# LIVRET D'ACCUEIL

## EHPAD du Centre hospitalier d'Allauch

Maison de retraite « Bernard Carrara »

CH ALLAUCH
L'hôpital hospitalier

Hôpitaux de Provence
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône

# BIENVENUE

**Nous sommes heureux de vous remettre ce livret d'accueil** qui vous permettra de découvrir le fonctionnement et les différentes activités de l'EHPAD « Bernard Carrara», ainsi que le cadre de vie proposé.

**Ce livret vous éclairera sur les modalités d'admission et les démarches à effectuer** pour être accueilli dans notre établissement.

Ce document vous renseignera également **sur vos droits et le déroulement de votre séjour** à l'EHPAD « Bernard Carrara ». Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement compléteront votre information.

Toute l'équipe met en place une offre d'hébergement diversifiée pour répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement de la personne âgée et de sa famille.

L'EHPAD « Bernard Carrara » accueille des résidents autonomes, semi-valides ou dépendants. L'établissement dispose d'un **pôle d'activités et de soins adaptés** (**PASA**) et d'un accueil de jour Alzheimer.

**Nous avons à cœur de garantir un cadre de vie agréable, adapté à la personne accueillie, alliant confort, qualité des soins, sécurité et convivialité.**

## SOMMAIRE


**01** Présentation de l'établissement

**02** Votre admission

**03** Votre accompagnement

**04** Moments de convivialité, activités thérapeutiques et vie sociale

**05** Votre expression

**06** Votre participation

**07** Vos droits

**08** Qualité et sécurité des soins

**09** Numéros utiles

**10** Charte des droits et libertés de la personne accueillie

**11** Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

**12** Charte Romain Jacob

**13** Liste des personnes qualifiées

**Plan d'accès**

**Transports en commun**

# L'EHPAD "Bernard Carrara"

## > Présentation

Notre **EHPAD**, agréé aide sociale, est rattaché au Centre hospitalier d'Allauch, établissement public de santé. Son représentant légal est **Stéphanie LUQUET**, Directrice du Centre hospitalier. Cette structure entre dans la catégorie des établissements sociaux et médico sociaux tels que définis dans la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Situé au cœur du village d'Allauch, **l'EHPAD « Bernard Carrara** » (25 lits) offre une qualité de vie à taille humaine avec un panorama unique sur la rade de Marseille. Cette unité conçue comme un cadre de vie adapté centré sur le confort et le bien-être de tous offre des chambres réparties sur trois étages. Elle dispose d'un **pôle d'activités et de soins adaptés** (**PASA**) et d'un **accueil de jour Alzheimer**.

Le **PASA** (12 places) accueille à la journée des résidents de **l'EHPAD « Bernard Carrara »** ayant une maladie d'Alzheimer avec des troubles du comportement modéré. Ils sont orientés par le médecin coordonnateur et l'équipe soignante, un avenant au contrat de séjour en fait acte. Le PASA propose des activités sociales et thérapeutiques, individuelles ou collectives, afin de maintenir ou de réhabiliter leurs capacités fonctionnelles, leurs fonctions cognitives, sensorielles et leurs liens sociaux, et de leur offrir un accompagnement personnalisé associant relaxation et stimulation.

La prise en charge en **accueil de jour Alzheimer** (12 places), qui se situe dans les murs de la **l'EHPAD**, s'adresse à des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'un syndrome apparenté, au stade débutant ou modéré. Les personnes peuvent y demeurer jusqu'à un stade modérément sévère de la maladie sous réserve de présenter des comportements compatibles avec la vie en collectivité et le projet de service. Dans une démarche de soutien aux aidants, l'objectif est de permettre le maintien à domicile, et éventuellement une première approche en douceur de la vie en EHPAD. Les hôtes y sont accueillis du lundi au vendredi. L'établissement organise les transports domicile/établissement le matin à partir de 8 h15 et le soir à partir de 16 h sur Allauch et Plan-de-Cuques. Au-delà de ce secteur, les transports devront être assurés par la famille.

**L'EHPAD « Bernard Carrara » favorise les relations personnelles de chaque résident et hôte avec l'équipe de l'établissement et les acteurs** de l'environnement local, particuliers ou associations, en liaison étroite avec les familles et les professionnels du secteur.

**L'EHPAD considère le résident et l'hôte avant tout comme une personne avec son histoire propre, ses préférences, ses espérances et inquiétudes, et respecte ses habitudes de vie.**

**Le Centre hospitalier d'Allauch s'est inscrit** dans une démarche globale de développement visant à :

- concilier les univers du secteur sanitaire et du secteur médico-social autour d'une prise en charge globale du patient/résident, accueilli dans un lieu de soins qui se veut être aussi un lieu de vie
- intégrer dans son offre de soins, les approches préventives, curatives et palliatives dans le cadre d'une démarche pluridisciplinaire d'équipe, de coopération inter hospitalière et de réseau
- affirmer avec force l'impérieuse nécessité de soigner et de prendre soin dans une même dynamique, au nom du respect des droits et de l'intégrité des personnes accueillies

**Les professionnels de l'EHPAD s'emploient quotidiennement à relever ce défi.**

### NOS ATOUTS

- La diversité des animations proposées quotidiennement offre un cadre de vie chaleureux et convivial.
- Une unité de vie qui accueille résidents et hôtes en fonction de leur niveau d'autonomie pour **une prise en charge personnalisée** (horaires de lever, repas, toilettes… sont définis avec les résidents).
- Le Centre hospitalier d'Allauch offre notamment un **plateau technique : consultations de spécialistes, imagerie médicale, rééducation** ; un service d'hospitalisation avec une priorité d'accès pour les résidents de l'EHPAD.
- La **Maison des familles** est un espace privatif qui est proposé aux proches pour partager des moments en familles (fêtes, repas dominicaux, anniversaires…)

# VOTRE ADMISSION

## CONDITION D'ADMISSION

Toute demande doit faire l'objet d'un dossier d'admission comprenant un volet administratif et un volet médical à adresser au médecin coordonnateur.

L'admission définitive est prononcée par la Directrice, après avis du médecin coordonnateur suite à la visite de pré admission.

Lorsque les troubles du comportement **deviennent sévères**, une nouvelle orientation pourra être proposée.

Lors de l'admission, nous aurons besoin des documents suivants :

- **copie de la carte nationale d'identité**
- **copie du livret de famille**
- **carte sécurité sociale, carte mutuelle**
- **attestation d'assurance responsabilité civile**
- **justificatifs des retraites indiquant le montant annuel versé**
- **dernier avis d'imposition (ou de non-imposition)**
- **RIB ou RIP**
- **copie du jugement de tutelle, curatelle, sauvegarde de justice, si mesure de protection juridique**
- **copie du contrat obsèques, si existant**
- **contrat viager, selon le cas**
- **notification allocation personnalisée d'autonomie, si prise en charge par l'aide sociale**

Pour une meilleure constitution de votre dossier, vous voudrez bien nous remettre les pièces suivantes, après signature :

- **attestation de remise des documents d'accueil réglementaires (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement, avenant éventuel)**
- **engagement à payer des ayants droit**
- **formulaire personne de confiance**
- **formulaire droit à l'image**

La **Référente administrative de l'EHPAD Bernard Carrara** et le **Service social** peuvent vous aider à accomplir les formalités d'entrée.

## LES FRAIS DE SÉJOUR

La tarification applicable en EHPAD repose sur trois tarifs correspondant chacun à une catégorie précise de prestations, à savoir un **tarif** journalier afférent aux **soins**, un afférent à la **dépendance** et un afférent à **l'hébergement**.

Les **tarifs hébergement** et **dépendance**, révisés chaque année, sont fixés par arrêté du Président du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône.

Le **tarif soins** est intégralement pris en charge par l'assurance maladie et réévalué annuellement. Il recouvre les dépenses de médicaments, de matériels médicaux à usage unique et de personnel.

La **facturation des frais de séjour** (hébergement et dépendance) du mois en cours vous est adressée à la fin du mois suivant.

Ces tarifs qui font l'objet d'une Décision de la Directrice portant sur les tarifs des prestations du Centre hospitalier d'Allauch sont affichés au Bureau des admissions et au sein de l'établissement.

## LES AIDES FINANCIÈRES

**L'aide sociale** peut être accordée sous réserve des conditions de ressources. Dans l'attente de la décision de la Commission à l'aide sociale et afin d'éviter toute difficulté de recouvrement, **le résident versera une provision correspondant à 90 % de ses ressources**.

Enfin, l'établissement répond aux normes pour l'attribution de l'allocation logement social (ALS). Cette demande est à faire auprès de l'assistante sociale.

# VOTRE ACCOMPAGNEMENT

**L'EHPAD « Bernard Carrara » est un lieu de vie, mais c'est aussi un lieu de soins, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence d'une équipe soignante.**

**En cas de problème médical, le médecin de garde est immédiatement contacté.**

## NOS MISSIONS

Notre mission est d'accompagner le résident de manière individuelle au sein d'un collectif, afin de favoriser son intégration sociale, son bien-être et sa sécurité physique et affective.

La prise en soin repose sur un projet personnalisé qui permet un accompagnement quotidien fondé sur le respect de la personne âgée, de ses habitudes, de ses volontés et de son rythme de vie.

Le suivi médical est assuré par les médecins traitants assistés par une Infirmière en Pratique Avancée présente chaque jour sur l'établissement. Le médecin coordonnateur organise la cohérence du parcours de soin.

L'équipe soignante a pour mission d'assurer :

- une démarche permanente et continue de soutien auprès des résidents, en appliquant les principes de la bientraitance (soins préventifs, curatifs et palliatifs)
- une communication en équipe et une écoute des familles.

Pour ce faire, un travail en partenariat avec le résident et son entourage est assuré, afin d'élaborer et de garantir le suivi annuel de son projet d'accompagnement personnalisé.

## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

Pour répondre au mieux à vos besoins, une équipe pluridisciplinaire qualifiée s'engage à être à votre écoute et à mettre en œuvre son savoir-faire :

- le médecin coordonnateur
- l'infirmière coordinatrice (IDEC)
- le psychologue
- l'assistante sociale
- le personnel de rééducation et de réadaptation (kinésithérapeute, orthophoniste, psychomotricien, ergothérapeute
- les infirmiers (IDE), aides-soignants (AS) et assistants de soins en gérontologie (ASG)
- les agents hôteliers
- l'Infirmière en pratique avancée

## VOTRE LIEU DE VIE

### La chambre

Les chambres bénéficient de tous les équipements nécessaires (lit médicalisé, matelas adapté, fauteuil de repos, mobilier, appel-infirmier…). Elles peuvent être personnalisées, afin de retrouver autant que possible son « chez soi », sous réserve de ne pas enfreindre les règles de sécurité.

Chaque chambre dispose d'une ligne directe de téléphone. Les communications sont payables par avance au Bureau des admissions ou sur la borne interactive qui se trouve dans le hall du Centre hospitalier en face de l'accueil principal.

Tous les lieux de vie de l'établissement sont climatisés.

Un téléviseur est mis à disposition gracieusement par l'établissement.

### La restauration

Les repas sont confectionnés par la cuisine du Centre hospitalier.

Des diététiciennes travaillent en collaboration avec le service restauration, afin d'établir des menus équilibrés, variés et conformes aux besoins nutritionnels des résidents.

En dehors des différents repas qui ponctuent la journée, des collations sont proposées dans la matinée, dans l'après-midi et en soirée.

### Le linge

Le **linge hôtelier** est fourni et entretenu par l'établissement.

Le **linge personnel**, fourni par les familles, selon un trousseau préétabli, est entretenu par l'établissement ou par la famille sur demande.

### Le courrier

Le dépôt et la distribution du courrier se font tous les jours, sauf les week-ends et jours fériés.

### Les visites et sorties

**L'EHPAD est un lieu de vie ouvert.** Cependant, les horaires de visite peuvent faire l'objet d'un aménagement dans le respect du rythme du résident.

Après avis médical et signature du document de sortie temporaire, le résident peut sortir avec sa famille pout tout ce qui a trait à sa vie sociale.

### La vie spirituelle

**Notre EHPAD est un établissement laïc.** La liberté de culte est respectée pour tous.

Les représentants de différentes confessions peuvent intervenir sur demande. Une liste de différents cultes est affichée au sein de l'établissement.

# MOMENTS DE CONVIVIALITÉ, ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES ET VIE SOCIALE

L'EHPAD « Bernard Carrara » est avant tout un lieu de vie, le rôle est de mettre en œuvre et de développer le projet d'accompagnement personnalisé de chaque résident et hôte.

Il s'agit d'un lieu ouvert sur le monde, que ce soit à travers l'écoute des familles, en replaçant le résident dans son cadre de vie familier (la Provence, la région, sa ville), en le situant dans le temps (évoquer certes le passé mais aussi l'avenir et l'enraciner dans les évolutions de son temps), l'aider à retrouver une fonction sociale dans un groupe donné, et ainsi l'aider à s'approprier ses lieux de vie en reconstruisant avant tout une image positive de lui-même.

## MOMENTS CONVIVIAUX (MANIFESTATIONS, REPAS À THÈME, INTERGÉNÉRATION…)

Des animations festives partagées par l'ensemble des résidents de l'établissement sont organisées, afin de marquer les événements du calendrier (anniversaires, fête de la musique, repas à thème, illuminations de Noël, etc.).

## ACTIVITÉS À L'EHPAD BERNARD CARRARA

Une équipe pluriprofessionnelle (psychologue, assistants de soins en gérontologie, aide-soignant) propose au quotidien plusieurs activités à visée thérapeutique ainsi que des activités occupationnelles et ludiques.

Un planning mensuel des grands événements du mois et un planning hebdomadaire sont affichés dans le hall des unités.

Du lundi au vendredi plusieurs activités se succèdent sur la journée, les résidents y sont orientés en fonction de leurs capacités et de leurs goûts. Le dimanche, les aides-soignants proposent le visionnage d'un film.

Les activités proposées tiennent compte des capacités de chacun. L'objectif de ces moments de partage dans une ambiance conviviale est de stimuler les personnes âgées par un réveil des potentialités pour un maintien de l'autonomie et du lien social.

## ACTIVITÉS THÉRAPEUTIQUES À L'ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

Le personnel de l'accueil de jour contribue à la gestion d'activités thérapeutiques adaptées aux capacités cognitives des résidents. Des groupes homogènes favorisent la créativité et la participation de chacun : atelier cuisine et goûter thérapeutique, atelier créatif, éveil du corps, stimulation mémoire, atelier journal, quiz, écoute musicale, « écrivons ensemble »…

Une évaluation des activités est systématiquement réalisée et un bilan trimestriel effectué.

## ACTIVITÉS AU PASA

Le PASA crée un environnement sécurisant et agréable et favorise la vie sociale des résidents. Des activités thérapeutiques et occupationnelles adaptées sont proposées en petits groupe ou individuellement.

## LA PLACE DES FAMILLES

**L'implication des familles est importante** pour la réussite de l'intégration du résident. L'ensemble de l'équipe participe à la vie sociale de l'établissement. Les résidents et leur famille y sont associés.

Par ailleurs, afin de faciliter l'organisation de votre accompagnement, il est demandé à vos proches et amis de respecter l'organisation des soins et des activités.

## BIEN-ÊTRE

Une coiffeuse et un pédicure interviennent sur l'EHPAD. Renseignez-vous auprès de l'encadrement.

## AIDE AUX AIDANTS

Prendre un peu de repos, se confier, décompresser.

Dans la majeure partie des cas, la famille est le point d'ancrage pour soutenir, entourer, proposer aide et réconfort. Parfois, la solidarité familiale n'est pas possible. Un aidant familial peut alors se sentir isolé, sans possibilité de partager les difficultés quotidiennes. Quand la solidarité familiale fait défaut, des associations existent pour rompre l'isolement, pour obtenir aide et réconfort.

Le psychologue de la structure reste à la disposition des aidants et des familles pour des entretiens sur rendez-vous. Un groupe de parole trimestriel est également proposé.

## LA MAISON DES FAMILLES

La Maison des familles a été pensée pour préserver et soutenir les relations transgénérationnelles et maintenir les liens au sein de la famille.

Le Centre Hospitalier d'Allauch a choisi d'inclure une véritable « maisonnée » au sein de sa structure. L'objectif est de favoriser le maintien des liens familiaux à travers la création d'un espace destiné à la vie en famille alliant intimité et sécurité. **Séparé des unités de soins et de vie, cet espace est le symbole d'une dimension familiale retrouvée**.

La Maison des familles n'a pas pour vocation de servir d'hébergement (sauf en cas de situations particulières), elle répond davantage au besoin de réaffirmer des liens familiaux. N'hésitez pas à vous rapprocher du responsable de l'unité pour exposer votre demande.

# VOTRE EXPRESSION

## L'INDICATION DE VOTRE « PERSONNE DE CONFIANCE »

Toute personne majeure en capacité, qui n'est pas sous tutelle, peut désigner une personne de confiance. Les personnes sous sauvegarde de justice et sous curatelle peuvent librement en désigner une.

Cette personne va vous accompagner durant votre parcours de soins et s'assurer du respect de votre volonté par l'équipe médicale, si un jour vous n'êtes pas en mesure de l'exprimer vous-même. Cette personne désignée est appelée « personne de confiance ». **Ce n'est pas simplement la personne à prévenir, mais un référent, l'interlocuteur privilégié de l'équipe médicale. Cela signifie que son avis primera sur toute autre considération émanant de la famille et des proches. L'équipe médicale tiendra compte de cet avis dans ses décisions.**

### Quelle est la valeur de l'avis de la personne de confiance ?

L'avis de la personne de confiance n'a aucune valeur juridique. Elle a seulement une valeur informative. Il a seulement pour objectif de faire respecter votre volonté si vous n'êtes pas en capacité de vous exprimer.

Dans ce cas, l'avis de la personne de confiance prévaut sur tout autre avis non médical, sauf lorsque des directives anticipées ont été rédigées par le patient/résident.

**Qui peut être désigné comme personne de confiance ?** un parent, un proche, le médecin traitant, le mandataire de protection future.

### Comment est-elle désignée ?

Lors de votre admission, il vous sera demandé de désigner par écrit une personne de confiance. Cette désignation est révocable à tout moment.

## LA RÉDACTION DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure en capacité peut effectuer une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », en anticipant le cas où elle ne pourrait plus exprimer sa volonté. Il s'agit d'indications relatives à sa volonté quant aux conditions de prise en charge de sa fin de vie.

Elles ne s'imposent pas au médecin, mais il devra en tenir compte pour prendre sa décision et respecter autant que possible ses souhaits.

Pour s'assurer du respect de sa volonté, il est nécessaire qu'elles soient précises et accessibles.

Les directives anticipées sont réservées exclusivement à des situations de fin de vie.

### Sous quelle forme doivent-elles être rédigées ?

Elles sont rédigées par écrit, datées et signées, et doivent comporter vos nom, prénom et date de naissance.

Si vous êtes dans l'impossibilité physique de les rédiger vous-même, vous pouvez demander à deux témoins d'attester qu'elles reflètent bien votre volonté. Dans ce cas, l'identité des témoins est jointe au document.

Vous pouvez demander au médecin une attestation indiquant que vous êtes en état d'exprimer votre volonté libre et éclairée et que vous avez reçu les informations appropriées.

### Quelle est leur durée de validité ?

Vos directives anticipées sont valables à vie.

### Peux-t-on changer d'avis après les avoir rédigées ?

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement, de préférence par écrit.

### Quelle est la valeur des directives anticipées ?

Ces directives n'ont qu'une valeur informative. Elles priment sur les avis non médicaux.

### Comment les conserver ?

Vos directives anticipées seront, le cas échéant, conservées dans votre dossier médical (celui constitué par votre médecin traitant ou, en cas d'hospitalisation, dans celui de l'hôpital).

Vous pouvez également les conserver vous-même ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de voter famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical leur existence et le nom de la personne qui les détient.

# VOTRE PARTICIPATION

## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Cette instance donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment :

- l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- les activités, animations socioculturelles et services thérapeutiques
- les projets de travaux et d'équipements
- l'entretien des locaux…

Le CVS comprend des représentants des résidents, des représentants des familles, des représentants du personnel et de l'administration. Il se réunit au moins trois fois par an sur convocation de son président ou de son vice-président qui fixe l'ordre du jour.

Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le président du CVS en lui laissant un courrier auprès du personnel administratif.

## RÉUNION DES FAMILLES

La réunion des familles est une rencontre pour échanger de manière directe entre les résidents, les professionnels et les familles autour d'une occasion (présentation des vœux, après-midi à thème…).

Elle a lieu deux fois par an sur invitation de la Directrice.

## QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et toujours mieux vous satisfaire, un questionnaire transmis une fois par an vous permet de nous faire part de vos remarques et suggestions.

## VOUS AVEZ LA PAROLE

Vous avez une idée, une suggestion, un remerciement. Vous désirez faire une proposition…, vous pouvez adresser un mail :

- à l'infirmière coordinatrice, Véronique MAROILLE (v.maroille@ch-allauch)
- à la référente administrative, Nathalie AVIT (n.avit@ch-allauch)

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La CDU est là pour veiller au respect des droits des usagers et pour contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des patients/résidents et de leurs proches.

Cette commission facilite les démarches des usagers/patients/résidents et veille à ce qu'ils puissent exprimer leurs réclamations auprès des responsables de l'établissement et être informées des suites de leur demande.

Parallèlement, tout résident ou sa famille peut, en s'adressant au Secrétariat de Direction de l'établissement :

- être reçu par les personnes chargées des relations avec les usagers
- demander à rencontrer l'un des membres de la Commission
- adresser un courrier à l'attention de :

  **Mme la Directrice**
  **Centre hospitalier d'Allauch**
  **Chemin des Milles écus – BP 28**
  **13718 Allauch Cedex**

La composition nominative de cette instance est affichée au sein des unités.

## GROUPE DE PAROLE POUR LES AIDANTS

Un groupe de parole est proposé aux aidants des hôtes de l'Accueil de jour. Cette rencontre trimestrielle leur permet d'exprimer leurs difficultés dans la compréhension de la maladie et sa gestion au quotidien.

C'est un lieu privilégié pour libérer la parole et trouver auprès des professionnels des réponses adaptées.

# VOS DROITS

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Un **dossier médical** est constitué au sein de l'établissement, et comporte toutes les informations de santé vous concernant. **Il vous est possible d'accéder à ces informations en remplissant le formulaire à demander auprès de l'Infirmière coordinatrice ou du responsable socio-culturel**. Ce formulaire doit être adressé au Secrétariat de Direction. **Ces informations peuvent vous être communiquées** directement ou 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.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 h après votre demande, mais elles doivent vous 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. Si vous souhaitez **obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier**, les frais, limités au coût de reproduction (et éventuellement, le coût d'envoi) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, le Secrétariat de Direction (04.91.10.46.06) se tient à votre disposition.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de ses missions de service public, plus particulièrement, celles de la **protection des données personnelles et du respect des droits des personnes**, l'établissement satisfait aux obligations définies par le RGPD (règlement général européen sur la protection des données) du 25 mai 2018.

Un **délégué à la protection des données** (DPD) a été nommé en mai 2018. Sa mission première est de veiller à la bonne application du principe de protection de la donnée dès la conception, dans tous les projets comportant un traitement de données personnelles, et dans le respect du droit des patients et de la législation en vigueur.

En qualité de résident, vous disposez des droits individuels prévus par le RGPD, en particulier le droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité, d'oubli et d'introduction d'une réclamation auprès de toute autorité compétente.

Vous pouvez exercer ces droits, sous réserve des conditions du droit applicable, en vous adressant au DPD de l'établissement par :

- mail : dpd@ch-allauch.fr
- ou courrier simple à l'adresse suivante :
  **Délégué à la protection des données**
  **Centre hospitalier d'Allauch**
  **Chemin des Mille écus - 13190 Allauch**

## PERSONNE QUALIFIÉE

Toute personne accueillie dans une structure sociale ou médico-sociale ou son représentant peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

**Comment est-elle choisie ?** Elle est choisie sur une liste établie conjointement par le Préfet (représentant de l'Etat dans le département), le Directeur de l'ARS et le Président du Conseil départemental. **Le demandeur est libre de choisir la personne qualifiée de son choix sur la liste affichée dans chaque unité.**

La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

**Quel est son rôle ? La personne qualifiée accompagne la personne accueillie ou son représentant. Elle assure une médiation afin de lui permettre de faire respecter et valoir ses droits** (respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité, accès à l'information etc.).

**La liste des personnes qualifiées est disponible à la fin de ce livret.**

## DÉFENSEUR DES DROITS

Toute personne peut saisir directement et gratuitement le Défenseur des droits. Si vous estimez être lésé(e) par le fonctionnement de l'établissement ; si vous estimez être victime d'une discrimination, directe ou indirecte, prohibée par la loi…, vous pouvez saisir le Défenseur des droits :

**Par formulaire en ligne,** en vous rendant sur le site Internet : **www.defenseurdesdroits.fr**

**En rencontrant un délégué.** Les délégués assurent des permanences dans divers points d'accueil répartis au plus près de chez vous (préfectures, sous-préfectures, maisons de justice et du droit…). **Vous trouverez tous les points d'accueil sur le site Internet du défenseur des droits.**

**Par téléphone : 09 69 39 00 00** du lundi au vendredi de 8 h à 20 h (coût d'un appel local)

**Par courrier gratuit** sans affranchissement :

**Défenseur des droits**
**Libre réponse 71120**
**75342 Paris Cedex 07**

Vous devez joindre à votre courrier les photocopies des pièces relatives à votre saisine.

# QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

## LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR ET DES SOINS PALLIATIFS (CLUDS)

Les équipes soignantes et médicales de l'EHPAD sont depuis longtemps attentives à la prise en charge de la douleur et aux moyens à mettre en œuvre pour la soulager, ainsi qu'à l'accompagnement des patients/résidents en fin de vie. Qu'il s'agisse d'une douleur physique ou psychologique, nous savons que celle-ci passe par une prise en compte du patient/résident lui-même, de ses proches et du personnel.

Le CLUDS développe des actions de sensibilisation, de formation et d'information pour tous les professionnels de santé.

## LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Les infections nosocomiales sont des infections qui peuvent être contractées dans un établissement de soins. Ces infections peuvent être directement liées aux soins ou simplement survenir lors d'un séjour indépendamment de tout acte médical (par exemple une épidémie de grippe).

Le CLIN organise, coordonne et aide à la promotion toutes les mesures permettant de diminuer les risques de contraction de telles infections au sein de notre établissement.

## UN ENGAGEMENT ÉTHIQUE DE NOS ÉQUIPES

Nos personnels respectent ces principes fondamentaux de l'éthique :

- **La dignité :** veiller à ce que la personne âgée, fragilisée par l'âge et le handicap, continue à être considérée comme personne adulte dotée de droits et de libertés, capable de faire des choix qui devront être respectés.
- **La justice et l'équité :** veiller à satisfaire les besoins personnels de chacun par la création d'un cadre favorable à l'expression des souhaits, des désirs et des refus.
- **La liberté :** cultiver l'autonomie en proposant des choix à la mesure des capacités de chacun.

Un **groupe de réflexion éthique** a été mis en place en 2011 avec pour missions principales : de faire émerger la réflexion des professionnels, des personnes accompagnées ou de leur entourage ; formaliser la réflexion, faire émerger les conflits de valeurs présents dans tout dilemme éthique ; instaurer une culture éthique dans l'établissement et promouvoir l'autonomisation de tous.

Ce groupe pluridisciplinaire, présidé par un médecin de l'établissement se réunit plusieurs fois par an.

## LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION (CLAN)

Le CLAN est une sous-commission de la Commission médicale d'établissement. Elle a pour mission de conseiller en matière de qualité et sécurité de l'alimentation et de la nutrition des patients/résidents accueillis au Centre hospitalier d'Allauch.

Elle conduit des travaux portant sur l'alimentation et la nutrition. Ces deux aspects sont les éléments clés de la prise en charge des patients et des résidents dans les établissements de santé.

## LA BIENTRAITANCE

La promotion de la bientraitance et son corollaire, la prévention de la maltraitance constituent des enjeux majeurs pour notre établissement. Promouvoir la bientraitance, c'est renforcer un modèle de prise en charge et d'accompagnement global, centré sur l'usager, ses besoins, ses attentes et le respect de ses droits.

La bientraitance est une démarche qui vise une prise en charge globale de l'usager, conforme à ses besoins et ses attentes, dans le respect de ses droits et ceux de son entourage. Elle favorise l'implication et l'expression des usagers dans la prise en charge et dans la vie institutionnelle.

## ÉVALUATION EXTERNE

L'évaluation de la qualité dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) a pour objet d'apprécier la qualité des prestations délivrées par les ESSMS soumis à la présente procédure. La démarche d'évaluation portée par la Haute Autorité de santé (HAS) vise prioritairement à permettre à la personne accompagnée d'être actrice de son parcours, à renforcer la dynamique qualité au sein des établissements et services et à promouvoir une démarche porteuse de sens pour les ESSMS et leurs professionnels.

L'évaluation constitue un levier de mobilisation des professionnels, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité des accompagnements délivrés aux personnes accueillies.

L'évaluation consiste en une appréciation réalisée par un tiers extérieur indépendant, qui doit être un organisme accrédité autorisé à réaliser des évaluations en ESSMS, conformément à ce qui est prévu par l'article 1er du décret n°2022- 742 du 28 avril 2022.

L'évaluation est réalisée à partir du référentiel et du manuel d'évaluation publiés par l'HAS.

# NUMÉROS UTILES

**Pour toute information relative au séjour au sein de l'EHPAD :**

- ✓ **Véronique MAROILLE, Infirmière coordinatrice**
  ☎ 04.91.10.43.05 - v.maroille@ch-allauch.fr
- ✓ **Dr Stéphane MICAELLI, Médecin coordonnateur**
  ☎ 04.91.10.43.00 - s.micaelli@ch-allauch.fr
- ✓ **Nathalie AVIT, Référente administrative**
  ☎ 04.91.10.43.00 - n.avit@ch-allauch.fr
- ✓ **Corinne COLLETTE, Assistante sociale**
  ☎ 04.91.10.13.03 - c.collette@ch-allauch.fr
- ✓ **Nadine AUTRET, Direction des soins**
  ☎ 04.91.10.46.06 - n.autret@ch-allauch.fr
- ✓ **Joëlle UGONA, Cadre supérieure socio-éducative**
  ☎ 04.91.10.46.46 - j.ugona@ch-allauch.fr
- ✓ **Secrétariat de Direction**
  ☎ 04.91.10.46.06 - direction@ch-allauch.fr

**Pour toute autre information relative à une prise en charge ou un service particulier dans votre parcours :**

- ✓ **Pôle Infos Seniors Marseille** (4ème et 12ème arrondissements, Allauch, Plan-de-Cuques) pour vous informer, vous orienter et vous écouter : ☎ 04 91 34 96 73 - clic.estgeronto@laposte.net

## > Autres informations utiles

- **MALTRAITANCE 39 77** (n°d'écoute national)
- **ARS** PACA **04 13 55 80 10**

132 Boulevard de Paris, 13002 Marseille

- **Conseil départemental** des BdR **04 13 31 13 13**

Hôtel du Département, 52, avenue de Saint-Just, 13256 Marseille Cedex 20

- **Mairie d'Allauch 04 91 10 48 00**

# CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## Principes généraux*

*Arrêté du 8 septembre 2003*

**Principe de non-discrimination**
Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise charge ou de l'accompagnement.

**Droit à une prise en charge ou à un accompagnement**
L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.

**Droit à l'information**
Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

**Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti.

**Droit à la renonciation**
Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.

**Droit au respect des liens familiaux**
La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.

**Droit à la protection**
Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.

**Droit à l'autonomie**
Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus.

**Principe de prévention et de soutien**
Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.

**Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**
L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.

**Droit à la pratique religieuse**
Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.

**Respect de la dignité de la personne et de son intimité**
Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

# CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

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

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

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

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

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

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

### 6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

### 8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

### 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

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

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

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

### 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

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

**fng**
**Fondation Nationale de Gérontologie**
**49, rue Mirabeau – 75016 PARIS**
**Tel : 01 55 74 67 00 – www.fng.fr**

Version révisée 2007

# CHARTE ROMAIN JACOB

# LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES

**En cas de litiges touchant à vos droits, vous pouvez (ou votre famille ou votre représentant légal) faire appel à l'une des personnes qualifiées inscrites sur la liste ci-dessous pour vous aider à faire valoir vos droits.**

*Article L311-5 du CASF (modifié par ordonnance n°2010-177 du 23/02/2010 – art. 18)*

*« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur départemental de l'Agence régionale de santé et le président du Conseil départemental.*
*La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.*
*Les personnes qualifiées ont une mission spécifiquement dédiée à la prise en compte des droits des usagers dans le secteur médico-social, qui peut également recouvrir les fonctions de tiers médiateur entre l'usager et l'établissement ou service. Ainsi, elles sont susceptibles de trouver des solutions aux situations d'incompréhension ou de conflit, et de fait, en capacité de mesurer et de contribuer à améliorer la qualité des prises en charge dans ces établissements. Elles aident les usagers du secteur social et médico-social, ou leurs représentants légaux, à faire valoir leurs droits à l'égard des établissements et services où ils sont pris en charge ou accompagnés, et sont susceptibles d'être destinataires en premier recours des plaintes et réclamations sur ce secteur. »*

- **Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge médico-sociale :**
  - Marie-Cécile MARCELLESI, cadre retraitée de l'ARS PACA
  - Bruno TANCHE, directeur retraité de l'Association méditerranéenne de prévention et de traitement des addictions (AMPTA)
  - Francis CHARLET, médecin retraité de l'ARS PACA
  - Djamel BELMOCK, ancien directeur général de l'Association médico-sociale de Provence (AMSP)
  - Jacquie BAVET, directrice retraitée d'un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD)
- **Pour toute catégorie d'accompagnement et de prise en charge sociale :**
  - Marc ISCHARD, pédopsychiatre à la retraite, président de l'association « Un autre regard »
  - Michèle DORIVAL, ancienne directrice de l'Institut régional du travail social PACA Corse
  - Sylvie GAUTHIER, coordinatrice Interparcours

- **Saisine de la personne qualifiée :** personne.qualifiee13@gmail.com

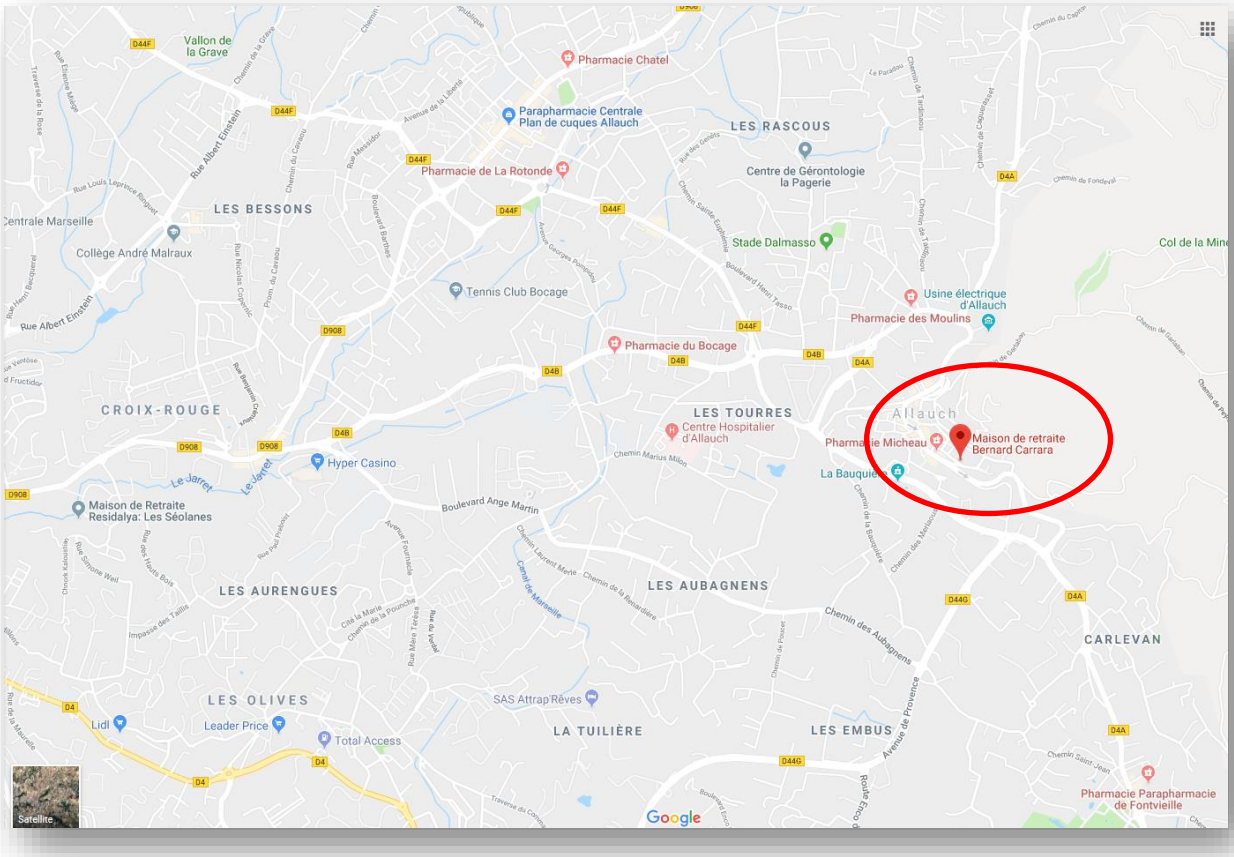
*Liste établie le 26/04/2016 par décision conjointe du directeur général de l'Agence régionale de santé (ARS) PACA, du préfet des Bouches-du-Rhône et de la présidente du Conseil départemental des Bouches du Rhône*

# NOTES

# NOTES

# Venir à l'EHPAD « Bernard Carrara »

## > Plan d'accès




## > Transports en commun

- **Métro/bus :** Métro ligne **1** arrêt « *La Rose* », puis bus ligne **144** arrêt « Allauch-village »
- **Transport à la demande d'Allauch**, renseignements au 04 88 77 60 78 ou sur www.allauch.com
- **Mobi Métropole (Transport de personnes à mobilité réduite) :**
  Renseignements au 04 91 10 59 00, du lundi au samedi, de 7h à 19h, par email : mobimetropole@rtm.fr ou sur www.rtm.fr


**Centre hospitalier d'Allauch**

**EHPAD « Bernard Carrara »**

**Adresse :** Rue des Frères Aillaud - 13190 Allauch

**Secrétariat de Direction :** ☎ 04 91 10 46 06 - direction@ch-allauch.fr

**Accueil principal :** ☎ 04 91 10 46 46 - **Site :** www.ch-allauch.fr