

Bienvenue



Bienvenue !



©Angéline Photography

“

Madame, Monsieur, bienvenue parmi nous !

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre résidence. Votre bien-être et votre santé sont nos premières préoccupations. L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition.

Ce livret est destiné à vous donner les renseignements ou conseils qui vous seront utiles pendant votre prise en soins.

Sachez également que le personnel pourra à tout moment vous renseigner.

”

Sommaire

Les résidences	4	Vos droits et devoirs	11
La vie quotidienne	6	La personne de confiance.....	11
Accueil	6	Les directives anticipées.....	12
Le personnel qui vous entoure	6	Le droit à l'information,.....	13
La vie sociale : loisirs, animations, associations	7	au consentement et au refus de soins	13
Activités proposées au sein des résidences	8	Les droits civiques	13
Salon de coiffure.....	8	Le culte et la religion	13
Salon des familles.....	9	La protection juridique.....	14
Éducateur en activité physique adaptée	9	Droit à la confidentialité et droit à l'image	14
Les repas.....	9	Accès au dossier médical.....	15
Effets personnels	9	La prise en charge de la douleur	16
Télévision.....	10	À votre écoute	16
Le téléphone.....	10	Conseil de la vie sociale (CVS)	16
Entretien de la chambre	10	Commission des usagers (CDU).....	16
Pourboire.....	10	Les représentants des usagers (RU).....	17
		Les personnes qualifiées	17
		Le médiateur de la consommation	17



Les résidences



L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) et l'Unité de Soins Longue Durée (USLD) du Centre Hospitalier de Guingamp sont des établissements publics liés à l'Agence Régionale de Santé et au Département par une convention tripartite. Ils constituent le Pôle Hébergement du Centre Hospitalier de Guingamp.

Ce pôle hébergement dispose :

- d'un EHPAD réparti en trois résidences :



Ti Nevez avec 126 places



Les Hortensias avec 90 places



La Petite Montagne avec 60 places. Elle est située à moins d'1 kilomètre du site hospitalier

- d'une USLD
- d'un accueil de jour

Nos établissements perçoivent l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) sous forme de dotation globale, bénéficient d'un financement de soin global avec pharmacie à usage intérieur et sont habilités à recevoir l'aide sociale à l'hébergement. Ils ne sont pas conventionnés Caisse d'Allocations Familiales c'est-à-dire que nos résidents ne bénéficient pas de l'Aide personnalisée au logement mais de l'Allocation Logement à caractère Social (ALS), qui, s'ils sont éligibles, leur sera versée directement.

Philosophie d'accompagnement



©Angéline Photography

Dans le cadre de sa politique Bienveillance, l'ensemble des professionnels de l'établissement a été formé à la méthodologie de soin de l'Humanitude®.

Cette méthodologie de soin, fondée sur quatre piliers : la parole, le regard, le toucher, la verticalité, à pour objectif

de favoriser le respect de l'individualité et l'autonomie des résidents. Les professionnels, très investis dans cette formation, ont constitué des groupes ressources au sein de chaque résidence et mettent en œuvre des actions visant à améliorer le quotidien des résidents et le fonctionnement des services.

Suivre les actualités sur la page Facebook



L'EHPAD a sa page Facebook ! Abonnez-vous à la page en flashant le QR code au-dessus pour suivre l'actualité de nos résidences, découvrir les animations proposées et avoir un aperçu du quotidien de nos résidents en images et en sourires.

La vie quotidienne



Accueil

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins, ouvert sur l'extérieur avec pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et répondre le mieux possible à leurs besoins et attentes.

L'accompagnement bienveillant du résident est personnalisé. Un professionnel référent est désigné par résident.

Ils formalisent en équipe pluridisciplinaire les projets d'accompagnement personnalisé qu'ils présentent au résident ainsi qu'à ses proches.

Le personnel qui vous entoure

L'**infirmière** est en charge des soins médicaux (pansements, prise de sang...) et de la coordination des rendez-vous médicaux prescrits par le médecin traitant de la résidence. Pour les autres rendez-vous, ils sont à la charge de la famille et du résident de les prendre.



©Angéline Photography

Les professionnels de l'accompagnement des actes de la vie quotidienne : **aides-soignants et agents des services hospitaliers** accompagnent le projet de vie du résident dans son domicile. Ils veillent à l'aide au repas, à l'aide à la toilette, à l'habillage et répondent aux diverses sollicitations ayant trait à la vie quotidienne, ainsi qu'au ménage courant.

Les agents de bio-nettoyage se consacrent au nettoyage des locaux et passent ponctuellement pour un nettoyage complet des chambres.

Le service animation propose des animations régulières dans chaque résidence du lundi au vendredi. En lien avec le personnel soignant et une équipe de bénévoles, il met en place des activités et projets adaptés aux résidents. Il organise également des temps festifs tout au long de l'année et préserve le lien avec la vie locale.

L'équipe administrative :

- Le secrétariat intervient sur les volets administratif et médical du pôle Hébergement USLD en réalisant diverses tâches dans la gestion au quotidien de la structure. Il vous accueille du lundi au jeudi de 09h00 à 17h00, physiquement dans le hall de la résidence Ti-Nevez et téléphoniquement au 02.96.44.56.58 pour tout renseignement lié à l'établissement, pour fixer un rendez-vous.

- La Gestion administrative vous accueille du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00. Elle assure l'organisation et la gestion des admissions sur l'EHPAD en lien avec les médecins, les cadres de santé des services, les assistantes sociales et les futurs résidents et leurs familles. Elle accompagne les familles dans les démarches de constitution des dossiers et le suivi administratif durant le séjour notamment sur un plan financier (aide sociale, aide au logement) en lien avec le département. Elle établit les facturations (suivi impayés, relance...). Elle a un rôle d'interface avec les différents organismes extérieurs (Conseil Départemental, ESMAD, CLIC, MAIA, CCAS, CPAM et MSA).

L'équipe d'encadrement coordonne l'ensemble des professionnels et le suivi des projets des résidences.

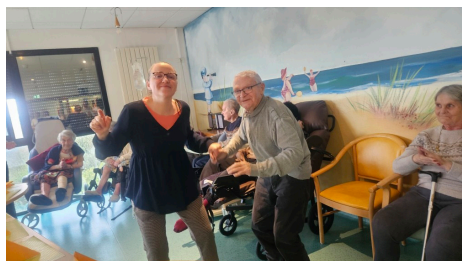
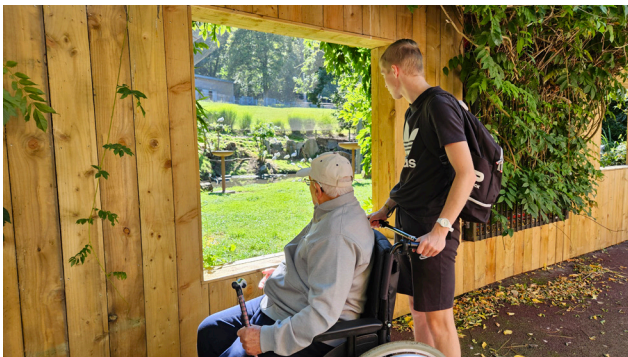
La vie sociale : loisirs, animations, associations

Dans les résidences, des livres sont à votre disposition. De nombreuses activités vous sont proposées par les équipes soignantes, le service d'animation et toutes les associations de bénévoles du Centre Hospitalier : l'association de l'EHPAD Hortimon, et VMEH (visiteurs des malades).



Quelques exemples d'animations : Goûters gourmands (anniversaires en musique, crêpes, beignets...), rencontres intergénérationnelles..., repas festifs (galettes, sorties restaurant, repas plaisir)... Les animations sont affichées à l'avance dans les résidences. Nous vous invitons ainsi que votre famille à prendre connaissance de ce programme et à vous joindre aux activités d'animation proposées. Dans les résidences, des salons permettent de vous retrouver en famille. Pour toute question sur l'animation, vous pouvez demander à rencontrer les animatrices.





Activités proposées au sein des résidences

Salon de coiffure

Chaque résidence dispose d'un salon de coiffure/pédicure mis à disposition des professionnels extérieurs et vous permettant de bénéficier de ces soins, à domicile. Vous êtes libre de faire intervenir le professionnel de votre choix, à qui vous réglerez directement sa prestation.



Salon des familles

Le salon des familles meublé et équipé vous permettant d'accueillir vos proches autour d'un café, ou pourquoi pas le temps d'un repas selon les résidences (se renseigner auprès de l'équipe soignante concernant les modalités de réservation et de tarification d'un repas visiteur).

Éducateur en activité physique adaptée

Un éducateur en activité physique adaptée intervient sur l'ensemble de l'établissement. Son rôle est d'aider les résidents à conserver un maximum d'autonomie et de prévenir les chutes. Les interventions, en groupe ou en individuel, permettent aux personnes qui en bénéficient de retrouver confiance et motivation.

Les repas

- Petit-déjeuner à partir de 7h
- Déjeuner à partir de 12h,
- Dîner à partir de 18h.

Ces horaires peuvent varier pour s'adapter aux besoins du résident/de la résidente. L'équipe soignante, en lien avec le/la diététicien.ne et en tenant compte du régime alimentaire particulier prescrit par le médecin, vous aidera à composer votre menu. Vous pouvez exprimer vos goûts auprès du personnel.



© Angéline Photography

Effets personnels



Le linge de maison (draps, alèses, taies d'oreillers, serviettes de toilette, serviettes de table, gants...) est fourni et entretenu par l'établissement. Les protections à usage unique sont également fournies par l'établissement. L'établissement ne fournit pas les produits de toilette et d'hygiène : savon, shampoing, parfum, mousse à raser... qui sont des produits personnels. Nous vous remercions de veiller à ne pas remettre de savons ou shampoing trop moussants. Nous vous invitons vous, votre famille ou votre représentant légal à veiller à renouveler régulièrement ces produits pour votre bien être.

Télévision



Chaque chambre est équipée d'une prise télévision. Vous pouvez apporter votre télévision, sous réserve de la remise d'un certificat de conformité – obligatoire. Pour préserver le repos de chaque résident, il convient d'user avec discrétion. Des appareils de radio et de télévision ou de vous munir d'écouteurs. Vous pouvez également apporter un casque qui vous permettra d'utiliser votre téléviseur sans causer d'éventuels désagréments. Des télévisions sont à votre disposition dans les salons et salles à manger.

Le téléphone



Toutes les chambres sont équipées de prises téléphoniques. Vous pouvez donc apporter votre poste personnel. Le numéro auquel vous pourrez être appelé vous sera donné par le personnel de la résidence. Les communications que vous passez sont à votre charge, les tarifs sont affichés dans les résidences. Si vous le souhaitez, vous pouvez ne recevoir que les communications mais sans pouvoir appeler. Dans ce cas, vous recevrez gratuitement les appels dans votre chambre. Pour les modalités pratiques, il convient de vous renseigner auprès du cadre ou de l'infirmière de votre résidence.

Entretien de la chambre

L'entretien des chambres est assuré par le personnel de l'établissement mais le résident le souhaitant peut y participer.



Pourboire

Le pourboire en argent liquide est interdit. Si vous souhaitez remercier le personnel, vous pouvez le faire de vive voix, en répondant au questionnaire qui vous sera remis à votre sortie ou en contribuant aux projets innovants de l'Hôpital portés par le fonds de dotation Liamm. Vous pouvez également faire un don à Hortimon, l'association de l'EHPAD.



Vos droits et devoirs



La personne de confiance

La Loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé a créé la possibilité, **pour toute personne majeure**, de désigner une personne de confiance. Il s'agit d'une personne qui vous accompagnera dans votre parcours médical et qui sera l'interlocuteur privilégié des soignants lors de votre prise en charge. Cette désignation n'est pas une obligation, mais un libre choix de votre part.

La désignation de la personne de confiance est valable sans limitation de durée, à moins que vous ou votre personne de confiance n'en disposent autrement. Elle se fait par écrit et doit être co-signée par votre personne de confiance. A chaque hospitalisation, l'établissement vous proposera de désigner une personne de confiance ou de confirmer la personne déjà désignée. Vous pouvez changer de personne de confiance à tout moment.

La personne de confiance

A priori toute personne peut être personne de confiance (famille, ami, médecin traitant...). Il vous appartient de désigner la personne que vous jugerez la plus adaptée pour remplir ce rôle. Vous pouvez désigner qu'une seule personne de confiance mais votre choix n'est pas définitif, vous pourrez changer d'avis à tout moment. Ce choix est très important, car si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, l'avis de la personne de confiance prévaudra sur celui de votre entourage.

La mission de la personne de confiance

Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et peut notamment assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décision. Si votre état de santé ne vous permet pas d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera simplement consultée et c'est au médecin qu'appartiendra la décision finale.

Pour en savoir plus, flashez
le QR code ci-contre :



Les directives anticipées

La loi du 22 avril 2005 reconnaît le droit à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces instructions écrites indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie concernant l'éventuelle poursuite, limitation ou arrêt de certains traitements.

La rédaction de ces directives ne constitue pas une obligation, cependant, elles permettront à l'équipe soignante de connaître vos souhaits si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté. Sauf exceptions, ces directives s'imposeront au médecin.

Les directives anticipées ont une durée illimitée, mais sont révocables à tout moment.

Les formalités

Les directives anticipées constituent un document écrit qui doit être daté et signé. Elles doivent comporter votre prénom, nom ainsi que votre date et lieu de naissance.

Conservez les directives anticipées soit :

- Dans votre dossier constitué par un médecin de ville, qu'il s'agisse du médecin traitant ou d'un autre médecin que vous aurez choisi
- En cas d'hospitalisation, dans votre dossier médical
- Apprès de vous
- En les confiant à votre personne de confiance ou, à défaut, à un membre de votre famille ou à un proche
- En les conservant sur « Mon Espace Santé ».

En cas d'incapacité d'écrire

Lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité. Leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Pour en savoir plus, flashez
le QR code ci-contre :



Le droit à l'information, au consentement et au refus de soins

La loi indique qu'« **aucun acte médical et aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment** » (article L.1111-4 du Code de la santé publique). Outre le cas où vous n'êtes pas en capacité de consentir, sans votre approbation, aucun soin ne peut vous être prodigué.

Ainsi, afin de garantir votre consentement, le médecin doit vous apporter toute l'information nécessaire et notamment sur les bénéfices et les risques afin que vous soyez libre, en connaissance de cause, d'accepter ou de refuser les soins proposés dans la limite du respect du règlement intérieur.

Cela découle du droit de toute personne d'être informée sur son état de santé et inversement de ne pas l'être sauf si ce refus expose des tiers à un risque de contamination.

Les majeurs protégés doivent recevoir une information adaptée à leur capacité de compréhension.

Les droits civiques

Dès votre arrivée en résidence, et sauf décision de justice contraire, vous conservez vos droits civiques, comme à votre domicile et comme tout citoyen. L'établissement facilite l'exercice de vos droits (exemple : procuration en cas d'élections dans les communes environnantes par vos proches ou l'équipe animation).

Le culte et la religion

À votre demande, vous pouvez être mis en contact avec une personne de votre religion. Pour tout renseignement, s'adresser à l'aumônerie.



La protection juridique

Lorsque vous n'arrivez plus à vous occuper seul(e) de vos affaires courantes personnelles, ou en cas de perte de facultés physiques ou mentales, il est possible de demander une mesure de protection juridique. Cette demande peut être faite par l'un de vos proches ou par vous-même.

Le service social est à votre disposition pour vous accompagner si vous en exprimez la demande, et vous informer sur les différentes mesures et modalités existantes.

Droit à la confidentialité et droit à l'image

La Confidentialité

Vous avez le droit au respect de votre vie privée.

L'ensemble des professionnels et intervenants extérieurs sont astreints au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont sauvegardées dans la plus stricte confidentialité. Le respect de votre vie privée est garanti.



©Angéline Photography

Le droit à l'image

La direction de la communication des établissements est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à interviewer dans l'enceinte de l'hôpital. En cas d'autorisation, les résidents concernés donneront individuellement leur accord pour être filmés, photographiés ou interviewés. Pour les majeurs protégés, l'accord du représentant légal du résident concerné sera demandé.

Nous attirons également votre attention dans l'usage des réseaux sociaux pour veiller au respect de la vie privée et l'intimité des résidents ainsi qu'à la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales. Dans ce contexte, les établissements du Groupement hospitalier de territoire (GHT) invitent les résidents, familles, professionnels à la plus grande vigilance : aucune image (photo, vidéo) sur laquelle figurerait un résident ou un personnel ne doit être prise et/ou rendue publique sans autorisation sous peine de poursuite.

Accès au dossier médical

Votre dossier médical contient toutes les informations concernant votre santé (ensemble des informations relatives au traitement et aux soins). Le résident a la possibilité de faire la demande d'une copie auprès de l'établissement de santé (facturation du coût de reproduction et de l'envoi). La consultation du dossier médical sur place est néanmoins possible.

Suivant la réglementation en vigueur, il ne peut vous être remis que des copies des documents.

Pour les documents de moins de cinq ans, la communication sera effectuée dans les huit jours suivant votre demande avec un délai minimum de 48h obligatoire.

Pour les documents plus anciens, ce délai ne peut excéder deux mois.

L'original du dossier ne doit jamais quitter l'établissement. Les dossiers sont conservés par l'établissement pendant une durée de 20 ans après votre dernier passage sauf particularités. Par exemple, le délai est réduit à 10 ans en cas de décès.

Comment faire la demande ?

La demande de communication de votre dossier médical doit être formulée par écrit et transmise à la direction du Centre Hospitalier où vous avez été pris en soins. Vous recevrez alors un formulaire permettant de préciser votre demande, de justifier de votre identité et si nécessaire de votre qualité et vous informant sur les coûts liés à votre demande.

Le dossier médical peut être demandé (justificatifs à fournir):

- Par le résident lui-même
- Par l'ayant-droit d'une personne décédée selon les modalités prévues par les textes
- Par le tuteur
- Par le médecin choisi par le résident.

La prise en charge de la douleur

La douleur n'est pas une fatalité et sa prise en charge fait partie intégrante des soins. Les personnels soignants sont formés à la prise en charge de la douleur (évaluation, écoute, thérapeutiques) et peuvent vous donner toute information utile, n'hésitez pas à vous rapprocher d'eux en cas de problème.

À votre écoute

Conseil de la vie sociale (CVS)

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) est une instance consultative composée de représentants des résidents et des familles, ainsi que de membres représentants du personnel et du Conseil de Surveillance. Il est présidé par un représentant des résidents. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement. Le CVS se réunit 3 fois minimum par an et les comptes-rendus de ces réunions sont disponibles sur le salon des familles de chaque résidence. Les coordonnées des représentants des familles sont affichées sur chaque résidence ou sur demande auprès du secrétariat. Une boîte aux lettres est également à disposition pour leur adresser vos demandes écrites.

Commission des usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers ainsi que de contribuer à l'amélioration de la prise en charge et de la politique d'accueil des usagers et de leurs proches. Pour saisir les membres de la CDU, vous pouvez adresser un courrier au directeur de l'établissement en précisant votre demande ou les contacter directement :

representants.usagers.guingamp@armorsante.bzh

Les représentants des usagers (RU)

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission de faire le lien entre les usagers, les professionnels de santé et/ou la direction des établissements. Ils sont les porte-paroles officiels des usagers. Ce sont des bénévoles d'associations agréées, ils sont nommés pour 3 ans par l'Agence Régionale de Santé pour représenter les usagers de l'établissement.

En cette qualité, ils siègent au conseil de surveillance ainsi qu'au sein des instances décisionnelles et consultatives des établissements :

CDU : Commission des usagers

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

CLAN : Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition.

Les personnes qualifiées

Vous pouvez également faire appel à une personne qualifiée pour vous aider à faire valoir vos droits ou assurer un rôle de médiation entre vous-même et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes sont à demander auprès de la gestionnaire administrative de l'EHPAD.

Le médiateur de la consommation

En cas de litige de consommation concernant les prestations prévues au contrat de séjour liées à l'hébergement et au séjour (hors questions médicales, questions relatives aux soins ou à l'accompagnement des résidents) qui n'aurait pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable écrite auprès de la Direction, le résident ou son représentant légal peut faire appel gratuitement au médiateur de la consommation. Cette démarche doit s'effectuer dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée à la Direction.

Contact :

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'AMECONSO (l'Association des Médiateurs Européens)
www.mediationconso-ame.com
- soit par courrier adressé à : AMECONSO, 11 place Dauphine, 75001 PARIS



CENTRE HOSPITALIER DE GUINGAMP

Pôle gériatrie

17 rue de l'Armor 22200 Pabu

<https://ghtarmor.bzh>



Suivez l'EHPAD sur Facebook :



The logo for Centre Hospitalier Guingamp, featuring a blue wavy line above the text. The word 'Centre' is in blue, 'Hospitalier' is in green, and 'Guingamp' is in a larger green font.
Centre Hospitalier
Guingamp