

LIVRET D'ACCUEIL



E.H.P.A.D.

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

CENTRE HOSPITALIER

Chemin des Nivres - BP 55 - 01190 PONT DE VAUX

Tél. : 03.85.30.80.00 - Fax : 03.85.30.80.09

Email : hopital@chpv.fr

Site Internet : <http://ch-pontdevaux.fr/>

Ce livret a été préparé à votre intention.

Il a été conçu pour répondre aux questions d'ordre pratique que vous vous posez et il est destiné à faciliter votre séjour parmi nous.

Sachez que tout a été fait pour que le meilleur accueil vous soit réservé et que vous trouviez dans notre établissement le réconfort physique et moral que vous attendez.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis une fois par an et rempli avec l'aide des animatrices, il vous permettra de formuler vos souhaits, critiques, suggestions et de témoigner aussi de votre satisfaction.

Quelles que soient vos remarques, elles seront toujours appréciées en vue d'améliorer les prestations que nous vous offrons.

La Direction et le Personnel vous souhaitent la bienvenue.

SOMMAIRE

HISTORIQUE	p 04
SITUATION GEOGRAPHIQUE	p 05
ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET SOIGNANTE	p 06
SERVICES D'HEBERGEMENT	
- L'EHPAD et ses professionnels	p 07
- Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés	p 08
ADMISSION ET LES FRAIS DE SEJOUR	
- Votre admission	p 09
- Les frais de séjour	p 09
VOTRE LIEU DE VIE	
- La chambre	p 10
- Les repas	p 10
- Les visites	p 10
- Les activités et Loisirs	p 10
PRESTATIONS	
- Le linge	p 11
- Le courrier	p 11
- Le téléphone	p 11
- La télévision	p 11
- Les services extérieurs	p 11
REGLES A RESPECTER	
- Les principales règles	p 12
- Les consignes de sécurité	p 12
- Les bijoux et objets de valeur	p 12
VOS DROITS	
- La Bienveillance	p 13
- Les congés ou vacances	p 13
- Le respect de la dignité	p 13
- Le culte	p 13
- Les droits d'accès et de rectification de données informatisées	p 13
- La personne de confiance	p 14
- Les directives anticipées	p 14
- La conservation des dossiers médicaux	p 14
- Le droit d'accès au dossier médical	p 15
- La commission Douleur	p 15
- Le CLIN	p 15
- Les contestations, réclamations et suggestions	p 16
- Le Conseil de la Vie Sociale	p 16
- Les personnes qualifiées	p 17
<u>Annexes</u>	
1 Plan de l'établissement	p 18
2 Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante	p 19
3 Charte de la personne hospitalisée	p 20

HISTORIQUE



Dès le début du XIV^e siècle, Pont de Vaux possédait un hôpital établi près de la porte de Bagé, à la sortie sud de la ville.

En 1429, il fut transféré dans la ville où il resta en activité jusqu'à son remplacement ; ses locaux furent transformés en collège.

L'Hôpital fut construit en 1865 par **MICHEL POISAT**, qui fit fortune à l'étranger et se montra grand bienfaiteur de Pont de Vaux au XIX^e siècle.

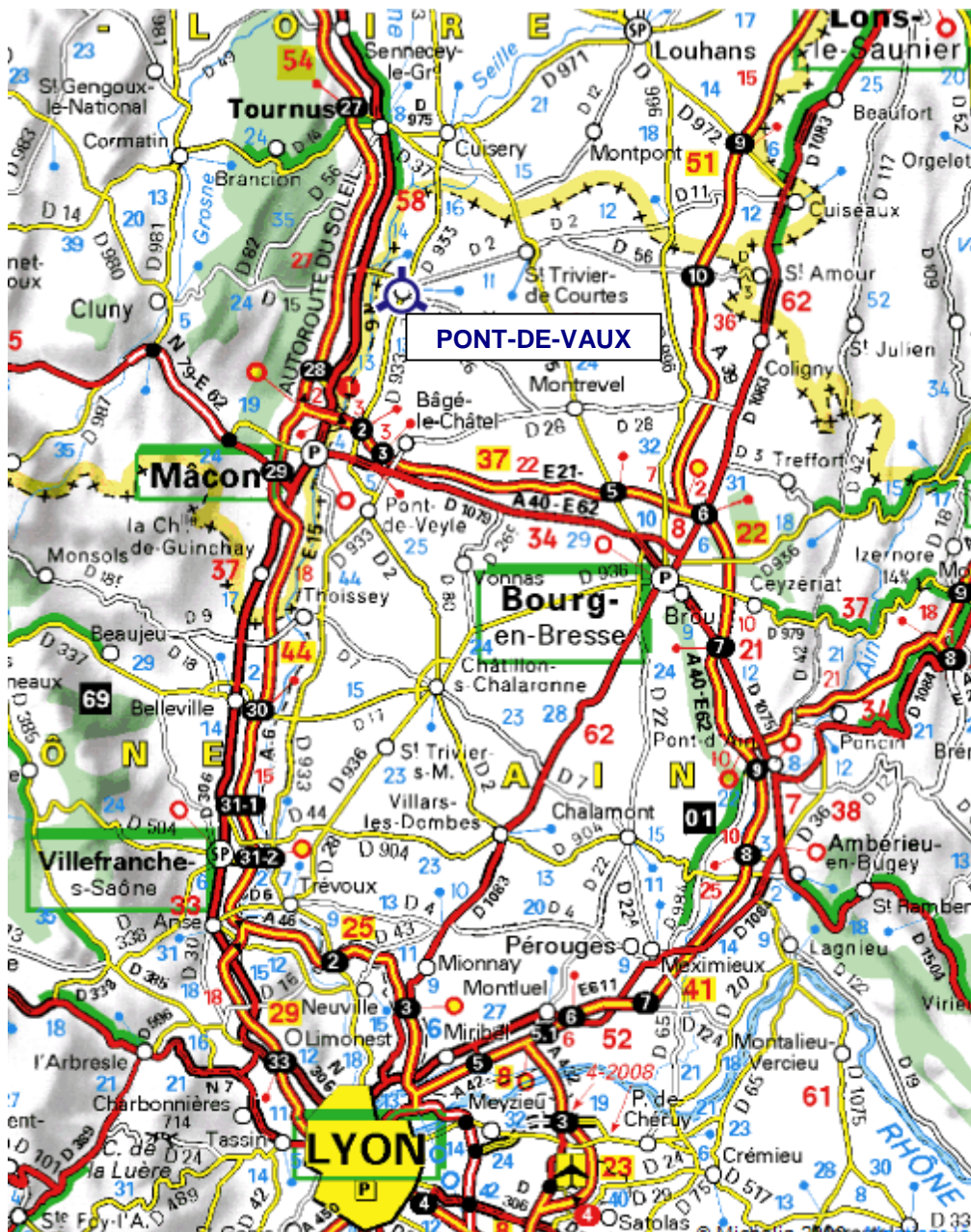
En avril 1970, la construction de la Maison de Retraite « La Valoise » a permis la création de 80 lits supplémentaires.

En avril 2009, un nouvel hôpital a été entièrement reconstruit et a permis de reloger nos patients et résidents dans des conditions de confort et d'hygiène de qualité.

SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Le Centre Hospitalier de Pont de Vaux est implanté au cœur d'un parc verdoyant au Nord-Est de la ville, à 20 Km du Centre hospitalier de Mâcon et à 35 km du Centre Hospitalier de Bourg en Bresse.

Il se situe à 5 minutes de la gare de Fleurville, et à 10 minutes du péage autoroutier de Feillens.



ORGANISATION ADMINISTRATIVE & SOIGNANTE

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux est un établissement public de santé dont l'administration est assurée à la fois par un Conseil de Surveillance et par un Directoire, présidé par le directeur de l'établissement nommé par le Centre National de Gestion.

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux est en direction commune avec les Centres Hospitaliers de Bourg-en-Bresse, Hauteville-Lompnes, Oyonnax et les EHPAD de Cerdon, Montrevel-en-Bresse/Foissiat et Coligny. Il est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Bresse Haut-Bugey depuis le 1er septembre 2016 ; date de l'arrêté portant approbation de la convention constitutive du GHT.

L'établissement est soumis à la procédure de certification par la **HAS** (Haute Autorité de Santé <http://www.has-sante.fr>) pour les services de Médecine et SSR et à l'évaluation pour ses services d'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux accueille des personnes en hospitalisation ou en hébergement et dispose de 207 lits répartis de façon suivante (voir plan en annexe 1) :

Au 3^{ème} étage :

- MEDECINE 15 lits
- S.S.R. 20 lits (*Soins de Suite & Réadaptation Polyvalent*)

Au 2^{ème} étage :

- Service **RUBIS** 30 lits d'EHPAD
- Service **AGATE** 30 lits d'EHPAD

Au 1^{er} étage :

- Service **JADE** 30 lits d'EHPAD
- Service **EMERAUDE** 30 lits d'EHPAD

Au Rez-de-Chaussée :

- Service **TOPAZE** 24 lits d'EHPAD – Unité de Vie Protégée
- Service **SAPHIR** 28 lits d'EHPAD

De plus, l'établissement dispose d'un pôle d'activité et de soins adapté (PASA) d'une capacité de 12 places (accès par le 1^{er} étage depuis le service Emeraude)

SERVICES D'HEBERGEMENT

L'EHPAD du Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux est soumis à une procédure d'autorisation préalable conjointe du Président du Conseil Général et du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé.

L'EHPAD est essentiellement un lieu de vie qui constitue le domicile de la personne âgée.

Conformément à la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante en institution, les équipes soignantes ont pour objectif de répondre aux besoins de la personne âgée et de respecter au maximum ses choix. Elles ont également le souci de maintenir l'autonomie physique et intellectuelle de la personne âgée.

Les professionnels qui vous entourent :

Le personnel **médical**:

- Médecin coordonnateur.
- Praticiens hospitaliers.
- Médecins libéraux.
- Pharmacien.

Le personnel **soignant** :

- Cadre de Santé : est chargé de l'organisation et du fonctionnement du service et sera votre interlocuteur privilégié pour tout renseignement.
- Infirmières Diplômées d'Etat : dispense les soins relevant de son rôle propre et ceux prescrits par le médecin.
- Aides-soignantes : collabore avec l'infirmier à la dispensation des soins.
- Agents des Services Hospitaliers : est chargé de l'entretien et de l'hygiène des locaux.

Autour de la prise en charge, il existe une **compétence pluridisciplinaire** avec :

- Educatrice sportive APA (Activité Physique Adaptée)
- Animateur et animatrices.
- Secrétaires médicales.
- Infirmière Hygiéniste.
- Diététicienne.
- Psychologue.
- Personnels administratifs.
- Préparateurs en pharmacie.
- Personnels du service Logistique (Cuisine, Blanchisserie, Service Technique, Magasin)

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

Le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux dispose d'un pôle d'activité et de soins adaptés (PASA) pouvant accueillir jusqu'à 12 résidents des services d'EHPAD sur des critères spécifiques :

- une évaluation des troubles psycho-comportementaux ;
- un diagnostic de maladie de la mémoire ;
- une autonomie de déplacement et transfert.

Le PASA réalise un accompagnement thérapeutique de jour avec pour objectifs le maintien du lien social et la stimulation des capacités cognitives et sensorielles. Il doit permettre la diminution ou la stabilisation des troubles psycho-comportementaux des résidents accueillis.

Le programme d'activités est en cohérence avec les projets d'accompagnement personnalisés des résidents.

Le service est ouvert aux résidents du lundi au vendredi en journée.

L'accompagnement est mis en œuvre par une équipe pluridisciplinaire :

- Médecin coordonnateur de l'EHPAD.
- Cadre de Santé.
- Psychologue.
- Ergothérapeute.
- Assistantes de Soins en Gériatrie.
- Agent de Service Hospitalier.

Quel que soit le service, chaque agent (NOM et FONCTION) est identifié soit sur sa tenue professionnelle soit au moyen d'un badge.

Toutes ces personnes participent à votre bien-être et sont tenues au secret professionnel.

ADMISSION ET LES FRAIS DE SEJOUR

Votre admission :

Elle est organisée après un rendez-vous entre le Cadre de Santé de l'unité et vous-même, accompagné de votre famille ou de votre référent.

Pour les formalités administratives, vous devez vous présenter au **Bureau des Entrées (de 8 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi)** ou de charger un membre de votre famille d'apporter les documents suivants :



✓ Pièce nationale d'identité : carte nationale d'identité, passeport, permis de conduire.



✓ Carte vitale ou attestation d'assurance maladie en cours de validité.



✓ Mutuelle complémentaire ou CMU en cours de validité.

✓ Justificatif de votre assurance « Responsabilité Civile ».



Si vous ne souhaitez pas que votre nom soit inscrit sur la porte, vous devez en informer le Cadre de Santé de l'unité.

Quelque soit l'unité où vous serez admis, l'équipe soignante vous aidera à vous adapter à votre nouvelle situation dans un climat de sécurité, de confort et de confiance.

Les frais de séjour :

Les frais de séjour sont répartis en 3 tarifs :

- ✓ Forfait **SOINS** : pris en charge par les caisses de sécurité sociale et versé directement à l'établissement.
- ✓ Forfait **DÉPENDANCE** : les tarifs sont appliqués en fonction de votre dépendance qui est défini par le GIR (Groupe Iso Ressources). Les personnes classées GIR 1 à 4 peuvent prétendre à l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie). Le GIR 5/6 reste à votre charge.
- ✓ Forfait **HÉBERGEMENT** : les tarifs sont définis par le Conseil Général sur proposition du directeur de l'établissement. Les chambres seules sont conformes pour bénéficier de l'APL (Aide Personnalisée au Logement) et les chambres doubles de l'ALS (Allocation de Logement Social). Ces aides sont accordées sous condition de ressources.

Une facture mensuelle vous sera établie.

Le Bureau des Entrées et les Cadres de Santé pourront vous donner toutes les informations nécessaires.

VOTRE LIEU DE VIE

La chambre



Le service d'EHPAD (Saphir, Topaze, Jade, Émeraude, Agate et Rubis) compte 152 chambres individuelles et 10 chambres doubles.

Toutes les chambres sont équipées d'un cabinet de toilette avec douche.

Les repas



Les repas sont confectionnés sur place par les cuisiniers et leur équipe. Vos repas sont servis aux horaires suivants :

- 🕒 A partir de 7 h 15 le petit déjeuner dans votre chambre
- 🕒 A partir de 12 h 00 le déjeuner dans la salle à manger
- 🕒 A partir de 18 h 15 le dîner dans la salle à manger

Une collation est proposée en milieu d'après midi.

Les visites



Les visites sont libres mais pour des raisons de sécurité, le bâtiment est fermé à partir de 20 heures.

Recommandez à vos visiteurs de **ne pas apporter d'aliments ou de boissons périssables.**

Des repas peuvent être servis aux accompagnants. Les modalités sont à voir avec le Cadre de Santé de l'unité. Les tarifs des repas accompagnants sont affichés dans le hall d'accueil.

Les activités et Loisirs

L'équipe est constituée de trois animateurs.



Elle organise des activités en fonction des attentes et des besoins exprimés. Elle propose différentes animations collectives et individuelles.

Votre participation sera sollicitée par l'équipe d'animation ; des affiches vous informeront des manifestations dans les services. Votre participation et celle de vos proches sont souhaitées et vos suggestions sont les bienvenues.

Une association « La Vie Ensemble » (loi 1901), dont le siège est au sein de l'établissement, gère une partie des animations.

PRESTATIONS

Le linge



L'établissement fourni le linge de maison.

Vous devez apporter votre linge personnel et vos affaires de toilette. Il doit être marqué soit par vous-même, soit par l'établissement ; ceci vous sera facturé selon le tarif en vigueur.

L'entretien du linge est assuré par la Blanchisserie semi industrielle de l'établissement.

Merci d'apporter également une valise au cas où vous seriez hospitalisé(e).

Le courrier



Il est distribué tous les jours sauf les dimanches et jours fériés.

Vous pouvez déposer votre courrier à expédier dans la boîte aux lettres installée dans le hall d'accueil ou le confier à l'infirmière du service si vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer.

Si vous souhaitez que certains de vos courriers administratifs soient transmis directement à l'un de vos proches, vous devez faire les démarches auprès des organismes concernés dans la mesure où la Poste n'accepte pas les ordres de réexpédition pour les collectivités.

Le téléphone



Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique. A votre entrée, un numéro de téléphone vous sera attribué. Vous pouvez recevoir gratuitement des appels. Par contre, si vous souhaitez appeler, vous devez demander l'ouverture de la ligne au Bureau des Entrées.

Seules les communications que vous passerez vous seront facturées une fois tous les deux mois.

La télévision



Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision écran plat.

Les salles à manger sont également équipées d'un grand écran et d'un lecteur DVD.

Les services extérieurs



Vous pouvez faire appel, selon votre gré, à un(e) :

- ✓ coiffeur
- ✓ pédicure
- ✓ esthéticienne

Les coordonnées et les tarifs de ces prestataires autorisés sont affichés sur le tableau dans le hall d'accueil. Les frais seront directement réglés par vous-même au prestataire de service.

Par contre, si vous souhaitez faire appel à un (ou une) autre prestataire, il doit impérativement se faire connaître auprès du Secrétariat de Direction.

RÈGLES À RESPECTER

Les principales règles

Pour préserver le repos de vos voisins, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision et d'éviter les conversations trop bruyantes.



Le matériel de l'hôpital est coûteux, son entretien nécessite des efforts et de l'argent. Il est à votre disposition, mais aussi sous votre garde. Évitez toute détérioration et tout gaspillage.

Il va de soi que la plus grande courtoisie à l'égard du personnel, comme des autres patients, vous est recommandée, ainsi qu'à l'égard de vos visiteurs.

En cas de troubles ou de dégradation causés par vous-même, le directeur peut prendre des mesures pouvant aller jusqu'à l'exclusion de l'établissement.

Suite au décret du 15 novembre 2006 modifiant la loi du 10 janvier 1991 dite loi EVIN, nous vous rappelons qu'**il est formellement interdit de fumer dans l'établissement.**

Les consignes de sécurité

Vous devez avoir l'autorisation du service Technique de l'établissement pour utiliser tout type d'appareillage électrique.



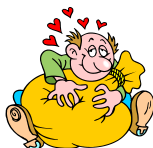
Ne manipulez pas d'appareil électrique avec les mains mouillées.

En cas d'incendie, gardez votre calme et suivez les instructions données par le personnel.

L'équipe de sécurité interne, formée régulièrement au respect de la réglementation, prendra les premières mesures de lutte.

Le résident, dans la limite de la taille de la chambre et dans le respect des règles de sécurité (espace de circulation réglementaire, accessibilité pour les soins, normes de sécurité et sécurité incendie) peut amener des effets personnels (bibelots, photos) après accord du Cadre de Santé. Il doit s'assurer de l'état sanitaire correct des biens apportés. Le service Technique de l'établissement vérifiera le bon état du matériel apporté.

Les bijoux et objets de valeur



Il vous est conseillé de ne pas conserver argent et objets de valeur dans votre chambre. Toutefois, vous avez la possibilité, dès votre entrée, de les déposer auprès du régisseur de l'établissement, service administratif, du lundi au vendredi ; un reçu vous sera remis. Lors de votre sortie, vous pourrez récupérer votre argent et vos objets de valeur, du lundi au vendredi, muni de votre reçu.

En cas de décès du résident, l'argent et les objets de valeur seront à récupérer à la TRESORERIE DE BOURG – ETS HOSPITALIERS, située 21bis rue Gabriel Vicaire à BOURG-EN-BRESSE.

Vous avez la possibilité de demander l'installation d'un coffre fermant à clé pour ranger votre argent, carte bleue, chéquier, bijoux, téléphone portable que vous souhaitez avoir à disposition. Cette prestation est comprise dans le tarif hébergement. Toutefois, toute dégradation ou perte de clé sera facturée en sus selon le tarif en vigueur.

Dès lors que vous n'avez pas déposé votre argent et/ou vos objets de valeur au régisseur de l'établissement, l'hôpital ne sera pas responsable en cas de perte ou de vol.

VOS DROITS

La Bienveillance



« La Bienveillance est une démarche globale dans la prise en charge du patient et de l'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du patient, son écoute et ses besoins, tout en prévenant la maltraitance ». Définition HAS (Haute Autorité de Santé).

Elle répond aux principes d'éthique, d'humanité et de dignité, d'équité et de justice. Dans son projet d'établissement, le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux affirme la bienveillance comme l'une de ses valeurs fondamentales.

Les congés ou vacances



Les résidents peuvent, chaque année, s'absenter pour « vacances ».

Vous trouverez toutes les modalités dans le contrat de séjour.

Le respect de la dignité



Des instructions ont été données à tout le personnel de l'hôpital pour préserver la dignité et la personnalité de chacun. La plus grande courtoisie lui est demandée à l'égard des patients. Le personnel hospitalier respecte vos opinions et vos croyances.

Le culte



Si vous en exprimez le désir, le représentant de votre culte peut vous rendre visite. Les coordonnées des représentants des différents cultes sont affichées sur le tableau dans le hall d'accueil.

Pour le culte catholique, une messe a lieu tous les vendredis après-midi dans la salle Accueil de Jour.

Les droits d'accès et de rectification des données informatisées (CNIL)



Au cours de votre séjour, notre établissement peut recueillir certaines informations personnelles vous concernant.

Ces données ont vocation à être transmises, dans le respect du secret médical, au médecin responsable du Département d'Information Médicale, et servent pour l'analyse de l'activité médicale.

Elles font l'objet d'un traitement automatisé par informatique dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Ces informations sont conservées et stockées dans l'enceinte de l'établissement, pour une durée minimale de 20 ans, conformément à l'Article R1112-7 du code de la santé publique.

Vous disposez notamment d'un droit d'accès direct et de rectification à l'ensemble des informations, concernant votre santé, détenues par le Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux, par demande écrite auprès de la Direction de l'établissement.

La personne de confiance



Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits du malade, vous avez la possibilité, lors de votre hospitalisation, de désigner une personne de confiance.

Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions et à qui vous faites confiance (membre de votre famille, proche ou médecin traitant).

Cette personne a pour mission de vous assister au cours de vos entretiens médicaux et de vous aider dans les décisions à prendre.

La personne de confiance peut aussi être consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de ne plus recevoir l'information. Dans ce cas, la personne de confiance ne se substitue pas à vous ; mais elle oriente le médecin afin d'adapter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.

Cette désignation est facultative ; elle doit être faite par écrit et figure dans votre dossier. Elle dure le temps de votre séjour. Néanmoins, elle est révocable à tout moment par écrit ; il suffit d'en informer le personnel soignant.

Les directives anticipées



Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger 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.

Renouvelables tous les trois ans, 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.

La conservation des dossiers médicaux



Conformément à l'article R1112-7 du code de la santé publique, le dossier médical est conservé pendant une durée de vingt ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein.

Lorsqu'en application des dispositions qui précèdent, la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le vingt-huitième anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

Dans tous les cas, si la personne titulaire du dossier décède moins de dix ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de dix ans à compter de la date du décès.

Ces délais sont suspendus par l'introduction de tout recours gracieux ou contentieux tendant à mettre en cause la responsabilité médicale de l'établissement de santé ou des professionnels de santé à raison de leurs interventions au sein de l'établissement.

Le droit d'accès au dossier médical



Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits du malade, vous pouvez accéder à votre dossier médical.

Les informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin selon votre choix. Toute demande doit être formulée, par écrit, au Directeur de l'établissement.

La Commission Douleur



Au Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles et nécessaires.

La commission est composée de médecins, cadres de santé, infirmières, aide-soignantes, dûment formés, d'une psychologue et d'une kinésithérapeute.

Son rôle est de sensibiliser à la prise en charge de la douleur et de la souffrance morale, de diffuser les outils d'évaluation et de favoriser l'élaboration de protocoles de prise en charge.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)



Les infections nosocomiales se définissent comme des infections acquises à l'hôpital et liées aux soins. Elles compliquent donc la prise en charge des patients.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (**CLIN**) est composé de professionnels de santé médicaux et paramédicaux de différentes disciplines et d'un représentant des usagers.

Il établit, en collaboration avec l'équipe d'Hygiène Hospitalière et les correspondants en hygiène médicaux et paramédicaux, un programme d'action annuel comportant quatre volets :

- 1) Prévention et surveillance des infections nosocomiales.
- 2) Information des patients, communication sur le risque infectieux.
- 3) Information et formation des personnels.
- 4) Evaluation des actions menées.

Ce comité établit annuellement un programme qualité ainsi qu'un bilan de l'année précédente.

L'établissement est classé selon un score composite national appelé ICALIN, évaluant les moyens engagés par l'hôpital dans la lutte contre les infections nosocomiales.

Les contestations, réclamations et suggestions



Le médecin et le cadre de santé se tiennent à votre disposition pour vous apporter toutes explications sur la nature des soins dont vous bénéficiez et sur les conditions d'hébergement qui vous sont offertes.

Des boîtes aux lettres sont à votre disposition à chaque étage. Il vous est également possible de formuler votre réclamation par écrit adressée au directeur de l'établissement.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli l'utilisateur.

Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Il se réunit 3 à 4 fois par an.

Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et fait des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service et notamment sur :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- les activités,
- l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,
- les projets de travaux et d'équipements,
- la nature et le prix des services rendus,
- l'affectation des locaux collectifs
- l'entretien des locaux,
- les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations.

Les représentants des résidents ont pour mission de donner leur avis et de faire des propositions concernant le fonctionnement de l'établissement.

Ils s'expriment en leur nom et aux noms de tous les résidents.

Vous pouvez les contacter si besoin.

Représentants des **Résidents** :

- Mme Yvonne BOURGEON, Présidente du CVS, service Emeraude
- Mme Adèle DREVET, Vice-Présidente du CVS, service Saphir
- *Mme Françoise CLIFF, Suppléante, service Agate*

Représentants des **Familles** :

- Mme Madeleine BADIN
- Mme Martine THENOZ

Vous pouvez leur adresser vos remarques, par voie postale, à l'adresse du Centre Hospitalier de Pont-de-Vaux.

Une boîte aux lettres leur est réservée dans le hall d'entrée de l'Administration.

Les personnes qualifiées

Selon l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, toute personne prise en charge par un établissement médico-social peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste.

Cette liste est arrêtée par l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général et le Préfet.

Pour l'Ain, l'arrêté 2013-5354 du 28 novembre 2013 désigne les personnes ci-dessous :

- Madame Henriette PELLA
- Madame Jeanne BLANCHARD
- Monsieur Michel BLUM
- Monsieur Michel RICHARD

Pour contacter une de ces personnes qualifiées, différentes possibilités existent :

- 1) **Par courrier** : l'utilisateur envoie un courrier de demande de contact, en précisant qu'il est confidentiel sur l'enveloppe, à l'adresse suivante :

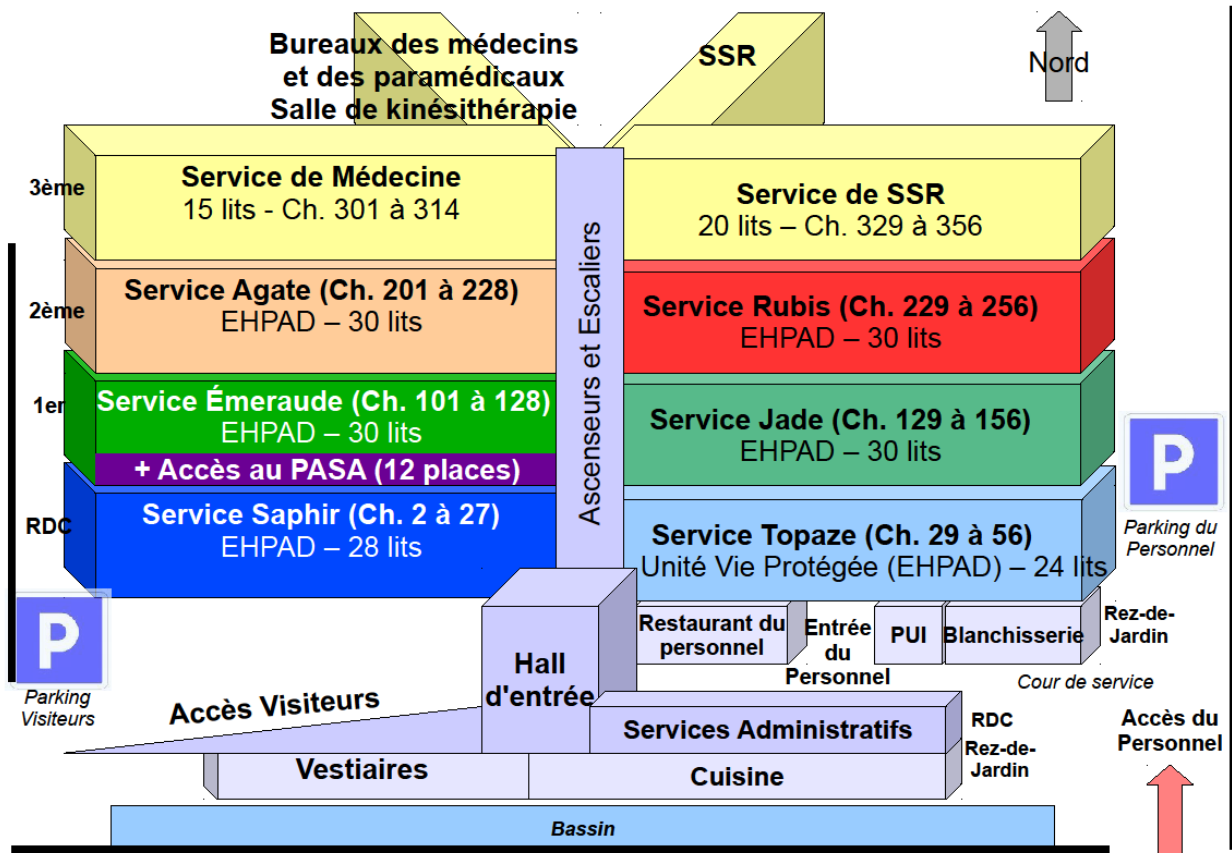
Agence Régionale de Santé – Délégation de l'Ain
A l'attention des personnes qualifiées
9 rue de la Grenouillère
CS 80409
01012 BOURG EN BRESSE CEDEX

- 2) **Par mail** : une adresse mail est spécialement dédiée à cette activité et ne sera relevée que par les personnes qualifiées assurant une parfaite confidentialité des données :

personnesqualifiees01@gmail.com

- 3) **Par rendez-vous** : suite à un premier contact par mail ou par courrier, la personne qualifiée peut recevoir sur rendez-vous des usagers : elle dispose, à cet effet, d'un local dédié au sein de la Délégation Départementale Territoriale de ARS de l'Ain à Bourg-en-Bresse.

Plan schématique de l'établissement



Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I

CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

Article II

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

Article III

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

Article IV

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

Article V

PATRIMOINE ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

Article VI

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver ses activités.

Article VII

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

Article VIII

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

Article IX

DROITS AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

Article X

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

Article XI

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

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

Article XII

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

Article XIII

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

Article XIV

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



3 L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



5 Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



8 La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un **accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.