

Livret d'accueil

EHPAD La Roselière



EHPAD La Roselière - 1B rue du Faubourg – 67590 Schweighouse sur Moder
Tél : 03-88-72-00-19 Fax : 03-88-72-03-87

Hôpital La Grafenbourg, 7 rue Alexandre Millerand, BP26-67170 Brumath
E-mail : contact@ch-lagrafenbourg.fr / Site internet : <http://www.ch-lagrafenbourg.fr>

Mot d'accueil



Madame, Monsieur,

Le Directeur, le personnel ainsi que l'ensemble des résidents vous souhaitent la bienvenue à l'EHPAD La Roselière de Schweighouse sur Moder.

Ce service d'hébergement dépend de L'Hôpital La Grafenbourg basé sur Brumath.



Ce livret d'accueil comporte toutes les informations utiles qui vous permettront de mieux connaître l'établissement et les conseils pratiques pour mieux vous guider afin de rendre votre séjour le plus agréable possible.



L'ensemble du personnel de l'établissement est déterminé à vous offrir le meilleur accueil et un accompagnement de qualité.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez.

Bienvenue dans l'établissement,



Le Directeur délégué

Thierry ANJARD



Sommaire

Mot d'accueil	2
Sommaire	3
Présentation de l'établissement.....	4
Organigramme	5
Composition du Conseil de surveillance.....	5
Composition de la Commission Des Usagers (C.D.U.).....	6
Conseil de la vie sociale (CVS)	6
Informations sur vos droits	7
Le plan d'accès.....	13
Les admissions	14
Les frais de séjour	15
Les personnels à votre service	16
Votre séjour	18
Votre chambre :	18
Les visites :.....	18
Argent et objets de valeur :.....	18
Les sorties :	19
Vie quotidienne :	19
→ Repas.....	19
Le PASA :.....	20
→ Linge	21
→ Courrier.....	21
→ Téléphone.....	21
→ Internet.....	21
→ Radio-TV-Téléphone portable	22
→ Cultes	22
→ Presse	22
→ Loisirs et activités	22
→ Salon de coiffure	23
→ Pédicure-podologue	23
Votre sécurité.....	24
Votre sortie	25
Vos devoirs	26
Annexes.....	28

Présentation de l'établissement

L'EHPAD La Roselière est implanté non loin du centre-ville de Schweighouse sur Moder, dans un cadre de vie naturel, à l'orée d'une petite forêt de pins et près d'un étang. La construction relève d'une décision et d'un accompagnement fort du SIVOM (syndicat intercommunal à vocations multiples) qui regroupe 12 communes.

L'établissement est ouvert depuis le 11 janvier 1993 et relève de la fonction publique hospitalière.

Depuis le 01 janvier 2019, la structure a fusionné avec l'Hôpital La Grafenbourg de Brumath.

L'origine de La Grafenbourg remonte à 1896 date à laquelle un domaine de culture fruitière a été transformé en Hôpital. Après la Première Guerre Mondiale, il devient Hôpital civil jusqu'en 1958 puis Hôpital local avant de devenir établissement public de santé.

A l'heure actuelle, l'Hôpital La Grafenbourg assure les activités suivantes :

- **Service de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)**

Deux types de prise en charge sont proposés :

- hospitalisation complète (anciennement « Moyen séjour ») : ce service assure la rééducation post-orthopédique et post-traumatique du patient fragile, une prise en charge des patients présentant des décompensations médicales multiples et la prévention des décompensations médicales et fonctionnelles.

- Hôpital de jour : il permet la continuité de la rééducation après un retour à domicile, il assure le diagnostic des pathologies du patient âgé et propose une évaluation gériatrique standardisée, un programme de soins adaptés.

- **Unité de Soins de Longue Durée (USLD, anciennement « Long Séjour »)** : elle accueille et prend en charge des patients présentant une pathologie organique chronique ou une polyopathie pouvant entraîner ou aggraver une perte d'autonomie,

- **Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)** - qui accueille des personnes âgées et qui leur apporte assistance dans les actes quotidiens de la vie et des prestations de soins :

- sur le site de Brumath (EHPAD Bon séjour et EHPAD La Pommeraie)
- sur le site de Schweighouse sur Moder depuis 2019 (EHPAD La Roselière)

- **Unités de Vie Protégées (U.V.P.)** – Trois unités de 12 places accueillant des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.

- **Hébergement Temporaire** : plusieurs lits permettent d'accueillir sur une période de quelques jours à quelques semaines des personnes âgées avec un retour à domicile.

- **Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)** dont le but est le maintien au domicile de la personne âgée grâce à l'aide apportée dans l'accompagnement des actes de la vie quotidienne.

- **Accueil De Jour (ADJ)** : permet de suivre des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés vivant à domicile et venant en journée un à trois jours par semaine afin de les stimuler les usagers et soulager les aidants familiaux.

Organigramme

Directeur délégué : M. Thierry ANJARD

Directeur adjoint : M. Arnaud SAINT DIZIER

Médecin responsable service du SSR-Hospitalisation Complète : Dr Christine CONTAMIN

Médecin responsable service du SSR-Hôpital de jour : Dr Carine ANTHONY

Médecin responsable de l'USLD : Dr Mustapha EL HAMLILI

Médecin coordonnateur de l'EHPAD : Dr Francine BECHER

Médecin responsable de l'EHPAD La Pommeraie : Dr Carine ANTHONY

Médecin des Unités de Vie Protégées (UVP) : Dr DARET

Coordonnatrice des soins : Mme Nadine HUSS

Cadre de santé en EHPAD (Brumath) : Mme Céline COSSET

Cadre de santé en EHPAD (Schweighouse sur Moder) : Mme Marie-Line MITOIRE

Cadre de santé en SSR et USLD : Mme Sabine BRECHENMACHER

Infirmière référente à l'EHPAD « Bon séjour » : Mme Laëtitia MAZZONI

Infirmière référente à l'Hôpital de Jour et à l'Accueil De Jour : Mme Claudia WIESER

Infirmière coordinatrice du Service de Soins Infirmier A Domicile : Mme Valérie JANSEM

Infirmière hygiéniste: Mme Sabine DELARUE

Responsable assurance qualité : Mme Cécile CLAVERIE

Composition du Conseil de Surveillance

PRESIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Madame Janine MITTELHAEUSER

DIRECTION

Monsieur Thierry ANJARD

PRESIDENT DE LA COMMISSION MEDICALE D'ETABLISSEMENT

Monsieur le Dr Jean-Philippe DANIEL

REPRESENTANT DES USAGERS AU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Madame Raymonde PENDL

Madame Marie-Paule STEINMETZ

ENCADREMENT SOIGNANT

Madame Sabine BRECHENMACHER, cadre de santé en EHPAD

Cette instance délibère notamment sur les projets de l'hôpital, les comptes, les emplois et les règlements internes.

Composition de la Commission Des Usagers (C.D.U.)

Cette commission contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes admises dans l'établissement. Elle est attentive au relevé de la satisfaction des patients, des résidents et de leurs familles et suit la mise en œuvre des améliorations dans l'établissement.

Elle est également sollicitée en cas de plainte ou de réclamation de la part d'un patient ou de ses ayants-droits (voir feuillet d'information en annexe).

Elle est informée de la politique qualité et de la gestion des risques de l'établissement. Elle se voit présenter une fois par an les informations relatives aux événements indésirables graves, à leur analyse et aux mesures correctives garantissant l'anonymat des patients et des professionnels concernés.

Elle est informée de la vie dans la structure et de ses projets pour les résidents et tient lieu de Conseil de la vie sociale (CVS) pour le site de Schweighouse sur Moder en attente de constitution.

Vous souhaitez vous exprimer ou faire part de vos attentes, vous pouvez :

☞ parler à un représentant de la direction :

Le Responsable assurance qualité est à votre écoute au 03-90-29-16-00
ou qualite@ch-lagrafenbourg.fr

Conseil de la vie sociale (CVS)

Cette commission donne son avis (consultatif) sur les décisions prises par l'établissement pour l'amélioration du cadre de vie, la qualité des prestations, sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service.

Informations sur vos droits



Les chartes :

L'établissement s'engage à mettre en œuvre et à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Vous pouvez trouver cette charte en annexe.

Le droit au respect de votre vie privée et au secret des informations vous concernant :

L'ensemble du personnel de l'EHPAD est du personnel hospitalier, tenu à la discrétion et au secret professionnel.

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas communiquée à des tierces personnes, signalez-le à l'équipe soignante et au service des Admissions.

La personne de confiance :

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. **Le personnel vous interrogera à ce sujet.**

Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant.

La personne de confiance est désignée par écrit avec l'aide du personnel. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

La personne de confiance n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos **directives anticipées**, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

En l'absence de directives anticipées, la personne de confiance est sollicitée pour témoigner de votre volonté.

Attention :

La personne de confiance n'est pas nécessairement la **personne à prévenir** s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès.

La personne de confiance n'accède pas à votre dossier médical mais peut vous accompagner si vous demandez à le consulter ou en avoir la copie.

La personne à prévenir :

La personne à prévenir a un rôle différent : elle est surtout la personne qui sera informée si vous quittez l'Hôpital de La Grafenbourg. Elle sera informée de données non confidentielles et ponctuelles vous concernant. Les messages qui lui seront communiqués, seront essentiellement liés à votre hébergement.

Si le rôle de la personne de confiance et de la personne à prévenir sont bien distincts, rien ne vous interdit de désigner la même personne.

Il n'y a pas de formulaire écrit pour désigner la personne à prévenir. Le personnel soignant vous interrogera à ce sujet.

Les directives anticipées :

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger sur une feuille datée et signée des **directives anticipées** pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits **concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement**. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. La validité des directives anticipées n'est pas limitée dans le temps. Elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Cette personne peut être votre personne de confiance.

Vous pouvez demander des explications au personnel soignant.

Il existe **un formulaire simple** qui vous guide pour vous positionner.

Une aide spécifique pour la rédaction de ces directives peut vous être apportée.

Quelles que soient vos réponses, sachez que dans tous les cas, votre douleur sera traitée, le médecin cherchera toujours à trouver la solution la plus adaptée à votre situation.

Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité de l'établissement.

Le droit de recevoir des soins visant à soulager votre douleur :

Les équipes soignantes et médicales s'engagent à prendre en charge votre douleur et vous donnent des indications utiles sur celle-ci.

Le personnel vous interrogera régulièrement à ce sujet.

Signalez votre douleur physique ou morale au personnel soignant ou médical.

Nous sommes là pour vous aider.

Le respect de vos pratiques religieuses et philosophiques :

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées si vous le signalez au personnel.

L'ensemble du personnel est tenu de respecter vos croyances, convictions et opinions.

De même, la pratique de votre culte doit s'exercer dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

Des représentants du culte officient régulièrement dans l'établissement. Parlez-en au personnel.

Le don d'organes :

Faire le choix du **Don d'Organes**, c'est se dire que quand pour soi tout sera terminé, on a l'espoir de pouvoir encore sauver des vies. Si vous souhaitez avoir des informations sur le don d'organes, vous pouvez vous adresser au personnel qui vous fournira des explications et des plaquettes d'information.

Vous pouvez également exprimer auprès du personnel votre souhait d'être inscrit sur la liste nationale de refus.

La durée de conservation des dossiers médicaux :

Les informations concernant la santé des patients et des résidents sont soit conservées au sein de l'établissement qui les a constituées, soit déposées informatiquement auprès d'un hébergeur agréé.

Le directeur de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations ainsi conservées ou hébergées.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date de la dernière prise en charge de son titulaire par l'établissement, dix ans après son décès.

Le droit d'accès aux informations nominatives informatisées et le droit de correction de ces informations si nécessaire :

A l'occasion de votre séjour, des renseignements administratifs et médicaux sont demandés et traités par informatique.

Ces données sont protégées par le secret médical et le secret professionnel.

L'établissement peut être amené à participer à des enquêtes des services de tutelles. Des données anonymisées sont alors échangées.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté du 6 janvier 1978 et au Règlement européen sur la protection des données (RGPD) qui garantissent la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées, vous avez le droit d'accès aux informations vous concernant et le droit de les corriger si besoin.

Vous pouvez en faire la demande à l'adresse suivante :

Responsable Assurance Qualité – Hôpital La Grafenbourg 7 rue A. Millerand B.P.26 – 67171 Brumath Cedex ou par mail à : qualite@ch-lagrafenbourg.fr

Vos droits en cas d'une erreur médicale ou dans les soins apportés :

L'établissement veille à apporter un travail de qualité mais en cas de survenue d'un événement dit « indésirable » au cours des soins, le médecin coordonnateur du service veillera à vous tenir informé de l'incident et des répercussions éventuelles vous concernant et le notera dans votre dossier.

Il vous appartient de dialoguer avec votre médecin traitant mais sachez également que vous pouvez sur leur temps de présence, dialoguer avec le médecin coordonnateur ou le cadre de santé.

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions :

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons tout d'abord à exprimer votre opinion auprès du personnel d'encadrement de votre service : le cadre de santé.

Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer le responsable assurance qualité qui est la personne déléguée par la direction de l'établissement, pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :
Responsable Assurance Qualité – hôpital La Grafenbourg 7 rue A. Millerand B.P.26 – 67171 Brumath Cedex ou par mail à : qualite@ch-lagrafenbourg.fr

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités indiquées dans le code de la santé publique. Un feuillet d'explications est joint en annexe.

Vous pouvez, aussi parler directement à un représentant des usagers de la Commission Des Usagers (CDU) dont les coordonnées figurent sur le feuillet en annexe.

Enfin, vous avez toute latitude pour écrire directement à la Direction de l'établissement.

Votre droit d'accès au dossier médical :

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande par écrit auprès de la direction accompagnée d'une copie de votre carte d'identité. La copie de votre dossier patient peut vous être communiquée soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Vous serez accompagné d'un professionnel pour la consultation de votre dossier car il est informatisé.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Attention :

La personne de confiance n'est pas dans la liste des personnes pouvant accéder au dossier médical. Elle ne peut donc pas en demander la copie.

En revanche, la personne de confiance peut être présente en tant que tierce personne lors de la consultation sur place du dossier.

Le statut de majeur protégé :

Les patients ou résidents admis à l'hôpital La Grafenbourg continuent de gérer leurs biens.

Toutefois, si une altération des facultés mentales ou corporelles mettrait la personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, une mesure de protection peut être mise en œuvre : sauvegarde de justice, curatelle ou tutelle.

Le juge aux affaires familiales compétent assure la mise en œuvre de cette protection, notamment par la désignation du représentant de la personne protégée qui peut être un membre de la famille ou un tiers.

L'établissement adhère à un groupement d'intérêt public (le GIPTA) dont la mission est la protection des majeurs, sous le contrôle du juge.

La mesure du degré de satisfaction des patients et des résidents :

L'établissement organise un suivi de la qualité des soins, de l'accueil et de la satisfaction des usagers à partir notamment de l'examen et du traitement de l'enquête de satisfaction menée annuellement en EHPAD.

Merci de participer et d'exprimer vos opinions.

Ces questionnaires sont anonymes et nous aident à améliorer les services rendus. Le responsable qualité est à votre écoute.

Le droit de vote :

Au niveau de la Commune de Schweighouse sur Moder, le bureau de vote le plus proche est la Mairie :

Bureau de vote n°1
29 Rue du Général de Gaulle
67590 Schweighouse-sur-Moder

L'inscription sur les listes électorales de la commune est à la charge du résident ou de ses proches.

Les démarches peuvent s'effectuer en ligne sur internet :

<https://www.elections.interieur.gouv.fr/comment-voter>

Les résidents peuvent également demander une procuration spécifique pour exercer leur droit de vote. Un officier de police judiciaire, ou un agent de police judiciaire délégué à cet effet, se déplace pour établir la procuration.

Votre droit à l'image :

Les résidents de l'établissement sont questionnés à leur admission sur leur souhait quant à la prise de photographies, d'enregistrements ou de vidéos au sein de l'établissement et de leur usage interne ou externe. Vous pouvez revenir sur votre décision à tout moment en contactant les personnels des admissions.

Le plan d'accès

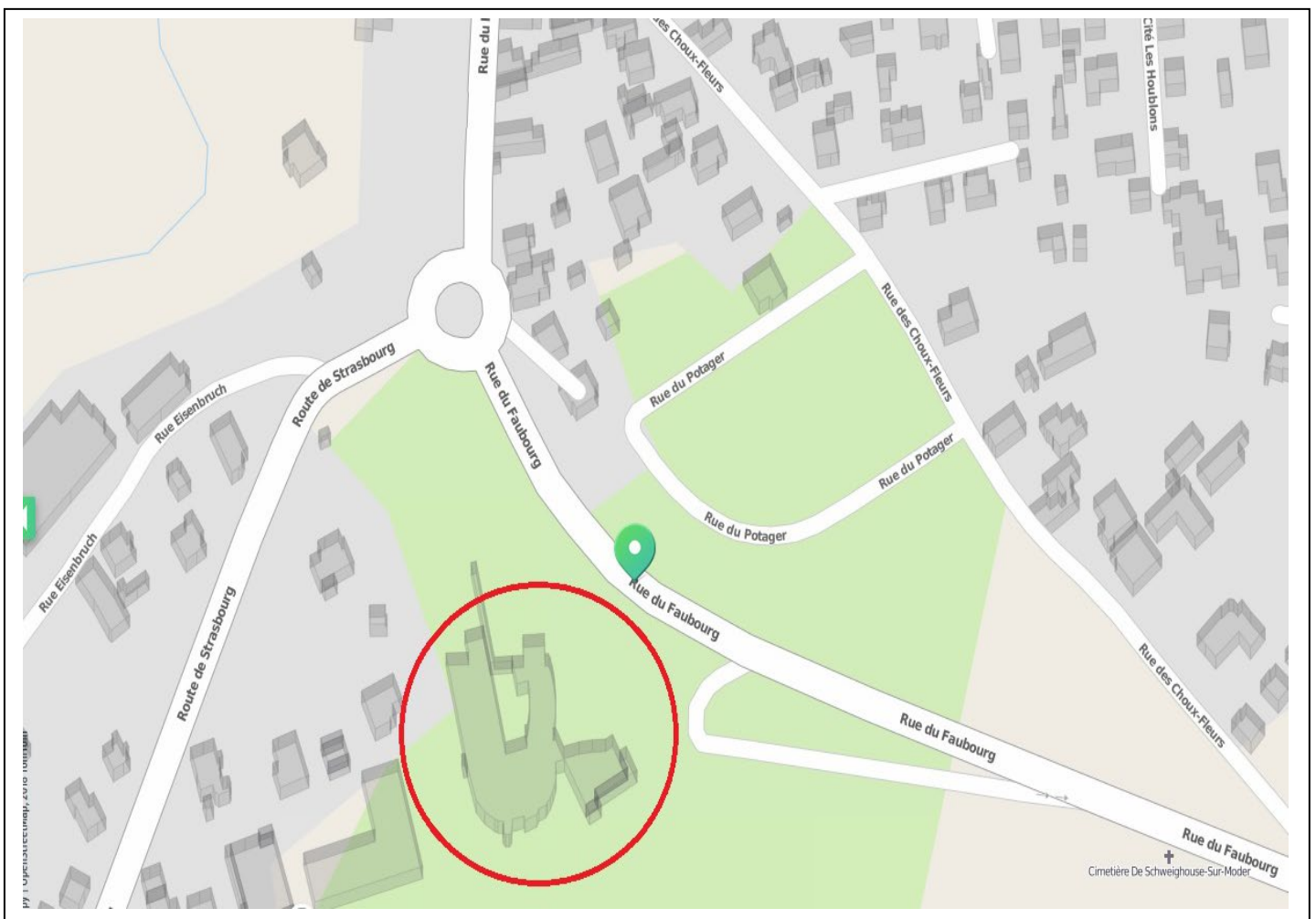
Accès routier :

- La D1063, sortie D160 Schweighouse sur Moder
- La D919 Haguenau - Schweighouse sur Moder

Transports en commun :

Une ligne de bus dessert l'EHPAD La Roselière de Schweighouse sur Moder :

- Ligne 4 – *Rosenberg* – depuis la gare de Haguenau



Stationnement : Le site dispose de places de parkings à l'extérieur, devant le service, le long de la rue du Faubourg et du lotissement.

Les admissions

Dans la mesure où elles sont programmées, les admissions dans les services d'EHPAD s'effectuent principalement en fin de matinée.

Les bureaux administratifs sont situés sur le site de Brumath mais une permanence est assurée sur le site de Schweighouse sur Moder, du :

- Lundi, mardi, jeudi et vendredi de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.
- Mercredi de 08h à 12h.

Votre identité :

Dans tous les cas :

- une **pièce d'identité**
- la carte vitale ou attestation de CMU,
- la carte mutuelle si vous êtes mutualiste ou police d'affiliation si bénéficiaire d'une assurance complémentaire

Admissions en EHPAD :

Les demandes d'admission en EHPAD doivent être faites sur la plateforme nationale Via-Trajectoire : <https://trajectoire.sante-ra.fr/GrandAge/>

Cette plateforme vous permet de créer un dossier national unique et de sélectionner ainsi les différents établissements souhaités.

Via-Trajectoire transmet votre dossier directement à l'établissement.

La plateforme nationale Via-Trajectoire vous permettra également de suivre l'avancement du dossier.

Une commission d'admission étudie régulièrement les demandes et met à jour les informations sur la plateforme. Au regard des demandes, il est préférable de réaliser plusieurs demandes d'admission à différents EHPAD et établissements de santé.

Lors de l'admission, il vous sera remis le règlement intérieur et de fonctionnement de l'établissement.

Admissions en Hébergement Temporaire :

Idem, la demande d'hébergement temporaire s'effectue sur la plateforme nationale Via-Trajectoire : <https://trajectoire.sante-ra.fr/GrandAge/>

Cette plateforme vous permet de créer un dossier national unique et de sélectionner ainsi les différents établissements souhaités. Via-Trajectoire transmet votre dossier directement à l'établissement. La plateforme nationale Via-Trajectoire vous permettra également de suivre l'avancement du dossier.

Une commission d'admission étudie régulièrement les demandes et met à jour les informations sur la plateforme. Au regard des demandes, il est préférable de réaliser plusieurs demandes d'admission à différents EHPAD et établissements de santé.

Dans tous les cas, si une place vous est attribuée, un **contrat d'hébergement temporaire** est établi avec l'établissement au niveau du service des Admissions. Le séjour est payant et limité. Le retour à domicile est systématique. Il s'agit d'une aide aux aidants, de proposer un instant de répit.

Les frais de séjour

En EHPAD :

Les prestations fournies génèrent les facturations suivantes :

- le **tarif afférent aux soins** est pris en charge par l'assurance maladie,
- le **tarif hébergement** (est à la charge du patient ou de l'aide sociale s'il y a lieu),
- le **tarif dépendance** : La grille AGGIR (Autonomie Gérontologique Groupe Iso-Ressources) permet d'évaluer l'autonomie de la personne âgée et de regrouper les personnes âgées en 6 Groupes Iso-Ressources (GIR). L'Aide Personnalisée d'Autonomie (**APA**) versée par le Conseil Départemental pour la prise en charge des dépenses de dépendance est calculée d'après ce GIR.
Le tarif correspondant au GIR 5-6 est facturé à tous les usagers. Le Conseil Départemental du Bas-Rhin verse à l'établissement une dotation APA pour la prise en charge des autres dépenses de dépendance (sauf pour les ressortissants d'un autre département que le Bas-Rhin ; dans ce cas l'établissement facture le tarif dépendance réel et le résident touche la prestation APA du Conseil Départemental dont il relève).

Toutes les précisions utiles relatives à la tarification sont contenues dans le contrat de séjour signé à l'admission du résident.

L'établissement facture un tarif Hébergement et Dépendance aux résidents.

En Hébergement Temporaire :

Le prix de journée est fixé par Arrêté du Président du Conseil Départemental. Il comprend les frais d'hébergement ainsi que les frais liés à la dépendance.

La durée de séjour est limitée à 3 mois maximum par an. Une prise en charge partielle est possible sous conditions (autonomie, ressources du bénéficiaire) par le Conseil Départemental. Le retour à domicile est systématique.

Le service social :

Une assistante sociale est salariée par l'établissement sur le site de Brumath. Elle peut vous aider dans vos démarches.

Vous pouvez la contacter directement au 03-90-29-17-51 ou bien demander un rendez-vous auprès de l'équipe soignante.






Si vos revenus sont insuffisants pour couvrir les frais d'hébergement, une demande d'Aide Sociale peut être formulée auprès du Conseil Départemental.

Pour cela il faut se rapprocher de la mairie du domicile que vous occupez depuis plus de 3 mois avant votre entrée en institution et en informer le service des Admissions.

Les personnels à votre service

Les différentes catégories de personnels portent une tenue étiquetée ou un badge mentionnant leur nom et leur fonction au sein de l'établissement pour vous permettre, ainsi qu'à vos familles et visiteurs, de les identifier plus facilement.

Les tenues des personnels

				
Agent de Service Hospitalier	Aide- soignant(e)	Infirmier / ère		Cadre de santé

Le personnel médical :

Le service de l'EHPAD de La Roselière dispose d'un médecin coordonnateur.

Il n'est pas le médecin traitant du résident.

Il intervient essentiellement au processus d'admission, veille à l'élaboration d'un projet de soins, coordonne avec la cadre de santé le travail de l'équipe soignante et des médecins libéraux et veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques.

Le personnel non médical :

- Un coordonnateur des soins et les cadres de santé assurent la gestion et l'organisation des unités de soins auprès du personnel soignants, médico-technique et hôtelier. Ils sont à votre écoute et peuvent recevoir vos demandes et observations.
- Des infirmières organisent et dispensent des soins sur prescriptions médicales ou selon leurs compétences propres,
- Les aides-soignantes collaborent avec les infirmières pour répondre à vos besoins en matière d'hygiène et de confort : toilette, repas...
- Les agents des services hospitaliers sont chargés de l'entretien des locaux et des tâches hôtelières,
- Une psychologue intervient, à votre demande ou sur demande du médecin, pour des entretiens ou des bilans psychologiques,

- Des masseurs kinésithérapeutes prennent en charge votre rééducation fonctionnelle,
- Des ergothérapeutes sont chargés de vous aider à retrouver les habiletés et capacités nécessaires à vos activités. Ils proposent également des adaptations et équipements.
- Un animateur assure l'organisation d'activités diverses et variées.

Participent également à votre prise en charge :

- La pharmacie à usage intérieur où travaille un pharmacien assisté de préparateurs. Ce service assure la distribution des médicaments, pansements et petits matériels médicaux.
- Une diététicienne permet la collaboration des équipes et avec le service de Restauration pour adapter les repas.

La qualité et le confort de votre séjour sont également assurés par des professionnels avec lesquels vous serez en contact de manière variable :

- Le personnel administratif,
- Le Service technique

Par leur travail, ces différents personnels contribuent à la bonne marche des services de soins.

Il est interdit pour le personnel d'accepter des pourboires. Vous pouvez cependant laisser un message de sympathie si vous le souhaitez, lors des enquêtes réalisées dans l'année.

Les différents services proposés et les personnels sont évalués annuellement notamment à partir d'une enquête de satisfaction et l'analyse des plaintes et réclamations éventuelles. Les prestations délivrées par les entreprises externes (restauration, lingerie) sont également évaluées. L'établissement encadre leurs pratiques au travers de cahiers des charges spécifiques et reste attentif à la satisfaction des usagers.

Votre séjour

Votre chambre :

En EHPAD, les chambres sont individuelles.

C'est un lieu privé. Il est possible d'apporter des objets personnels et du petit mobilier en fonction de l'espace libre, et après avis de l'équipe soignante et du responsable de sécurité.



Le contrat d'assurance de l'établissement ne couvre pas les biens mobiliers et immobiliers des résidents ni la casse d'objets personnels entre résidents.

Pour ce cas, **il est conseillé de conserver une assurance responsabilité civile** spécifique.

Pour des raisons de sécurité incendie, il est interdit d'utiliser tout appareil à résistance électrique tel que cafetière, réchaud, couverture chauffante, radiateur d'appoint...

Les agents de service hospitalier réalisent tous les jours l'entretien des locaux. Ils demanderont l'accès à votre chambre après votre toilette.

Les visites :

Les visites des familles et des proches sont essentielles pour le bien-être des résidents. L'établissement encourage et essaie de faciliter la proximité des familles et des résidents.

Afin de respecter le rythme de vie des résidents et l'organisation des soins, il est préférable que les visites soient effectuées en fin de matinée et l'après-midi.



Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.

Si votre état de santé le nécessite, un membre de votre famille peut être autorisé à passer la nuit près de vous (un lit d'appoint sera mis à disposition) et à prendre des repas dans votre chambre ou la salle à manger. Les repas seront facturés au tarif en vigueur dans l'établissement.

En cas de risque infectieux (Grippe, gastro-entérites, Covid...), l'établissement informera toujours le visiteur de précautions éventuelles à prendre en considération (affichage, site internet, mail...) pour la santé de la personne visitée, du visiteur mais aussi des autres résidents et personnels.

Argent et objets de valeur :

L'établissement ne recommande pas de garder avec soi des sommes d'argent, titres ou objets de valeur.

Toutes les chambres sont dotées d'un petit coffre fermant à clé pour laisser en lieu sûr vos papiers d'identité, vos valeurs.

En tout état de cause, l'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol, des sommes d'argent ou objets de valeur que vous auriez conservés.



Les sorties :

En EHPAD, vous disposez de la liberté d'aller et venir.

Néanmoins, pour éviter toute recherche inutile, **nous vous demandons d'informer systématiquement le personnel de toute sortie** de l'établissement.



En fonction de l'absence programmée, le personnel soignant vous communiquera à vous ou vos proches, votre éventuel traitement médicamenteux pour assurer la continuité des soins.

Vie quotidienne :

→ Repas



Vos repas vous seront servis aux horaires suivants (sauf adaptation spécifique) :

- ◆ Petit déjeuner : 08h00
- ◆ Déjeuner : 11h45
- ◆ Collation : 15h30
- ◆ Dîner : 17h45

Le service de Restauration est assuré par un prestataire externe officiant directement sur site.



Le petit déjeuner est servi en chambre ou peut être pris dans les salles à manger prévues à cet effet.

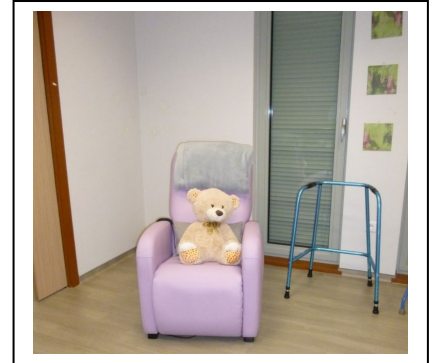
Vous êtes libre de vous absenter à certains repas. Nous vous remercions, cependant, de bien vouloir prévenir le service au préalable (24h avant).

Le PASA :

Il s'agit d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés.

Il permet à 14 résidents d'être accueillis dans la journée, du lundi au vendredi. Il s'agit de résidents du service atteints de la maladie d'Alzheimer ou apparentés et présentant des troubles du comportement.

L'inclusion au PASA est déterminée selon des critères définis par l'Agence Régionale de Santé.



→ Linge

Le service de Blanchisserie est réalisé par un prestataire extérieur. La collecte et la restitution du linge sont effectuées deux fois par semaine. Les recommandations sur la composition du trousseau et le marquage du linge figurent en fin de livret.



→ Courrier

Le courrier entrant est distribué du lundi au vendredi par l'intermédiaire d'un agent de l'établissement au niveau des boîtes aux lettres des deux étages.

Si votre état de santé ne vous permet pas de sortir de votre unité de soins ou de votre chambre, le personnel soignant se chargera de l'expédition de votre courrier (l'affranchissement restant à votre charge).



→ Téléphone

Toutes les chambres peuvent être équipées d'un téléphone fixe.

A l'EHPAD La Roselière, le résident ou sa famille doivent prendre contact avec un opérateur pour assurer le branchement. L'agent du service technique se tient à disposition si nécessaire.



→ Internet

Pour l'instant, il n'y a pas de WIFI public déployé sur le service.

Il est donc nécessaire de contracter un abonnement mobile auprès d'un fournisseur d'accès (clé 4G+) par exemple.

→ Radio-TV-Téléphone portable



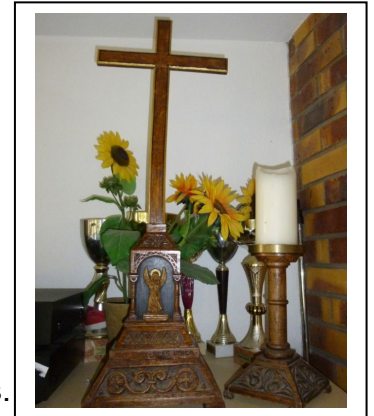
L'usage d'un poste radio, d'une télévision ou d'un téléphone portable personnel est autorisé à condition de faire preuve de discrétion envers l'entourage.

→ Cultes

Un ministre du culte de votre confession peut vous rendre visite si vous le souhaitez.

Par exemple : La confession protestante anime un culte bimensuel, les mardis ; la confession catholique les jeudis (2 fois / mois).

Vous pouvez vous adresser à l'accueil pour en obtenir les coordonnées.



→ Presse

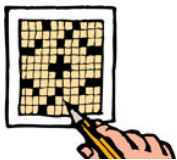
Si vous êtes abonné à la presse régionale, votre quotidien vous sera livré tous les matins avec le petit-déjeuner.

L'établissement met également à disposition un exemplaire du quotidien régional en langue française consultable dans en salle servant à la prise du petit déjeuner pour les résidents.

Merci de le faire tourner après lecture en le restituant au personnel pour qu'un autre résident puisse en profiter.



→ Loisirs et activités



Des activités ou animations sont organisées tout au long de l'année (fêtes, anniversaires, projections de films, participation à des jeux, activités physiques légères, chant, thés dansants...).

Des excursions en mini-bus ont lieu ainsi que des sorties diverses pour les résidents de l'établissement.

Ces activités sont organisées par l'animateur ou l'association qui intervient (l'Amicale des pensionnaires et amis de La Roselière).

Le programme des animations est affiché dans le service.

Une grande télévision est disponible dans la salle du hall pour les résidents.

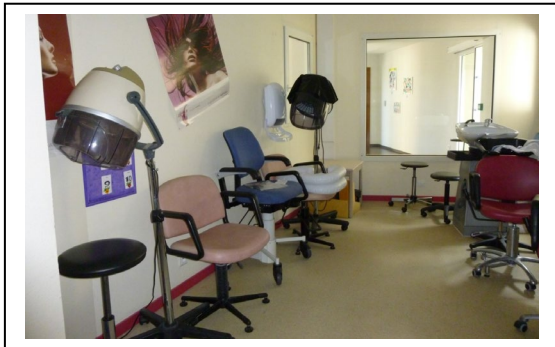
Des machines à café et des distributeurs de boissons fraîches sont disponibles pour les patients, les résidents et leurs familles au niveau du rez-de-chaussée.

→ Salon de coiffure



Le salon de coiffure situé au rez-de-chaussée est à la disposition des résidents.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, être mis en relation avec un professionnel de la coiffure qui y intervient le mercredi après-midi et un autre le jeudi matin.



Les frais de coiffeur sont à la charge du résident. **Ils sont à régler directement au coiffeur.**

L'accès au salon est libre pour les familles sur demande préalable à l'équipe soignante.

Votre coiffeur personnel peut également y accéder ou intervenir en chambre.

→ Pédicure-podologue

Un pédicure-podologue, chargé de la prévention et de la prise en charge des pathologies du membre inférieur (pied et cheville inclus), peut intervenir sur demande du résident dans l'établissement (s'adresser à l'équipe de soins). Cette intervention est à votre charge financière.



Votre sécurité

La prévention des infections nosocomiales :

Une infection nosocomiale est une infection acquise par le patient lors de son séjour à l'hôpital. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors d'une hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple : une grippe qui se transmet d'un visiteur extérieur à un patient).

Au sein de l'hôpital, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales) organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il est assisté sur le terrain par l'équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnels spécialisés dans ce domaine.

La synthèse du programme de lutte contre les infections nosocomiales se situe en annexe.

En cas d'épidémie, des mesures de protection temporaires peuvent être mises en place, demandant aux visiteurs de bien vouloir se désinfecter les mains avant leur entrée dans le service et à la sortie, de porter un masque voire de repousser leur visite s'ils se savent eux-mêmes malades. Dans ce cas, des affiches aux différents points d'accès permettent d'informer les visiteurs et résidents. Le personnel reste à disposition pour répondre aux éventuelles questions.



Des distributeurs de Solution Hydroalcoolique (SHA) sont proposés dans tous les couloirs et points d'entrée de l'établissement permettant aux visiteurs de se désinfecter rapidement et facilement les mains à l'entrée et à la sortie du service.

La population âgée étant très fragile, il est primordial pour la sécurité de tous de suivre ces recommandations.

La sécurité incendie :

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les services. Seuls les visiteurs seront appelés à être évacués. Le personnel se chargera de respecter les consignes applicables aux patients et résidents du service pour les protéger.

En toute circonstance, il est important que chacun garde son calme et suive les consignes données par le personnel.

Par mesure de sécurité incendie, l'ensemble du mobilier et des linges de maison (rideaux, couvertures, oreillers...) répondent à des normes strictes de sécurité incendie applicables à des établissements recevant du public.

C'est pourquoi le personnel est extrêmement vigilant aux biens apportés pour le résident pendant son séjour. En cas de besoin, questionnez le personnel ou la cadre de santé et demandez des couvertures ou oreillers supplémentaires. Des affaires ne répondant pas à ces normes incendie pourraient se voir refusées pour la sécurité de tous.

Nous insistons sur le fait que l'usage de tout appareil à résistance électrique tel que cafetière, réchaud, couverture chauffante, radiateur d'appoint...est interdit.

Les plans de sécurité :

L'établissement est soumis à la mise en œuvre de plans d'urgence : gestion de crise en cas de canicule, de pandémie grippale, plan vigipirate, plan alerte-attentat...etc.

A l'occasion d'exercices ou de mise en œuvre de l'un de ces plans, il est demandé aux patients, résidents et visiteurs de bien vouloir respecter les consignes communiquées par le personnel sans affolement, ni contestation.

Votre identité :

En cas de consultation extérieure, le personnel de l'établissement peut être amené à vous demander de porter un bracelet d'identification pour votre sécurité.

Merci de collaborer.

Les résultats des procédures d'évaluation de la qualité des soins :

Soucieux de la qualité de votre prise en charge, l'hôpital La Grafenbourg poursuit une démarche d'amélioration continue de la qualité initiée par les ordonnances de 1996.

La politique qualité de l'établissement repose sur 3 axes essentiels :

- Le respect de la personne,
- L'amélioration des pratiques,
- La sécurité.

L'établissement suit et participe aux procédures de certification de la Haute Autorité de Santé pour son secteur sanitaire (SSR et USLD).

L'établissement s'implique également dans les procédures d'évaluation pour le secteur médico-social (EHPAD / SSIAD/ Accueil de jour).

Les résultats des différents indicateurs de la qualité et la sécurité des soins sont affichés dans l'établissement et sont consultables sur internet.

Adresses des sites :

<http://www.ch-lagrafenbourg.fr>

<https://www.has-sante.fr/QualiScope>

<http://www.has-sante.fr> (grand public/certification des établissements de santé/consulter les résultats de certification).

Votre sortie

En EHPAD :

Il est possible, suivant les conditions prévues par le contrat de séjour, de demander la fin de votre prise en charge. Avant de quitter l'établissement, n'oubliez pas de passer au bureau d'accueil pour régulariser votre dossier administratif.

Vos devoirs

Le respect des autres :

Vous êtes tenu de respecter le personnel soignant, administratif, technique et médico-technique de l'hôpital. Il en va de même pour votre entourage.

Les menaces, violences, voies de fait, injures, diffamation ou outrages envers un membre du personnel peuvent être punis par la loi conformément aux dispositions du code pénal. Les autres personnes hospitalisées doivent être respectées de la même façon.

Le respect des horaires de visite :

Vos proches et amis sont les bienvenus. Veuillez néanmoins à faire en sorte qu'ils respectent les horaires des visites et le calme des lieux.

Les règles de sécurité :



Alcool :

La consommation d'alcool est tolérée. Elle est autorisée dans les logements individuels mais l'état d'ébriété est proscrit. Nous rappelons, que la consommation d'alcool n'est pas recommandée avec la prise de médicaments. Tout trouble susceptible de nuire à la vie en collectivité peut générer l'impossibilité d'être maintenu dans l'établissement.



Animaux :

En EHPAD, les animaux peuvent être acceptés dans le cadre d'animations spécifiques. En cas de visite, ils peuvent être tolérés s'ils sont tenus en laisse et muselés dans les espaces de circulation à l'occasion d'une visite d'un proche mais demeurent interdits dans les salles de restauration. Ils peuvent rentrer dans la chambre du résident visité si son état ne s'y oppose pas.

En tout état de cause, ils ne peuvent pas circuler librement dans les bâtiments et les espaces verts. Toute difficulté rencontrée entraînera l'interdiction de l'animal lors des visites suivantes.



Armes : Il est strictement interdit d'introduire une arme ou des objets dangereux dans l'établissement.



Bruit :

Pensez à respecter le repos de vos voisins. Demandez à vos proches et visiteurs d'en faire autant notamment lors de leurs visites.



Captation d'image :

Il est interdit de procéder à la captation de sons et d'images à l'insu du personnel et des patients au sein de l'hôpital La Grafenbourg.



Confidentialité : il est interdit de se rendre dans des espaces réservés au personnel sans autorisation (salle de soins, offices...).



Pourboires :

Il est interdit d'adresser ou de proposer un pourboire au personnel. En revanche, vous pouvez témoigner de votre satisfaction à leur égard dans le questionnaire de sortie.



Traitements médicamenteux :

Pendant votre séjour, tout traitement médicamenteux en cours doit être signalé à votre arrivée et les médicaments que vous possédez doivent être remis à l'infirmière de votre service.

L'Hôpital est responsable des traitements prescrits pendant votre séjour.

L'automédication est prohibée.

Les risques de surdosage et/ou d'interactions médicamenteuses sont dangereux. C'est pourquoi, il est absolument interdit à des tiers de procurer un médicament quelconque au patient.

Exceptionnellement toutefois, selon l'avis du médecin, et/ou pour des médicaments particuliers vos médicaments personnels pourront être donnés sur prescription médicale si la pharmacie n'en dispose pas.



Tabac et bougies :

L'établissement est un établissement non fumeur. Il est interdit de fumer à l'intérieur du bâtiment.

L'usage de bougies (bougie parfumée ou bougie du souvenir...) est également interdit comme l'emploi de toute flamme vive.

En cas d'odeur de fumée suspecte ou de brûlé, merci d'en informer immédiatement le personnel qui prendra les décisions de sécurité qui s'imposent

Annexes

- 1- La charte de la charte des droits et libertés de la personne accueillie
- 2- La douleur n'est pas une fatalité
- 3- Le programme annuel de lutte contre les infections nosocomiales et indicateurs établissement.
- 4- La Commission Des Usagers : expression d'une plainte ou d'une réclamation
- 5- Le questionnaire de sortie (pour les personnes suivies en Hébergement Temporaire).
- 6- Trousseau indicatif de linge
- 7- Le formulaire sur les directives anticipées (à discuter avec une infirmière ou un médecin)