ferez connaissance progressivement avec les équipes qui vous accompagneront tout au long de votre séjour. Elles recueilleront vos histoires de vie que vous voudrez bien nous faire part, habitudes et rythmes de vie, évalueront vos besoins afin d'adapter votre accompagnement. Dans les jours qui suivront votre arrivée, l'animatrice viendra vers vous afin de connaître vos centres d'intérêts et de vous présenter les différentes animations qui pourraient vous convenir si vous êtes intéressé(e).

LES FRAIS DE SEJOUR

Compositions des frais de séjour

Les frais de séjours mensuels à l'EHPAD se composent ainsi :

Tarif hébergement permanent

+

Tarif dépendance

Déterminé en fonction du GIR

GIR 1-2

GIR 3-4

GIR 5-6

Applicable à tous les résidents de 60 ans et plus

A minima le montant du GIR 5-6 restera à votre charge

Les résidents classés dans les GIR 1-2 et 3-4 peuvent bénéficier d'une prise en charge partielle de ce tarif au titre de l'APA.

Le niveau de dépendance (GIR) est évalué par l'équipe de soins à l'aide de la grille AGGIR.

Les tarifs sont fixés et arrêtés annuellement par le Président du Conseil Départemental dans le cadre des dispositions de l'article L 314-2.2 et L 314-2.3 du Code de l'action sociale et des familles. Les tarifs en vigueur sont affichés dans le hall de l'établissement et fournis en annexe.

Des conditions particulières de facturation peuvent s'appliquer en cas d'absence pour convenance personnelle ou d'hospitalisation. Elles sont décrites au contrat de séjour.

Les aides possibles

Aides au financement des frais liés à l'hébergement

Vous pouvez solliciter les aides suivantes auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (sous certaines conditions) :

- **Aide Personnalisée au Logement (APL)**

Aide au financement des frais liés à la perte d'autonomie et à la dépendance

Il est possible de bénéficier de l'**Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA)** versée par le Conseil Départemental (au résident ou directement à l'établissement) dans les conditions d'attribution définies par le règlement départemental d'aide sociale de votre domicile de secours¹.

Si vous êtes lotois, l'APA est versée directement à l'Etablissement sous forme de dotation globale et vous n'avez pas de démarche à faire. Si vous étiez bénéficiaire de l'APA à domicile avant votre entrée en établissement, pensez à prévenir le département du Lot pour faire cesser l'allocation et indiquez leur que vous entrez à l'EHPAD ORTABADIAL.

Si vous venez d'un autre département (au sens du domicile de secours ¹) vous devez constituer votre dossier de demande d'APA, sauf si vous bénéficiez déjà de l'APA à domicile auquel cas nous nous chargerons de la requalification de la demande (nous fournir une copie de la décision).

La décision d'attribution de l'APA relève de la compétence du Conseil Départemental, **l'EHPAD n'a aucune prérogative sur la décision de notification.**

¹ **Domicile de secours** = lieu de résidence du résident durant les 3 derniers mois avant l'entrée en EHPAD

L'aide sociale à l'hébergement (l'ASH).

L'Aide Sociale à l'Hébergement est versée par le département. Chaque département dispose de son propre règlement d'aide sociale. Les règles de versement sont donc différentes en fonction du département de votre dernier lieu de résidence avant votre entrée.

L'aide sociale à l'hébergement est une aide financière destinée à la prise en charge des frais d'hébergement en établissement et des frais de dépendance non couverts par l'APA pour les personnes âgées ne disposant pas de ressources suffisantes pour les acquitter.

L'attribution de cette aide dépendra de votre situation financière mais également de celle de vos obligés alimentaires.

Le personnel administratif de l'EHPAD Ortabadial s'engage à faciliter vos démarches, notamment en tenant à votre disposition les coordonnées de ces différents services et en fournissant les renseignements et documents permettant de déposer ou d'instruire une demande d'aide sociale.

LE CADRE DE VIE

Les chambres

L'EHPAD met à disposition de ses résidents des chambres individuelles équipées d'une prise de téléphone et de télévision (appareils non-fournis).



Les chambres sont meublées (lit et table de chevet, chaise, adaptable, fauteuil, bureau). Néanmoins, vous pouvez personnaliser votre chambre et amener des effets et du mobilier personnels (TV, téléphone) à condition que cela soit compatible avec votre sécurité, votre état de santé, la superficie de la chambre et l'organisation des soins.



Pour des raisons de sécurité, les appareils électriques de type petit électroménager, sont interdits. L'établissement se dégage de toute responsabilité quant à l'apport de meubles personnels et autres appareils.

Toutes les chambres sont équipées d'une salle de bains comprenant un lavabo, une douche et des toilettes.

Un état des lieux d'entrée partagé de la chambre sera dressé à l'entrée.

Les lieux communs

La salle d'animation

Cette salle est le théâtre des animations et se transforme en lieu de culte tous les 3^{ème} vendredis après-midi du mois.

La bibliothèque



Un espace bibliothèque est disponible au 2^{ème} étage.

Le patio et la terrasse

Ces lieux de détente, ont été aménagés et sont à votre disposition ainsi qu'à celle de vos invités.



Les petits salons dans les étages

Ils sont à votre disposition pour y séjourner à votre gré et y recevoir votre famille et vos amis.



La salle TV

Une salle télé est à votre disposition au rez-de-chaussée, vous pouvez également y séjourner à votre gré avec votre famille et y effectuer des activités (jeux de cartes, scrabble...). Vous pouvez également y déjeuner en famille.

La grande salle à manger

La salle à manger principale vous permettra de prendre des repas avec vos voisins. Les équipes veillent autant que possible que les souhaits de placement à table de chacun soient respectés.



Le salon de coiffure



Des coiffeuses à domicile interviennent régulièrement dans l'établissement. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de la secrétaire. Mais vous pouvez également solliciter auprès de la secrétaire la réservation du salon pour faire intervenir votre coiffeur ou un proche pour un moment beauté.

VOTRE SEJOUR

La restauration

- Le petit déjeuner est servi à partir de 7 heures en chambre sauf si vous souhaitez le prendre en salle de restaurant.
- Le déjeuner, à partir de midi et le dîner, sont servis en salle de restaurant ou en chambre à partir de 18h pour les résidents qui ont besoin d'aide et 19h pour les autres résidents en fonction de l'état de santé du résident et/ou de son choix.
- Une collation est servie entre 15h30 et 16h.



Des cuisiniers formés en restauration traditionnelle proposent une cuisine riche et variée, appréciée des résidents, tout en respectant les régimes alimentaires de chacun. 60% des plats sont « fait maison » et les cuisiniers s'approvisionnent, en partie, auprès de producteurs locaux.

Fait maison

Une commission « menus » composée du personnel et de résidents se réunit chaque semestre pour évaluer la qualité des mets proposés et faire de nouvelles propositions.



Des repas à thèmes sont régulièrement organisés pour fêter des événements annuels ou ponctuels (saison, fêtes, ...) mais aussi pour découvrir des saveurs d'ailleurs.



Vos proches peuvent se joindre à vous à l'occasion d'un repas en semaine ou le week-end. Pour cela il leur suffit de s'inscrire auprès du secrétariat de l'EHPAD 72h à l'avance. Ils devront ensuite acheter un ticket à l'accueil du Centre Hospitalier de Figeac et le présenter le jour du repas à l'Ehpad. Pour ce qui est de la participation de vos proches aux repas de fêtes, les modalités d'organisation et d'inscription sont diffusées en amont de chaque événement.



Le tarif de ces prestations est fixé chaque année par le Conseil de surveillance. Il est affiché dans le hall et vous est remis en annexe de ce livret.

La vie sociale

Les animations

La qualité de vie à l'EHPAD Ortabadial passe par l'organisation d'animations et d'activités diverses. Elles sont menées par une animatrice, en étroite collaboration avec les équipes soignantes, de restauration, d'entretien, ...

Elles peuvent prendre la forme d'activités individuelles ou collectives selon la situation, l'état de santé, les capacités, les centres d'intérêt et les envies de chacun.

Elles participent à l'intégration des nouveaux résidents et ont pour but de maintenir le lien social, participer à la lutte contre la perte d'autonomie, renforcer le bien-être des résidents, instaurer des moments de plaisir.

Au programme :

- Atelier de stimulation cognitive (atelier mémoire, écriture, lecture, cyber contact, ...),
- Atelier d'activités manuelles (jardinage, dessin, pâtisserie, tricotage...)
- Gymnastique douce, atelier esthétique et bien-être,
- Rencontres intergénérationnelles,
- Fêtes d'anniversaire et autres événements animés par des groupes musicaux,
- Séance de cinéma,
- Repas thérapeutique,
- ...



Pour des événements exceptionnels (sorties extérieures, repas des familles, ...) une participation financière peut-être demandée lors de l'inscription.

Les sorties

Vous êtes libre d'organiser votre journée comme bon vous semble.

Vous conservez votre liberté d'aller et venir au sein de l'établissement comme à l'extérieur dans le respect de la vie en communauté. Vous pouvez quitter l'établissement librement, néanmoins il convient d'en informer le personnel.

L'association Soleil d'Automne

SOLEIL D'AUTOMNE est une association régie par la loi du 1er juillet 1901.

L'association est reconnue d'intérêt général, ce qui l'autorise à recevoir des dons et à émettre des reçus fiscaux (courrier de la DDFIP du Lot du 7 mai 2012).

Cette association rassemble tous les partenaires, (résidents, familles, bénévoles, personnel, acteurs locaux...) dans le but de développer l'animation et la qualité de vie des personnes âgées hébergées dans les 2 EHPAD du Centre Hospitalier de Figeac et de maintenir leurs rôles sociaux dans la cité en favorisant l'ouverture de l'établissement à et sur l'extérieur.

Cet objet s'appuie sur les recommandations de bonnes pratiques de l'ANESM1 qui définit la vie sociale et l'animation des personnes âgées en EHPAD :

« Vie sociale : ensemble des relations que le résident est amené à avoir avec d'autres personnes » ;

« Animation : développement d'une dynamique de groupe positive au travers d'activités collectives inscrites dans un lieu et un territoire, permettant à chacun de trouver un rôle social ou de retrouver une partie des rôles sociaux tenus tout au long de sa vie en fonction de ses envies, de ses attentes, de ses capacités.

Les visites

Familles et amis sont toujours les bienvenus. Ils seront reçus dans votre chambre ou dans les autres lieux collectifs de l'établissement. Cependant, il est recommandé de respecter les temps de soins et de repas, c'est pourquoi les visites sont conseillées l'après-midi.

L'entretien et la maintenance des locaux

L'équipe d'hygiène des locaux assure le ménage de votre chambre en respectant votre intimité et les protocoles d'hygiène établis. Elle est également en charge du nettoyage des parties communes de l'établissement.

La maintenance et le suivi sécurité des infrastructures sont assurés par les agents du service technique du centre hospitalier. Ils pourront également intervenir au besoin pour de petits travaux dans votre chambre.

Ces interventions sont incluses dans les frais de séjour.

L'entretien du linge

Le linge plat et le linge de toilette sont fournis, renouvelés et entretenus par l'EHPAD (prestation incluse dans le prix de journée).

Si vous le souhaitez, vous pouvez ramener une couverture ou un dessus de lit personnel, sous réserve que ce linge fasse l'objet d'un classement anti-feu M0 ou M1.

A l'exception des textiles délicats dont l'entretien n'est pas compatible avec les techniques de lavage en collectivité, le linge des résidents est entretenu par l'EHPAD (en interne via un prestataire extérieur). L'entretien du linge non délicat des résidents est inclus dans le prix de journée.

S'agissant des vêtements nécessitant un nettoyage à sec, leur entretien reste à votre charge.

Afin d'éviter les pertes, l'étiquetage du linge est obligatoire : les vêtements sont étiquetés à l'EHPAD. Tout nouveau vêtement ramené au cours du séjour doit être déposé au secrétariat ou auprès du personnel soignant afin qu'il soit identifié.

Vous devez disposer de linge personnel en quantité suffisante pour assurer le roulement nécessaire aux délais de nettoyage. L'EHPAD pourra être amené à solliciter votre entourage (représentant légal ou famille), à votre demande ou avec votre accord, pour que votre garde-robe soit complétée ou adaptée (changement de saison, changement de taille,...).



L'EHPAD ne réalise pas de travaux de couture ; il peut néanmoins vous fournir une liste de prestations.

Moyens de communication et d'information

Votre courrier : Le courrier est distribué tous les midis du lundi au vendredi. Vous pouvez déposer vos courriers affranchis à envoyer au secrétariat.

Le téléphone et internet : Il appartient au résident ou à son représentant légal de faire la demande d'abonnement auprès d'un opérateur téléphonique et de fournir un téléphone.

La réception et l'appel téléphoniques sont directs. L'abonnement et les communications téléphoniques et/ou internet sont à la charge du résident. L'établissement ne dispose pas de la fibre.

La télévision : Chaque chambre est équipée d'une prise d'antenne et tout résident peut amener sa télévision. **Vous veillerez à emmener votre télévision.**

Le journal : L'EHPAD est abonné au quotidien local et en laisse un exemplaire quotidiennement dans le hall à disposition de tous les résidents. Si vous souhaitez disposer à titre individuel de vos journaux habituels, vous devez souscrire leur abonnement. L'EHPAD ne gère pas les abonnements individuels des résidents. Ils ne sont pas distribués les week-ends.

Vos objets de valeurs

Il est fortement déconseillé d'apporter des valeurs et des biens à l'EHPAD. L'établissement ne dispose pas de coffre-fort. Cependant, le résident a la possibilité d'acheter auprès de l'établissement un coffre-fort qui sera installé dans sa chambre.

Les animaux de compagnie

L'EHPAD offre la possibilité de résider avec un animal de compagnie, aux conditions suivantes :

- Carnet de santé de l'animal à jour et vaccinations à jour ;
- Désignation d'un vétérinaire référent ;
- Stérilisation effectuée ;
- Animal éduqué et propre.

- Personne qui aura en charge l'animal si vous êtes hospitalisé ou en incapacité de vous en occuper

La Direction peut refuser l'animal si celui-ci perturbe le bon fonctionnement de l'E.H.P.A.D.

Vous ou votre représentant légal vous engagez à effectuer les démarches concernant les soins de l'animal de compagnie accepté au sein de la structure (nourrissage, hygiène, vaccination, stérilisation...).

Culte et pratique 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. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions de chacun. 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. Les horaires des offices religieux sont affichés au sein des services.

Votre santé

Conformément aux dispositions en vigueur, l'établissement dispose d'un médecin coordonnateur. Ce dernier a une mission d'organisation médicale au sein de l'établissement.

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

Les nuits, week-end et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale ou au médecin de garde en fonction des horaires. En cas d'hospitalisation, votre famille sera prévenue (référént familial si désignation) ainsi que la personne de confiance que vous aurez désignée (le cas échéant).

L'EHPAD Ortabadial a une pharmacie à usage interne. Il s'agit de la pharmacie du Centre Hospitalier.

Assurance

L'établissement est assuré dans le cadre des lois et règlements en vigueur et a souscrit une assurance responsabilité civile.

Néanmoins, il est nécessaire à chacun, de souscrire une Assurance Responsabilité Civile Personnelle afin de se protéger des conséquences des dommages occasionnés vis-à-vis des tiers.

LA GARANTIE DE VOS DROITS ET LIBERTES

La protection de vos données personnelles

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) (cf. détail dans le règlement de fonctionnement). Tous les professionnels soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et techniques sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et les libéraux. Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

Le résident, en tant qu'utilisateur, a accès à son dossier médical et aux informations le concernant.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des résidents et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (résident, personne de confiance...).

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnelles pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Les coordonnées des résidents et leurs familles sont recueillies par le biais d'un formulaire. Celles-ci ne sont utilisées que par l'Ehpad et ne sont cédées à aucune entreprise en vue d'un démarchage téléphonique ou publicité. Cependant, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Il s'agit du dispositif BLOCTEL qui permet aux consommateurs de s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique et de déposer des réclamations. Les renseignements relatifs à ce dispositif sont disponibles sur le site <https://www.bloctel.gouv.fr>.

Promotion de la bientraitance

Le développement de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance sont deux thèmes envers lesquels l'EHPAD se montre particulièrement attentif et vigilant, en développant une politique de prévention et de promotion de la bientraitance.

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 »).

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 en situation de handicap adultes.

Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations par téléphone, mail ou courrier. Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais soit de vive voix lors d'un rendez-vous, par courrier ou par mail. Vous avez également la possibilité d'envoyer un courrier au directeur ou de faire appel aux personnes qualifiées ou au médiateur de la consommation ou aux représentants des usagers du Centre Hospitalier dont les coordonnées sont disponibles à l'accueil de l'établissement et en annexe du livret d'accueil.

La personne qualifiée

Article L311-5

Modifié par Loi n°2013-403 du 17 mai 2013 - art. 1 (V)

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du Conseil Départemental.

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

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.

Représentants des usagers du Centre Hospitalier

La commission des Usagers du Centre Hospitalier de Figeac répond aux dispositions réglementaires de la **loi 2002.303 du 4 mars 2002**.

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades, ainsi que de l'accueil de leurs proches. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Elle propose des actions correctives qui seront mises en œuvre par les professionnels de santé au sein des services concernés. Elle permet de faire le lien entre l'établissement et les usagers.

Votre participation à la vie de l'institution

Un Conseil de Vie Sociale (CVS) se tient trois fois par an dans l'établissement. Il est « un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il convient aussi de souligner que le conseil est une instance collégiale qui fonctionne impérativement de manière démocratique »².

A l'occasion de chaque réunion du CVS, il vous sera demandé si vous avez des questions ou remarques à soulever. Le cas échéant, elles seront abordées à l'ordre du jour du CVS.

Des décisions aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous. Il est important de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain. Ainsi, vous pouvez dès lors :

- Désigner **une personne de confiance** (qui n'est pas forcément le référent familial) : Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui

² <http://www.agevillage.com/article-3595-1-le-conseil-de-la-vie-sociale-cvs-faire-entendre-sa-voix.html>

peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas obligatoire.

- Désigner **un mandataire de protection future** : Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé. Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle. Un document d'information est annexé à ce livret d'accueil (annexe ...).
- Rédiger **vos directives anticipées** : Si vous souhaitez exprimer vos souhaits relatifs « aux décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés » (arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées), et pour l'unique cas où vous vous trouveriez hors d'état d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger vos directives anticipées. Ces dernières seront utilisées dans le cadre d'une procédure collégiale.

Un document d'information est joint au livret d'accueil en annexe.

ANNEXES

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

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

1. Choix de vie :

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

2. Cadre de vie :

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

3. Une vie sociale et culturelle :

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

4. Présence et rôle des proches :

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

5. Patrimoine et revenus :

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

6. Valorisation de l'activité :

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience :

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

8. Préservation de l'autonomie et prévention :

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

9. Droits aux soins et à la compensation du handicap :

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

10. Qualification des intervenants :

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

11. Respect de la fin de vie :

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

12. La recherche : une priorité et un devoir :

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

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

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

14. L'information :

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

FNG Fondation Nationale de Gérontologie. Version révisée 2013.

49. rue Mirabeau – 75 016 PARIS

Tel : 01 55 74 67 00

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'usagers œuvrant 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 œuvre 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. 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.

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.

LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES

La liste des personnes qualifiées, prévue à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, est constituée pour le département du Lot, comme suit :

- Madame GUILLAUMIN LABORIE Josette, Le Mas 46330 ST GERY/VERS.
Tèl : 06.28.19.50.47
- Madame DESTIC Jacqueline, 75 Combe d'Angor 46000 CAHORS.
Tèl : 06.15.88.86.96
- Monsieur SOUQUIERES Claude, 698 Route de Villefranche 46000 CAHORS.
Tèl : 06.72.11.28.87

Pour obtenir la liste des personnes qualifiées, le demandeur d'aide ou son représentant légal peut faire parvenir sa demande à l'un des correspondants suivants :

ARS Occitanie
Délégation départementale du Lot
Cabazat
Route de Lacapelle
46000 CAHORS
Courriel : ars-oc-dd46-medico-social@ars.sante.fr

ou

DDETSPP du Lot
304 rue Victor Hugo
46000 CAHORS

ou

Conseil Départemental du Lot
Pôle de la Solidarité Départementale
Secrétariat
Avenue de l'Europe
46000 CAHORS

LISTE DES REPRESENTANTS DES USAGERS

COMMISSION DES USAGERS DU CH DE FIGEAC

La commission des Usagers du Centre Hospitalier de Figeac répond aux dispositions réglementaires de la **loi 2002.303 du 4 mars 2002** et est composée comme suit :

- Monsieur Denis LACAILLE
- Madame Brigitte MOREAUX
- Madame Scarlett LACAILLE

Mail : cduchfigeac@gmail.com

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com ;
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.