



EHPAD Les Girondines

16 allée Eugène Niboyet

69007 LYON

LIVRET D'ACCUEIL



SOMMAIRE

Faire connaissance avec votre établissement.....	p. 3
Les tarifs et les aides	p. 7
Vos premiers pas dans l'établissement	p. 9
Votre vie au quotidien.....	p. 10
L'organisation des soins	p. 16
Vos droits et vos obligations	p. 18
Votre participation à la vie des Girondines.....	p. 20
Annexes	p. 22



Faire connaissance avec votre établissement

« un lieu, des liens, des vies »

L'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) Les Girondines, situé dans le 7^{ème} arrondissement de Lyon, a ouvert ses portes le 6 septembre 2016.

Cet établissement est géré par une association à but non lucratif dont le **président** est Monsieur Camille GINTZBURGER.

La **direction** de l'EHPAD est confiée à Madame Sarah IMMAINGFEN.

3

Malgré une ouverture récente, l'histoire de cet EHPAD remonte à avril 1978. Dénommé « Foyer Résidence Rhodanien des Aveugles », il était implanté 22 rue de l'Effort et disposait alors de 66 places. C'est en 2008 que l'association, se trouvant confrontée à la fois à l'obsolescence de son cadre bâti, à la perte d'autonomie croissante de ses résidents et à l'évolution du cadre réglementaire des EHPAD, décide de procéder à une étude prospective sur les besoins quantitatifs et qualitatifs d'accompagnement des personnes âgées. Cette étude met alors en exergue des besoins non couverts en matière d'hébergement médicalisé et d'accueil séquentiel. Compte tenu de l'impossibilité de faire évoluer le bâti existant vers ces modes d'accompagnement, l'association, en accord avec ses autorités de contrôle et de tarification, décide de procéder à la reconstruction totale de l'EHPAD sur un nouveau terrain dans le même arrondissement de Lyon.

Fidèle à ses valeurs, ce nouvel établissement de **74 places**, dont 8 en hébergement temporaire, est ouvert à tous les publics de personnes âgées. Cependant, il accueille prioritairement :

- les personnes souffrant de déficiences visuelles et/ou sensorielles ;
- les personnes seules dépendantes n'ayant pas d'aidant familial ;
- les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou symptômes apparentés ;
- les personnes âgées de moins de 60 ans (sous certaines conditions) ;

Les demandes provenant des habitants du 7^{ème} arrondissement et des personnes ayant de la famille domiciliée à LYON ou dans la région proche, dans le cadre d'un rapprochement familial, peuvent être prioritaires.

Par ailleurs, des places sont attribuées sous certaines conditions, selon des engagements pris par convention avec différents organismes et institutions ayant réservé des lits.

L'établissement est situé en ville, en bordure de l'allée piétonnière Eugénie Niboyet permettant aux résidents, quel que soit leur handicap, d'y circuler en toute sécurité.

L'emplacement est favorable aux rencontres intergénérationnelles par sa proximité avec les habitants du quartier qui profitent des aménagements de l'allée Eugénie Niboyet.

Les commerces de proximité, ainsi que les transports en commun (métro B et ligne C7, station « Place Jean Jaurès »), sont accessibles en quelques minutes.

Le bâtiment est construit sur 7 étages au-dessus du rez-de-chaussée.

- **Le rez-de-chaussée** comprend l'accueil principal, ainsi que les espaces administratifs, une salle polyvalente, la lingerie, la salle de restaurant et la cuisine, le salon de coiffure.
- **Les trois étages au-dessus du rez-de-chaussée** regroupent chacun deux ailes constituées de dix chambres qui se rejoignent dans les salons collectifs, pour les temps quotidiens (petit déjeuner, animation). Chaque étage est distribué par une cage d'escalier double (sur chaque aile) et deux ascenseurs de grande capacité.
- **Le niveau 4** est réservé à l'**UASA** (unité d'accompagnement spécifique Alzheimer) et accueille les résidents présentant des troubles cognitifs associés à des manifestations comportementales. Il est aménagé de manière à permettre la libre circulation des résidents en toute sécurité. Il dispose de deux salles d'activité, d'un coin salon cocooning et d'une terrasse sécurisée de 200 m².
- **Le niveau 5** comprend un centre de formation lié à l'activité de l'association.
- Des appartements indépendants sont situés aux **cinquième, sixième et septième étages**. Ils sont destinés à une population fragilisée par un handicap sensoriel ou moteur mais suffisamment autonome pour vivre seule, dans un cadre sécurisé. Un ascenseur ne desservant que cet étage leur est spécialement destiné depuis l'accueil.

DES SERVICES SPECIFIQUES

L'organisation de l'établissement favorise l'accueil des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou symptômes apparentés aux différents stades de la maladie et leur maintien dans la structure lorsqu'elles avancent dans la maladie. Différentes modalités de prise en charge sont possibles facilitant un parcours sans rupture :

- Pour les résidents de l'EHPAD hébergé dans les services traditionnels, et en accord avec leur projet de soin, un accompagnement spécifiques à la journée peut être proposé au sein du **PASA** (pôle d'activités et de soins adaptés), situé au 3^{ème} étage.

Le PASA est une modalité de prise en soins qui répond à des critères d'entrée et de sortie fixe.

- Lorsque la personne présente des symptômes comportementaux handicapant sa vie dans les étages traditionnels et sa participation au PASA, elle est alors hébergée dans l'**UASA** (unité Alzheimer). Ce service de 14 résidents présente un projet spécifique de prise en soins, destiné à apaiser la personne en favorisant son accompagnement personnalisé et en respectant son rythme.

LA THERAPIE PAR LE BIEN-ETRE

L'EHPAD Les Girondines dispose d'un espace détente à but thérapeutique : le **pôle bien-être**, situé au 2^{ème} étage.

Composé d'une cabine de sel, d'une douche sensorielle, d'une cabine de massage, d'un jacuzzi, d'une salle Snoezelen et d'un lit de flottaison, cet espace propose une détente physique et psychique au résident. Il a pour objectif de **réduire la prise de médicaments** dans la gestion des troubles du comportement et de douleurs chroniques. Le résident bénéficie également d'un parcours sensori-moteur qu'il peut poursuivre sur la terrasse adjacente, aménagée en solarium.

Cet espace, seul du genre en région Auvergne Rhône-Alpes, est destiné prioritairement aux résidents des Girondines.

Des personnes âgées d'autres EHPAD sont également les bienvenues dans des plages horaires qui leur sont réservées, selon un partenariat défini par une convention.



LES AMENAGEMENTS EXTERIEURS

L'établissement dispose d'un jardin dans lequel un physio-parc a été aménagé. L'objectif de cet espace extérieur est d'accompagner et aider les personnes à se mettre en mouvement dans un espace ludique et adapté, composé d'équipement conçus et fabriqués à cet usage. Il est accessible à tous les résidents de l'établissement et de leurs proches en dehors des plages horaires d'accompagnement à visée thérapeutique établis par la psychomotricienne.



UNE SIGNALÉTIQUE ADAPTEE

L'EHPAD les Girondines s'est attaché à mettre en place une signalétique favorisant le repérage et la sécurité des résidents :

- Chaque étage se distingue par une couleur qui lui est spécifique : jaune au 1^{er} étage, orange au 2^{ème} étage, rouge au 3^{ème} étage et vert au 4^{ème} étage ;
- Un visuel différencié (forme et couleur au sol) permet le repérage des ascenseurs et des couloirs d'étage ;
- Une zone podotactile est située à chaque départ d'escalier ;
- Une bande en relief avertit du changement de sol et de pièce ;
- La continuité du balisage se manifeste par des indications de trajectoire en relief imagées ou chiffrées ;
- Etc...



Les tarifs et les aides

Le fonctionnement de l'EHPAD les Girondines est rendu possible grâce aux financements apportés par trois acteurs : le résident ou sa famille pour les dépenses relatives à l'hébergement, la Métropole de Lyon pour les dépenses liées à la dépendance et l'assurance maladie pour celles relevant des soins.

Les tarifs hébergement et dépendance sont fixés par le Président de la Métropole de Lyon ; les tarifs soins par le Directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS) Auvergne Rhône-Alpes.

Les décisions tarifaires annuelles des autorités de tarification (la Métropole et de l'ARS) s'imposent aux résidents et à l'établissement.

7

VOTRE PARTICIPATION AUX FRAIS LIES A VOTRE PRISE EN CHARGE

En qualité de résident de l'EHPAD, vous assurez la couverture :

- des frais **d'hébergement**, à savoir les prestations hôtelières, de restauration, d'entretien, de vie sociale et d'administration ;
- des dépenses liées à la **dépendance** : emploi de personnels d'aide et de soutien, matériels, équipements et fournitures permettant la prise en charge de la dépendance.

Les différentes conditions tarifaires sont précisées en annexe de votre contrat de séjour.

La facturation est établie à terme à échoir dès le premier mois d'entrée.

LES PRESTATIONS FACTURABLES

Vous pouvez bénéficier des services annexes :

- Soit proposés par des prestataires extérieurs à l'EHPAD tels que le salon de coiffure, le pédicure, etc. Dans ce cas, vous en assurez le coût financier en payant directement le service au prestataire qui vous fournira une facture.
- Soit internes à l'EHPAD tels que la blanchisserie, le téléphone, certaines sorties proposées par l'animatrice, etc. Ces frais supplémentaires ne font pas l'objet d'une facturation particulière ; ils sont ajoutés sur la facture mensuelle.

LES AIDES

- L'établissement les Girondines est habilité pour la totalité de ses places à accueillir des bénéficiaires de **l'aide sociale à l'hébergement**. Pour toute personne dépourvue de ressources suffisantes pour assurer le coût de l'hébergement, une demande peut être formulée auprès des services de la Métropole de Lyon qui instruit le dossier.

- L'établissement répond aux normes d'attribution de **l'Allocation d'Aide Pour le Logement** (A.P.L.) ; cette allocation permet, après demande et accord, de couvrir une partie des frais d'hébergement.
- L'établissement est conventionné au titre de **l'Allocation Personnalisée d'Autonomie** (A.P.A.) selon les dispositions du règlement départemental de la Métropole de Lyon ; cette allocation permet, après demande et accord, de couvrir une partie des frais des tarifs journaliers de dépendance.



Vos premiers pas dans l'établissement

Toute personne candidate constitue un dossier administratif et médical (unique pour tous les EHPAD du Rhône). Elle est ensuite reçue en visite de préadmission, avec ses proches, par le médecin coordonnateur et le cadre de santé. A l'issue de ces démarches, l'admission est prononcée par la direction lors de la commission d'admission.

Le **dossier administratif** doit contenir les pièces suivantes :

- ➔ une fiche individuelle du résident reprenant son état civil ;
- ➔ l'original de la carte d'assurance sociale (carte vitale et attestation papier) ;
- ➔ la copie de la carte ou de l'attestation d'assurance de la mutuelle, le cas échéant ;
- ➔ la copie de la carte d'invalidité, le cas échéant ;
- ➔ la copie de la quittance d'assurance responsabilité civile personnelle ;
- ➔ le dernier avis d'imposition ou de non-imposition ;
- ➔ les justificatifs des ressources, en cas de demande d'aide sociale ou d'allocation logement ;
- ➔ le certificat de conformité (délivré par un professionnel) pour votre téléviseur si vous souhaitez en équiper votre chambre.

L'agent d'accueil se tient à votre disposition pour vous **aider dans les démarches administratives**, au moment de l'admission, de l'entrée et également tout au long de votre séjour.

Le jour de votre entrée, vous êtes accueilli par un représentant de la direction, puis accompagné dans votre chambre. Un état des lieux est réalisé dès l'entrée dans la chambre.

Le personnel de l'étage (aides-soignants et agents de service) vous explique le fonctionnement du service, vous aide à vous repérer dans l'établissement, vous précise les modalités de la vie quotidienne.

L'infirmier vient se présenter, prend en charge le suivi de votre santé (dossier médical) et met en place les aides nécessaires.

Dans les premiers jours suivant votre arrivée, les différents professionnels s'attachent à vous accompagner dans votre repérage des lieux, des personnes, des rythmes.

Votre vie au quotidien

VOTRE CHAMBRE

Votre chambre est votre espace privatif. D'une superficie de 23 m², elle a été conçue de manière à créer une ambiance chaleureuse : présence importante de bois dans les fenêtres, les plinthes, les rayonnages et la tête de lit.

Elle est équipée d'un lit électrique à hauteur variable, d'une table de chevet, d'un fauteuil, d'une table, d'une chaise et d'un placard penderie.

Dans chaque chambre se trouve une salle de bains avec un lavabo, une douche et des sanitaires adaptés. Pour votre confort et votre sécurité, des repères visuels et tactiles ont été intégrés : repérage en relief sur la porte de la chambre côté couloir, repérage podotactile à l'entrée de la salle de bain, proximité des commandes, rampes verticales et horizontales.

Un système d'appel est installé dans la chambre et dans la salle de bain, vous permettant d'appeler le personnel à tout moment de la journée et de la nuit.

Dans votre chambre, vous pouvez apporter les éléments de décoration que vous souhaitez. Il est également possible d'y installer un petit mobilier dans la limite de l'espace disponible.

L'entretien

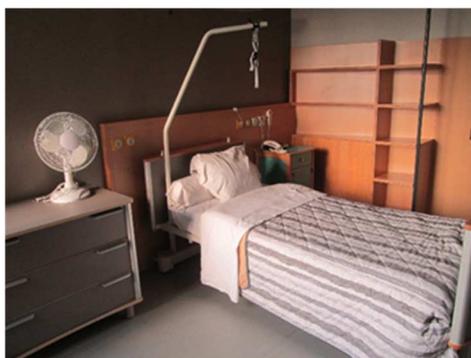
Pour continuer à mobiliser le plus longtemps possible vos capacités d'autonomie, et en lien avec votre projet d'accompagnement personnalisé, l'équipe peut vous encourager à gérer le petit entretien de votre chambre (réfection du lit, dépoussiérage...).

Cependant, le ménage quotidien de votre chambre et les petites réparations sont assurés par le personnel de l'établissement. Leur coût est intégré dans les frais de séjour.

Toute dégradation volontaire est facturée au prix coûtant de sa réparation ou de son remplacement.

La télévision

L'établissement ne fournit pas de téléviseur. Si vous souhaitez apporter le vôtre, il vous faudra fournir à l'établissement un certificat de conformité établi par un professionnel habilité.



Le téléphone

Le téléphone est fourni par l'établissement ; le branchement de la ligne téléphonique est assuré par l'accueil. Vos appels vers l'extérieur font l'objet d'une facturation par l'établissement intégrant l'abonnement mensuel.

Le courrier

Votre courrier est distribué au restaurant au moment du repas de midi.

Le linge

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni par l'établissement qui prend également en charge son entretien.

Concernant vos vêtements, un trousseau-type comportant un nombre suffisant de linges de change vous permettant de conserver hygiène et confort est vivement recommandé. Le linge est renouvelé aussi souvent que nécessaire par vous-même ou votre famille.

L'EHPAD propose un service optionnel de blanchisserie pour le linge personnel des résidents. Toutefois, ce service ne comprend pas le linge dit "délicat" (soie, laine, rhovyl, tissus thermolactyls, etc.).

Si vous souhaitez bénéficier du service de blanchisserie, il vous faut marquer l'ensemble de vos vêtements. Dans le cas où le linge ne serait pas marqué, un système de marquage systématique est mis en place par les professionnels en charge de la blanchisserie ; il vous sera facturé.

Si vous souhaitez bénéficier du service blanchisserie, le coût mensuel forfaitaire est supporté par vous-même en supplément des frais d'hébergement (cf. contrat de séjour).

LE PERSONNEL

Les professionnels soignants

Pour les reconnaître facilement, les membres du personnel portent des tenues spécifiques en fonction de leur métier et des tâches qui leur incombent.

Pour les distinguer :

- Les infirmiers portent une tenue blanche et bleue. Ils assurent l'ensemble des soins prescrits par le médecin, la préparation des médicaments, la réalisation des pansements, etc.
- Les aides-soignants portent également une tenue blanche et bleue. Ce sont eux qui aident les résidents pour les tâches de la vie quotidienne : distribution du petit déjeuner, toilette, aide au repas, transferts, etc.
- Les agents de service portent une tenue blanche et rose. Ils ont en charge l'entretien des chambres et des espaces communs, l'entretien du linge, le service en salle à manger, etc.

- Le personnel affecté au PASA est en civil. Un badge sur la poitrine permet de les identifier.

Dans un souci de service aux résidents et en raison des contraintes liées à l'organisation de la vie quotidienne, les agents peuvent être amenés à s'entraider et à réaliser des tâches qui ne leur sont pas directement attribuées, toujours dans le respect de leur niveau de compétence et de la réglementation en vigueur.

Les autres professionnels

De nombreux métiers sont représentés au sein de l'établissement.

- Certains sont au contact direct des résidents : la gouvernante, l'animatrice, la psychomotricienne, la psychologue, le cadre de santé, le médecin coordonnateur.
- D'autres participent au bon fonctionnement de l'établissement : le personnel de cuisine, le personnel administratif, l'agent d'entretien.
- D'autres professionnels interviennent auprès des résidents dans un cadre libéral : médecin traitant, kinésithérapeute, orthophoniste, masseur...

12

LES REPAS

La cuisine est située au rez-de-chaussée et les repas principaux (midi et soir) sont préparés par l'équipe de cuisiniers de l'établissement.

La cuisine est aménagée de manière à respecter l'ensemble des règles d'hygiène imposées par la réglementation (normes HACCP).

Les salles de restaurant

- La salle de restaurant principale est située au rez-de-chaussée. Vaste et lumineuse, elle a été conçue, aménagée et meublée pour favoriser la convivialité et le confort des résidents pendant le temps du repas.
Elle comprend un espace dédié aux familles souhaitant partager un repas avec leur parent. Cet espace est accessible tous les jours de la semaine, le midi et le soir.
- Une salle à manger pouvant accueillir jusqu'à trente convives est mise à disposition des résidents souhaitant recevoir leurs proches pour un repas spécifique (anniversaire, fête familiale, etc). Sur commande, la cuisine de l'établissement peut assurer la préparation du repas et le service.
- L'UASA et le PASA¹ disposent chacun d'une salle à manger avec une cuisine pour l'organisation des repas thérapeutiques.

¹ Cf. page 4

Les repas

Le petit déjeuner

Vous prenez votre petit déjeuner dans le salon de votre étage. Il est préparé et vous est servi par le personnel soignants entre 7h30 et 9h30. Vous pouvez vous y rendre en tenue de nuit si vous le souhaitez.

Les repas de midi et du soir

Si vous résidez dans les services jaune, orange ou rouge (respectivement du 1^{er} au 3^{ème} étages), vous descendez en salle de restaurant pour le repas de midi à 12h00 et celui du soir à 18h15.

Si vous résidez à l'étage vert (4^{ème} étage), vous prenez vos repas dans la cuisine thérapeutique de l'étage.

Si vous participez aux activités du PASA, vous prenez votre repas de midi au PASA et votre repas du soir dans la grande salle de restaurant.

Le goûter

Un goûter est servi dans les salons des étages tous les après-midi à 15h15.



LA VIE SOCIALE ET L'ANIMATION

Les professionnels de l'établissement co-construisent avec chaque résident son projet personnalisé dans les trois mois suivant son entrée. Ce projet est réactualisé en fonction de l'évolution des besoins et des attentes du résident, au fil du temps et au minimum une fois par an.

Dans les semaines suivant votre entrée dans l'EHPAD, vous serez donc amené à rencontrer un membre du personnel, identifié comme votre référent, pour évoquer avec lui votre projet personnalisé. Il vous posera des questions pour identifier vos attentes et envisagera avec vous les actions, activités, animations... auxquelles vous souhaiteriez participer. Le projet finalisé vous sera présenté pour que vous puissiez le valider.

Le volet « vie sociale » de l'ensemble des projets personnalisés fonde le **projet d'animation et de vie sociale** de l'établissement. Ce projet est donc lui aussi évolutif.

L'animation

Des animations sont proposées tous les matins de 10h30 à 12h00 et après-midi de 15h30 à 17h00 dans les espaces de vie des étages jaune, orange et rouge (du 1^{er} au 3^{ème} étages).

Chaque étage présente une spécificité :

- Le **premier étage**, qui se caractérise par sa couleur jaune, est réservé aux activités ludiques. Y sont proposés des jeux de société, des activités manuelles, etc.
- Le **deuxième étage**, de couleur orange, est organisé autour de la détente. C'est à cet étage que se situe l'espace bien-être. Le personnel y propose des activités de stimulation sensorielle, des ateliers de gymnastique douce, des soins du corps, etc.
- Le **troisième étage**, de couleur rouge, est l'espace multimédias. Les résidents y trouvent un ordinateur en libre accès, l'animatrice y propose la lecture du journal et des débats sur des sujets d'actualité, etc.

Vous êtes invité à vous déplacer d'un étage à l'autre pour participer aux animations. L'objectif est de favoriser la rencontre et de permettre la découverte d'activités variées, tout en créant des ambiances spécifiques en lien avec les différents types d'animations. Les espaces d'animation sont ouverts pour vous permettre de circuler librement.

Au **quatrième étage** (de couleur verte) qui accueille l'UASA, des animations spécifiques, adaptées aux résidents souffrant de troubles cognitifs, y sont proposées.

Le **PASA** propose également des animations particulières, en lien avec les spécificités des personnes qui y sont accueillies.

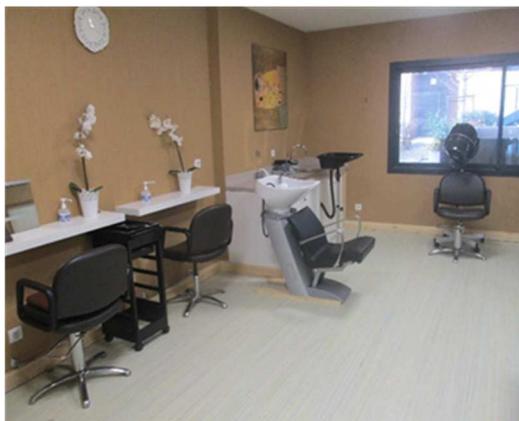


Le bar

Espace de rencontre et de convivialité, un bar est ouvert en continu. Situé à l'entrée de la salle de restaurant du rez-de-chaussée, il donne sur l'entrée de l'établissement et sur l'allée piétonnière Eugénie Niboyet. Vous pouvez vous y rendre à toute heure de la journée et y consommer une boisson chaude ou fraîche.

Le salon de coiffure

Les coiffeuses vous accueillent les mardis, jeudis et vendredis sur rendez-vous. Le salon de coiffure, situé dans le hall d'entrée de l'EHPAD, est conçu et équipé de manière à permettre aux résidents, ainsi qu'à tous les usagers de la résidence (familles et personnels), d'y être accueillis et coiffés comme dans un salon de ville.



Les visites

Vos visiteurs sont le bienvenus tous les jours de 10h30 à 20h30. Cependant, l'établissement attire leur attention sur le fait que la matinée est consacrée aux soins et aux toilettes, réalisés dans les chambres des résidents. Les visites faites pendant ces heures ne devront pas empêcher le respect de l'intimité des résidents et ne pas gêner le travail des soignants.

L'organisation des soins

Le pôle médical est situé au premier étage. C'est là que se trouve la salle de soins, espace de travail du personnel soignant.

Y sont regroupés les bureaux des infirmières, du cadre de santé, de la psychologue et de la psychomotricienne, du médecin coordonnateur et des intervenants extérieurs.

Le pôle médical dispose également d'une salle de kinésithérapie et d'une salle de bains avec baignoire adaptée thérapeutique.

16



C'est le **médecin coordonnateur**, présent à temps partiel au sein de l'EHPAD, et le **cadre de santé**, présent à temps plein, qui coordonnent l'équipe soignante.

Le médecin coordonnateur est tout particulièrement chargé :

- de la mise en œuvre du projet de soins ;
- de l'organisation de la permanence des soins ;
- de rendre un avis sur les candidats à l'admission ;
- de l'évaluation des soins, par l'élaboration du dossier médical, du dossier de soins infirmier, du livret thérapeutique et du rapport d'activité médicale annuelle.

Votre état de santé est suivi par le médecin généraliste de votre choix.

Il vient vous rendre visite au sein de l'établissement, soit à votre demande, soit sur sollicitation de l'équipe soignante si votre état le nécessite.

Les frais induits par les soins des médecins libéraux et les services de kinésithérapie et d'orthophonie ne font pas partie des frais d'hébergement.

Par ailleurs, l'établissement n'est pas autorisé à disposer d'une pharmacie. Par conséquent, les médicaments prescrits par le médecin généraliste sont livrés par une pharmacie de ville.

Les actes médicaux, de kinésithérapie, d'orthophonie et les médicaments sont donc à votre charge. Vous serez remboursé, le cas échéant, par votre assurance maladie sur la base d'une prescription médicale, puis par votre mutuelle si vous en avez souscrit une.

Sous la responsabilité médicale du médecin coordonnateur et la responsabilité organisationnelle du cadre de santé, **les infirmiers**, en dehors du suivi quotidien de l'état de santé des résidents, prennent en charge la gestion des visites des intervenants libéraux, des appels d'urgence, des examens et consultations des hospitalisations, des commandes de médicaments, de l'utilisation du matériel médical et des prescriptions des régimes alimentaires.



Vos droits et vos obligations

LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

L'EHPAD Les Girondines et les professionnels qui y travaillent ont à cœur de respecter vos **droits** en votre qualité d'usager et de citoyen.

Vivre en institution nécessite de la part de tous le respect des **obligations** et des **devoirs** nécessaires à l'application des règles de vie collective.

Le règlement de fonctionnement, annexé au présent livret d'accueil, indique les principales modalités concrètes d'exercice des droits des usagers. Il précise également :

- l'organisation et l'affectation à usage collectif ou privé des locaux et bâtiments ainsi que les conditions générales de leur accès et de leur utilisation ;
- les mesures relatives à la sûreté des personnes et des biens ;
- les mesures à prendre en cas d'urgence ou de situations exceptionnelles.
- les obligations faites aux personnes accueillies ou prises en charge pour permettre la réalisation des prestations qui leur sont nécessaires, y compris lorsqu'elles sont délivrées hors de l'établissement ;
- les obligations concernent, notamment, le respect :
 - o des décisions de prise en charge, des termes du contrat de séjour (ou du document individuel de prise en charge),
 - o des rythmes de vie collectifs, le comportement civil à l'égard des autres personnes accueillies ou prises en charge, comme des membres du personnel,
 - o des biens et équipements collectifs,
 - o des prescriptions d'hygiène de vie nécessaires.

18

LES PERSONNES QUALIFIEES

Instituées par la loi du 2 janvier 2002 et le décret du 14 novembre 2003, elles sont nommées conjointement par le Préfet du département, le Directeur général de l'agence régionale de santé et le Président de la métropole de Lyon. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux éventuels conflits entre le résident et l'établissement lorsque ce dernier ne respecte pas les droits des usagers tels que définis par la loi.

Dans le département du Rhône, il n'y a actuellement aucune personne qualifiée désignée.

En cas de difficultés ou de litige portant sur le respect des droits des usagers, vous pouvez vous adresser notamment à :

- l'Agence Régionale de Santé Auvergne Rhône-Alpes : 04 72 34 74 00
- ALMA (Allo Maltraitance) : 39 77

INFORMATIQUE ET LIBERTE

Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 précitée.

Les données médicales sont transmises au médecin coordonnateur et sont protégées par le secret médical ; les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel.

La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité vous est donnée de contacter les personnes habilitées.

Votre participation à la vie des Girondines

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Vous êtes associé, ainsi que les membres de votre famille et le personnel de l'établissement, à la vie de l'EHPAD, par l'intermédiaire du Conseil de la Vie Sociale (CVS) dont les compétences portent notamment sur l'organisation de la vie quotidienne et les modifications substantielles touchant aux conditions de la prise en charge.

20

A cet effet, le CVS émet un avis et fait des propositions, en particulier sur :

- la vie quotidienne, l'organisation interne (règlement de fonctionnement) ;
- les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques ;
- l'animation de la vie institutionnelle (favoriser les relations entre ses participants) ;
- le fonctionnement et la tarification ;
- les projets de travaux et d'équipements, l'entretien des locaux ;
- l'affectation des locaux collectifs ;
- les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Le CVS est composé d'au moins :

- deux représentants des personnes accueillies ;
- deux représentants des familles ;
- un représentant du personnel ;
- un représentant du conseil d'administration.

Sauf situation particulière, ces membres sont élus par l'ensemble des personnes de chaque collège, pour au moins un an renouvelable et pour une période de trois ans au plus.

Dans la mesure du possible, le président du CVS est un résident. Si aucun résident ne souhaite assurer cette fonction, elle est alors confiée à un représentant des familles.

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

Les noms des membres du CVS sont affichés à l'accueil.

Le CVS est un lieu d'échanges ayant pour objectif d'améliorer en permanence la qualité de service pour mieux vous satisfaire. N'hésitez pas à contacter vos représentants pour leur faire connaître vos remarques, vos suggestions, vos questions... Elles seront abordées lors de la réunion suivante et vous pourrez retrouver les réponses qui y seront apportées dans le compte rendu affiché à l'accueil.

LA COMMISSION RESTAURATION

Une commission restauration se réunit trois fois par an. Vous pouvez y participer avec d'autres résidents, la directrice, le responsable de la restauration.

Au cours de cette rencontre, vous pouvez évoquer tous les sujets relatifs à l'organisation des repas, aux menus, à la qualité des plats.

Vos suggestions sont les bienvenues. Elles sont étudiées, soit directement au cours de la réunion, soit ultérieurement par le responsable de la restauration et l'équipe de cuisine.



QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION

Vous pouvez donner votre avis et formuler vos observations à tout moment auprès du personnel soignant, du médecin coordonnateur, du cadre de santé et de la directrice. Vous pouvez également en faire part à vos représentants au CVS.

De façon plus formelle, l'avis de tous les résidents est sollicité une fois par an par l'intermédiaire d'un questionnaire. C'est l'occasion pour vous de faire part de votre niveau de satisfaction sur l'ensemble des prestations de l'établissement et de faire connaître vos éventuelles suggestions d'amélioration.

Annexes

Vous trouverez en annexe :

- la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- le règlement de fonctionnement
- le plan d'accès à l'établissement

Nous espérons que ce livret d'accueil répond à toutes vos questions.

N'hésitez pas à nous interpeller pour tout complément d'information.

La directrice et l'ensemble du personnel
sont à votre disposition pour vous renseigner.

**Nous vous souhaitons
un agréable séjour**