

# Bienvenue à l'Hôpital de St Galmier



## LIVRET D'ACCUEIL

### LE MOT DE LA DIRECTRICE

Madame, Monsieur,

Toute l'équipe du Centre Hospitalier Maurice André de St-Galmier vous souhaite la bienvenue.

Afin de faciliter votre accueil et votre intégration, les documents qui vous ont été remis visent à vous apporter toutes les informations utiles.

Le livret d'accueil vous aidera à vous repérer au sein de l'établissement. Il décrit de manière synthétique son fonctionnement.

Le règlement de fonctionnement détaille les règles afférentes à la vie au sein de notre collectivité.

Et le contrat de séjour, que vous avez signé, détaille notamment les prestations qui vous seront apportées.

Au-delà de ces documents, les équipes sont à votre écoute et vous renseigneront.

Notre établissement accueille des personnes âgées. Il est un lieu de vie tout autant qu'un lieu de soins. Vous y rencontrerez donc du personnel soignant, mais également de nombreux autres professionnels (animateurs, psychologue, agents hôteliers, etc) dont l'objectif est de rendre votre vie quotidienne le plus agréable possible.

Comme vous pourrez le constater, l'établissement est dans un processus d'amélioration continue de la qualité du service rendu. Vos remarques sont donc les bienvenues.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez et vous souhaitons une agréable installation et un bon séjour.

La Directrice,  
Caroline LUSSATO

### SOMMAIRE

	Pages
<b>UN PEU D'HISTOIRE</b>	<b>2</b>
<b>L'ORGANIGRAMME</b>	<b>4</b>
<b>LES FORMALITÉS D'ADMISSION</b>	<b>5</b>
<b>LES DIFFERENTS SERVICES D'HÉBERGEMENT</b>	<b>6</b>
<b>LE POLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS</b>	<b>7</b>
<b>LES ÉQUIPES DE SOINS</b>	<b>8</b>
<b>LA VIE QUOTIDIENNE</b>	<b>9</b>
<b>VIE SOCIALE ET ANIMATION</b>	<b>11</b>
<b>DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ</b>	<b>12</b>
<b>DROITS ET INFORMATION</b>	<b>13</b>
<b>RÉPERTOIRES TÉLÉPHONIQUE</b>	<b>15</b>
<b>CHARTES</b>	<b>16</b>

# UN PEU D'HISTOIRE

## SUR LA VILLE DE SAINT-GALMIER...

**Nombre d'habitants : 5720**

**Superficie : 1947 hectares**

**Altitude (point culminant):460 m.**

**Spécificités : chef lieu de canton.**

**Ville fleurie : 4 fleurs.**

Ancienne cité gallo-romaine, Saint-Galmier est une commune de 5469 habitants où il fait bon vivre. Situé sur un contrefort des Monts du Lyonnais, le village dressé sur une colline est dominé par l'église gothique du XV<sup>ème</sup> siècle.

Si l'origine de Saint-Galmier est très ancienne, son nom date du VII<sup>ème</sup> siècle. Selon une légende, c'est à cette époque que vivait Baldomérus ou Galmier. Ce modeste ouvrier serrurier fut remarqué par Tetricus, un archevêque de Lyon. On reconnaissait en lui de hautes vertus et il fut ordonné sous-diacre à l'Abbaye de Saint-Just. Pour honorer sa mémoire, sa ville natale prit son nom et c'est la raison pour laquelle les habitants de Saint-Galmier s'appellent les « Baldomériens ».

Au Moyen-âge, Saint-Galmier occupait une place importante dans la région : un château couronnait la cime de sa colline. Il ne reste, à présent, que quelques épaisses murailles de ce monument qui sert aujourd'hui d'église. On peut d'ailleurs la visiter. Monter en haut du clocher, c'est profiter d'un saisissant panorama sur la Plaine du Forez et les Monts du Lyonnais

Cependant, le XIV<sup>ème</sup> siècle est l'époque la plus brillante de Saint-Galmier. Beaucoup de comtes du Forez, de familles nobles et bourgeoises résidaient régulièrement dans cette commune.

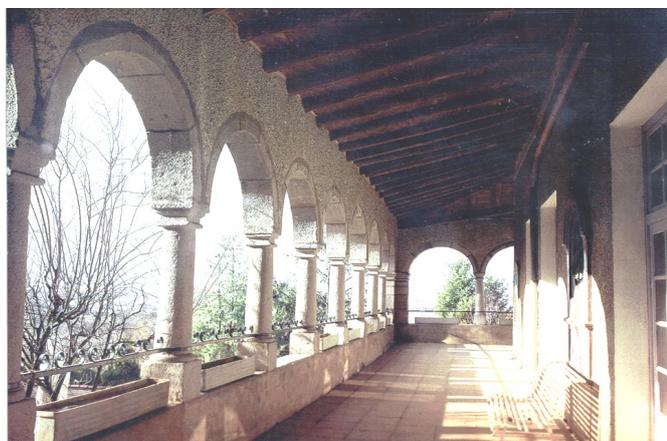
### Badoit, une renaissance pour Saint Galmier

Il fallut attendre le XIX<sup>ème</sup> siècle pour que la ville connaisse un nouvel essor : l'exploitation des eaux minérales. Celles-ci, qui prendront le nom de Badoit en 1894, sont tout d'abord utilisées à but thérapeutique. Puis rapidement, elles sont exploitées à des fins commerciales et industrielles.

Dès 1894, les habitants obtiennent le droit d'utiliser gratuitement l'eau de la source. En 1952, Saint-Galmier est classée «Station Hydrominérale et Climatique ».

### Une ville touristique

Saint-Galmier, ville touristique, propose de nombreuses activités à ses autochtones et aux touristes. Beaucoup de sports peuvent ainsi être pratiqués : football, volley, basket, tennis, athlétisme, tir au vol, boxe-thaï, gymnastique, judo, karaté, tennis de table...Les amateurs de sensations peuvent ainsi s'adonner aux joies du parachutisme, du vol à voile, de l'ULM, de l'aéromodélisme et de la montgolfière. Pour ceux qui préfèrent des loisirs plus tranquilles, Saint-Galmier, classé Station Verte de Vacances, climatique et hydrominérale, propose de nombreuses randonnées qui permettent la découverte des beautés de la ville et de ses environs.



# UN PEU D'HISTOIRE

## SUR L'HÔPITAL DE SAINT-GALMIER...

Fort d'une histoire riche de plus de 600 ans, l'établissement a abrité au Moyen-Âge la congrégation des Ursulines.

### De l'hospice d'hier...

La vocation hospitalière remonte à 1715, date à laquelle le roi Louis XIV fonde l'hospice qui reçoit alors des malades et, par la suite, des indigents et des orphelins. En plus des soins, l'établissement assurait l'instruction des personnes accueillies.

De 1977 à 1979, l'hospice aux grands dortoirs et aux murs gris s'est profondément humanisé sous l'impulsion de Maurice André, alors maire de Saint-Galmier.

### ... à l'hôpital gériatrique d'aujourd'hui

Des années 80 aux années 90, l'hôpital est reconstruit progressivement sur le site actuel situé en face de l'hippodrome avec la création de nouveaux services : la Maison de retraite (MAPA) en 1985, l'Unité Gériatrique Comportementale pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer en 1994 et enfin, 2 unités d'hospitalisation de long séjour en 1997.

En 2010, une opération d'extension et de réhabilitation de l'hôpital qui durera 4 ans est lancée afin de mettre aux normes les bâtiments et d'adapter les locaux pour améliorer le confort des résidents.

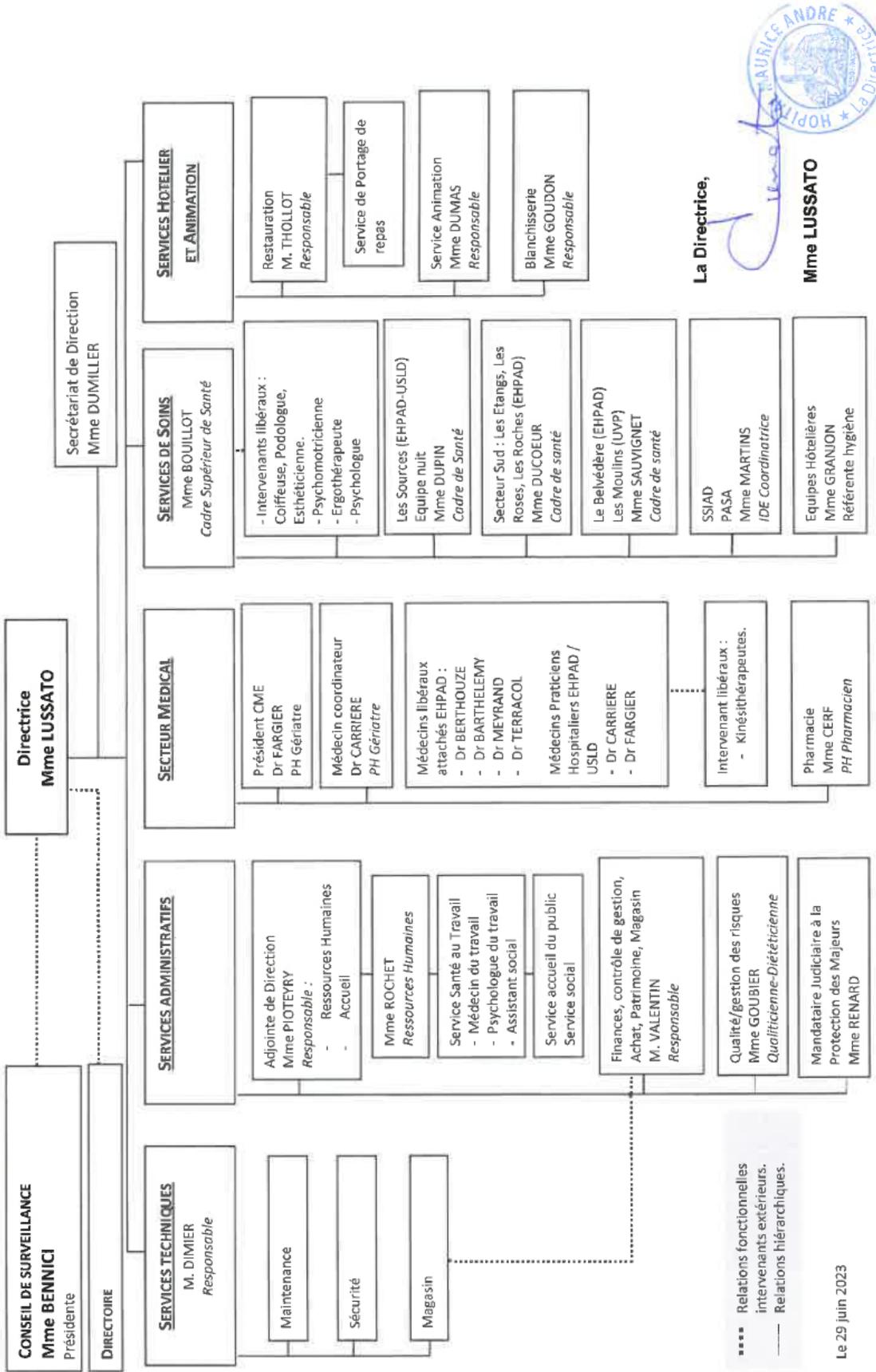
Sont ainsi créés notamment 64 chambres simples supplémentaires avec cabinet de toilettes et de nouveaux lieux de vie sociale pour les résidents.

Aujourd'hui, l'ensemble des services d'hébergement, de soins, administratifs et généraux se situe sur un parc de 2 hectares dans des locaux rénovés. Un seul et unique ensemble susceptible de répondre de façon adaptée aux besoins des résidents.



# ORGANIGRAMME

## ORGANIGRAMME



# LES FORMALITES D'ADMISSION

## L'ADMISSION

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00.

L'établissement accueille des personnes seules et des couples âgés d'au moins 60 ans (ou des personnes âgées de moins de 60 ans après dérogation d'âge de la MDPH).

Toutes les admissions sont prononcées par le Directeur sur avis médical.

Le résident est admis en :

- ◆ EHPAD
- ◆ Soins de longue durée
- ◆ Unité de Vie Protégée

Lors de l'entrée dans l'établissement, les pièces suivantes doivent être fournies :

- ◆ Carte d'identité ou passeport,
- ◆ Livret de famille ou extrait de naissance,
- ◆ Carte vitale et attestation,
- ◆ Carte de mutuelle,
- ◆ Pièce justificative des ressources,
- ◆ Noms et adresses des caisses de retraite.



## LES ADMISSIONS DANS LES DIFFÉRENTES UNITÉS

L'évaluation de la dépendance à l'admission détermine l'orientation du résident dans les différentes unités de soins (Grille Nationale AGGIR).

L'Unité des Soins de Longue Durée accueille et soigne des personnes dépendantes présentant une pathologie organique chronique ou une poly-pathologie.

L'Unité de Vie Protégée accueille les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

Les services du secteur EHPAD (établissement d'hébergement des personnes âgées dépendantes) prennent en charge les personnes dépendantes.

Dans l'ensemble des secteurs, un entretien d'accueil réunissant le médecin référent (Praticien Hospitalier ou médecin libéral), le cadre de santé du service, un infirmier et un aide-soignant du service ainsi que le résident et son référent a lieu dans les semaines suivant l'admission.

## LE DÉPÔT D'ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Les sommes d'argent, titres et valeurs, peuvent être déposés auprès du comptable public de l'établissement par l'intermédiaire des agents de l'accueil de l'établissement.

Les autres biens mobiliers dont la nature justifie la détention pendant le séjour, tels les objets d'usage courant, papiers d'identité, clés ... peuvent être déposés auprès du régisseur de recettes de l'établissement. En aucun cas le dépôt de biens n'est obligatoire. Il est toutefois vivement recommandé, la responsabilité de l'établissement ne pouvant être engagée que pour les objets ayant fait l'objet d'un dépôt.

## LE CHANGEMENT D'UNITÉ DE SOINS EN COURS DE SÉJOUR

Toute évolution de dépendance ou des pathologies est susceptible d'entraîner un changement de prise en charge au sein d'une unité différente, plus adaptée aux besoins du résident.

Toute décision de changement est à l'appréciation du médecin et du cadre de santé du service sur décision du Directeur.

## LA MESURE DE PROTECTION

Si la personne admise au sein de l'établissement est dans l'impossibilité de gérer ses biens, il est possible de demander une mesure de protection. (renseignements à l'accueil).

## L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Si la personne admise au sein de l'établissement est en difficulté pour payer ses frais d'hébergement, elle peut se renseigner sur les aides auxquelles elle peut prétendre auprès de l'assistante sociale.

# LES DIFFERENTS SERVICES D'HEBERGEMENT

L'Etablissement regroupe différents services afin d'offrir la prise en charge la plus adaptée à chaque situation.

## L'EHPAD



L'EHPAD accueille un public en perte d'autonomie de plus de 60 ans (Gir 4 à 1).

Il est composé de 6 services à taille humaine pour un total de 182 résidents :

- ◆ Une partie des Sources 2 (1er étage),
- ◆ Le Belvédère 1 (2ème étage),
- ◆ Le Belvédère 2 (2ème étage),
- ◆ Et le Secteur Sud qui comprend 3 services : les Etangs (rdc), les Roses (1er étage) et les Roches (2ème étage).

## L'UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE « LES MOULINS »

Cette unité accueille des patients ayant un trouble cognitif et une déambulation nécessitant une sécurisation de leurs déplacements. Elle dispose de 24 lits.

C'est une unité fermée qui permet la déambulation du public accueilli. Elle se situe en rez-de-chaussée et dispose d'un jardin spécifique.

Compte tenu de leurs pathologies, les résidents de l'unité « Les Moulins » bénéficient d'une équipe soignante renforcée pour les accompagner et d'activités de stimulation sensorielle ou cognitive conduites, tout au long de la journée, par des professionnels spécialement formés.



## L'UNITÉ DE SOINS DE LONGUE DURÉE

L'unité de soins de longue durée (USLD) est un service de long séjour. L'admission a, en général, lieu à la suite d'une hospitalisation ou d'un passage en service de soins de suite et de réadaptation (moyen séjour).

Cette unité accueille des personnes polypathologiques requérant des soins médico-techniques importants. Elle peut héberger des personnes en soins palliatifs.

Le résident bénéficie d'un suivi médical et d'un accompagnement renforcés.

Elle se situe au 1er étage du bâtiment Nord (service Les Sources 1 et 2).

# LE PÔLE D'ACTIVITES ET DE SOINS ADAPTES

## LE PÔLE D'ACTIVITÉS ET DE SOINS ADAPTÉS (PASA)

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés accueille, à la journée, 14 résidents de l'établissement atteints de maladie neurodégénérative ayant des troubles du comportement modérés associés. L'équipe du PASA stimule les fonctions cognitives et sensorielles des résidents accueillis par la mise en place d'activités sociales et thérapeutiques variées.



## L'ÉQUIPE DU PASA

Elle est composée de :

- ◆ 2 Assistants de Soins en Gériatrie,
- ◆ 1 intervention de psychomotricienne,
- ◆ 1 intervention du psychologue.

Elle est coordonnée par 1 PH Gériatre et 1 Infirmière coordinatrice.

## QUELLES SONT LES DÉMARCHES POUR INTÉGRER LE PASA ?

L'entrée dans le PASA se fait sur prescription médicale et avec l'accord du résident. L'accueil a lieu un ou plusieurs jours par semaines en fonction de la demande et des besoins des résidents.

# LES EQUIPES DE SOINS

## LES EQUIPES DE L'ETABLISSEMENT

### L'ÉQUIPE DE SOINS

Chaque service dispose des compétences suivantes :

- ◆ 1 cadre de santé, assure l'encadrement et l'organisation du service,
- ◆ Des infirmiers diplômés d'Etat (I.D.E.) , sont chargés des soins techniques et de la surveillance quotidienne des résidents,
- ◆ Le praticien hospitalier, ou le médecin référent des patients relevant du service, assure le suivi médical,
- ◆ Les aides-soignants (A.S.) sont en charge des soins d'hygiène et d'activités,
- ◆ Les agents des services hospitaliers (A.S.H.), assurent l'entretien des locaux et le service du repas,
- ◆ Les kinésithérapeutes veillent à la rééducation sur prescription médicale,
- ◆ Une psychologue intervient auprès des résidents ou de leur famille à la demande,
- ◆ Les intervenants paramédicaux (ergothérapeute, psychomotricien) complètent cette équipe,
- ◆ L'équipe de nuit comprenant un IDE et des AS.

### LES ÉQUIPES RESSOURCES

Des équipes externes interviennent en fonction des besoins des résidents :

- ◆ L'Unité mobile de gériatrie (CH Forez),
- ◆ L'Unité mobile d'Accompagnement en soins palliatifs (CH du Forez)
- ◆ L'Unité mobile de neuropsychogériatrie (CHU)
- ◆ Les services d'hospitalisation à domicile peuvent également intervenir en EHPAD.

# LA VIE QUOTIDIENNE

## LA RESTAURATION

Les petits – déjeuners sont servis dans la chambre ou dans la salle à manger du service.

Les déjeuners et dîners sont pris dans la salle à manger du service.

Des collations sont servies les après-midi.

Les menus sont préparés sur place par notre cuisine. Ils sont élaborés à partir d'un plan alimentaire établi par une diététicienne.

Des régimes sont possibles sur prescription médicale.

## LES VISITES

Les visites sont autorisées tous les jours de 11h30 à 20h00, sauf si l'état du résident justifie une présence en dehors de ces horaires.

Les familles ne sont pas autorisées à assister au repas des résidents dans les salles à manger.

Un service du repas en chambre ou dans un salon sera proposé.

Les visiteurs peuvent prendre le repas avec leur proche hébergé sous réserve des disponibilités et d'avoir réservé et payé leurs repas auprès de l'Accueil, situé au rez-dechaussée de l'Hôpital, ouvert du lundi au vendredi, de 8H à 18H. Réservation au plus tard le mardi pour le repas du samedi et le mercredi pour le repas du dimanche. En semaine, réservation jusqu'à 48h à l'avance.

## ORGANISATION ET CONFORT DE VIE

Afin de respecter les locaux, les familles ne sont pas autorisées à accrocher elles-mêmes des tableaux aux murs, des panneaux en liège sont réservés aux photos des résidents.

Toute demande particulière pour accrocher un tableau doit être formulée auprès de l'encadrement et sera étudiée par le service entretien.

L'entretien des locaux est assuré quotidiennement. L'encombrement des chambres doit être limité.

Afin de respecter les mesures d'hygiène, les familles sont invitées à :

- ◆ Fournir de manière constante des produits d'hygiène à leur parent,
- ◆ Sortir des chambres lors des soins techniques, d'hygiène et de confort ou lors du ménage,
- ◆ Ne pas rester dans les salles à manger pendant le temps du repas,
- ◆ Respecter les lieux privés : les familles ne sont pas autorisées à pénétrer dans les offices, à se servir dans les placards et les lingers,
- ◆ Demander au personnel tout ce qui est nécessaire au résident (vase, carafe ou bouteille d'eau...).

La salle de bains commune du service peut être mise à disposition de la famille (voir condition avec l'infirmier(e) du service).

## LE LINGE

L'établissement dispose d'une blanchisserie qui traite tout le linge de l'établissement.

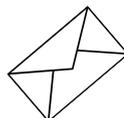
Le linge de table, de toilette et la literie sont fournis, lavés et repassés par la blanchisserie de l'établissement.

Votre linge personnel doit être identifié (marquage obligatoire et gratuit réalisé par l'établissement dès l'entrée) et il sera entretenu par la blanchisserie de l'établissement. Il est recommandé d'assurer au résident, lors de son admission, un trousseau suffisamment important et d'en assurer le renouvellement (cf: annexe 3 du contrat de séjour : trousseau type).

Le service doit être informé lors d'un renouvellement de linge, afin de le transmettre pour marquage.

Le linge délicat (lainage – thermolactyl – nettoyage à sec) n'est pas recommandé. Son entretien demeure à la charge des familles.

## LE COURRIER



La réception et la distribution du courrier est gérée par l'accueil de l'établissement.

Le courrier interne peut être déposé dans la boîte aux lettres à l'accueil.

# LA VIE QUOTIDIENNE

## LE TÉLÉPHONE

L'établissement met à disposition un téléphone dans chaque chambre (sauf Unité de Vie Protégée). Le système permet de mémoriser 5 numéros de téléphone. Les appels sur d'autres numéros sont possibles à condition de passer par le standard téléphonique de l'hôpital (N° 9).

Chaque chambre est dotée d'un numéro d'appel individuel. A l'intérieur de l'établissement, l'usage des téléphones portables doit être limité dans les parties communes. L'établissement ne dispose pas du Wifi : une clé 4G est nécessaire.

## LA TÉLÉVISION

Les résidents ont la possibilité d'amener un poste de télévision personnel aux normes CE ou NF. L'installation d'une parabole TV est interdite. Des coins salons, avec télévision, sont également à disposition.

## LE KIOSQUE

Situé au rez-de-chaussée de l'établissement, le kiosque est un lieu où des animations sont parfois organisées.

Un distributeur de boissons et gâteaux est à la disposition des visiteurs et résidents dans le hall d'accueil.



## POUR VOTRE BIEN-ETRE



- **TROIS COIFFEUSES** interviennent au RDC de l'établissement. Tous les résidents peuvent bénéficier de cette prestation. Les rendez-vous se prennent au bureau d'accueil. Si nécessaire, le coiffeur peut intervenir dans les salles de bains communes du service. La prestation coiffure est à la charge du résident et lui est facturée.

- **UNE ESTHÉTICIENNE** intervient également dans l'établissement. Il propose différents soins : soins du visage, soins du corps, épilations et maquillage. Les rendez-vous et le règlement se font auprès de ce professionnel.



- **UN PÉDICURE/PODOLOGUE** intervient sur rendez-vous. Les actes prescrits par un médecin sont pris en charge financièrement par l'établissement. Les actes dits « de confort » restent à la charge du résident et se font auprès du podologue.

# VIE SOCIALE ET ANIMATION

L'établissement dispose d'une équipe d'animation composée de plusieurs professionnels. Cette équipe propose aux résidents, tout au long de l'année, de participer à des activités culturelles et/ou ludiques, d'expression, des temps festifs, des sorties extérieures, des rencontres intergénérationnelles, etc.

Les activités proposées s'inscrivent dans le cadre d'un projet d'animation ayant 3 objectifs :

- ◆ développer des animations individualisées,
- ◆ adapter les animations aux personnes hébergées malades, en situation de handicap et/ou de dépendance,
- ◆ soutenir et développer la vie sociale des personnes hébergées.

Participent aux activités, les bénévoles de l'association d'animation de l'Hôpital qui s'inscrivent en soutien à ces activités.



Après-midi jazz



Activité coloriage

## LES BÉNÉVOLES

Une association de bénévoles intervient dans l'établissement en partenariat avec le service animation. Les bénévoles respectent le règlement de fonctionnement.

## LES SORTIES

Les sorties sont libres mais pour le bon fonctionnement du service il convient de prévenir l'équipe soignante, infirmier(e)s du service 48 heures à l'avance.



Sortie à la ferme pédagogique

## LE CULTE

Une équipe d'aumônerie hospitalière intervient à l'Hôpital de Saint-Galmier. Elle est composée d'un responsable, envoyé par le diocèse, et d'une équipe de bénévoles. Ces personnes portent un badge avec leur nom. L'équipe d'aumônerie peut vous orienter vers le responsable d'une autre religion.

# DÉMARCHE QUALITÉ ET SÉCURITÉ

## LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

Nous sommes dans une collectivité de personnes âgées fragiles à risque d'infections associées aux soins.

Il existe une équipe opérationnelle en hygiène (EOH) composée d'un médecin et d'une infirmière formés en hygiène. Cette équipe travaille avec des correspondants en hygiène dans chaque service.

Les épidémies signalées à l'ARS (Agence Régionale de Santé) dans notre établissement sont : la gastro-entérite aigüe (GEA), les infections respiratoires aiguës (IRA) dont la grippe.

L'objectif est d'avoir une prévention efficace contre la transmission microbienne avec la mise en place de mesures « barrière » : hygiène des mains avec la solution hydro-alcoolique, isolement en chambre, port du masque.

Notre établissement est noté chaque année sur des indicateurs en hygiène et les résultats sont diffusés sur Scope santé (<https://www.scopesante.fr>)

Une politique de formation et de vaccination du personnel et des résidents est associée à la bonne application des précautions d'hygiène standard.

Chaque visiteur et intervenant est sollicité pour respecter ces mesures d'hygiène reconnues efficaces dans la prévention du risque infectieux en établissement d'hébergement.

L'équipe opérationnelle d'hygiène est à votre disposition pour tout complément d'information.

## LA PRÉVENTION DU RISQUE INCENDIE

L'hôpital est soumis à des normes de sécurité incendie. Leur application est contrôlée par la commission départementale de sécurité.

Vous devez respecter les règles de sécurité suivantes :

- ◆ Tout matériel ou mobilier intégrant l'établissement doit être autorisé (cf : demande d'apport d'objet personnel),
- ◆ Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement,
- ◆ Les bougies ou tout autre appareil à flamme sont interdits.

Afin de tester les procédures en cas d'incendie, des exercices peuvent être organisés. Les résidents sont le plus possibles protégés des perturbations engendrées par ces exercices.

## DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Les objectifs de la démarche qualité et gestion des risques sont les suivants :

- ◆ Ecoute et implication des usagers afin de répondre au mieux à leurs besoins,
- ◆ Amélioration de la qualité, de la sécurité des soins et de la prise en charge globale du résident,
- ◆ Evaluation régulière des pratiques professionnelles.

Une enquête de satisfaction est proposée chaque année pour recueillir les remarques des résidents sur la qualité des services rendus. Les résultats sont présentés au Conseil de la Vie Sociale et sont affichés dans l'établissement.

Des évaluations des pratiques professionnelles sont réalisées régulièrement afin d'identifier les axes d'amélioration.

L'ensemble de ces éléments permettent d'établir un plan d'action d'amélioration continue de la qualité.

L'établissement est soumis à 2 procédures d'évaluation externe : la certification de l'USLD par la Haute Autorité de Santé et celle menée par un cabinet d'audit tous les 6 à 9 ans.

## LES CONSIGNES EN CAS D'INCENDIE

En cas de départ de feu, les réflexes essentiels des résidents et proches doivent être les suivants :

- ◆ Prévenir un membre du personnel le plus rapidement possible. Le personnel se chargera de déclencher l'alerte
- ◆ Se réfugier dans un secteur protégé de l'étage où vous vous trouvez (au-delà des portes de séparation dites portes coupe-feu) : le feu ne pourra pas les franchir et vous serez à l'abri,
- ◆ Ne pas utiliser les ascenseurs ou les escaliers car ils doivent être libérés pour les pompiers.

Les services de secours organiseront l'évacuation éventuelle une fois le feu maîtrisé.

# DROITS ET INFORMATIONS

## EXPRESSION

Si vous souhaitez exprimer une demande ou une remarque, votre 1er interlocuteur est le personnel du service d'hébergement. Le responsable du service (cadre) est à votre disposition par téléphone ou sur RDV.

2 types de documents vous permettent également d'apporter des remarques écrites et sont à votre disposition dans les services :

- ◆ Les fiches « Remarques et suggestions » ,
- ◆ Les fiches de signalement « Prévention de la maltraitance ».

Vous pouvez également signaler tout dysfonctionnement éventuel par courrier adressé à la Direction. Les fiches et courriers font l'objet d'une analyse et d'une réponse écrite.

En outre, 2 commissions peuvent vous accompagner :

- ◆ Les représentants des usagers et des familles des résidents au Conseil de la Vie Sociale peuvent relayer les remarques générales sur le fonctionnement de l'établissement,
- ◆ La Commission des usagers a pour mission d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose.

Vous pourrez connaître vos représentants en vous rendant au secrétariat de direction.

## INFORMATION

Tous les semestres, la revue de l'hôpital vous tiendra au courant de l'actualité dans l'établissement.

Toutes les informations de l'hôpital sont consultables sur notre site internet. N'hésitez pas à demander votre identifiant et mot de passe à l'accueil.

Vous trouverez également les informations sur les panneaux d'affichage des différents services.

## PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Nos équipes de soins s'engagent dans l'évaluation, le traitement de la douleur et une prise en charge adaptée en fin de vie. Une équipe mobile de soins palliatifs intervient dans l'établissement sur demande.

## TRAITEMENTS INFORMATIQUES DES DONNÉES

Notre établissement dispose d'un traitement informatique pour certaines données. Elles sont notamment protégées par le secret médical. Le traitement de données individuelles s'effectue dans le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).

## PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner une personne de votre entourage, pour vous accompagner tout au long des soins et vous aider à prendre des décisions. Elle peut également vous aider dans la compréhension de vos droits. Vous pouvez la désigner dans une annexe du contrat de séjour.

## ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Depuis la loi du 4 mars 2002, le droit d'accès direct à votre dossier est possible.

Vous trouverez tous les renseignements nécessaires et le formulaire de demande auprès du secrétariat de direction.

# DROITS ET INFORMATIONS

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées, modifiables et révocables par le patient à tout moment. Ces directives anticipées permettent au patient d'exprimer sa volonté en matière de soins dans le cas où il serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Nous vous invitons à en parler avec votre médecin.

## PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE

Notre établissement est engagé dans la promotion de la bien-veillance. Le personnel est formé régulièrement.

Pour faciliter la déclaration d'un fait, les résidents disposent d'une fiche de signalement positionnée à l'accueil, pour signaler tout fait vécu comme une maltraitance ou qui comporte selon eux un risque de maltraitance. Ces fiches sont à déposer dans la boîte de l'accueil. Elles font l'objet d'un traitement par une instance interne appelée Comité de Vigilance Bien-veillance dont la mission est d'analyser tout signalement et de proposer des actions correctives. Une réponse est transmise systématiquement à la personne plaignante.

Vous pouvez également adresser un courrier à l'attention de la Direction ou faire appel au numéro national contre la maltraitance : 3977.

## INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Les médecins vous informent sur votre état de santé, son évolution, les examens et les traitements qui vous sont prescrits.

N'hésitez pas à vous adresser au personnel médical et soignant de votre service.

Dans chaque service, il est possible de prendre rendez-vous auprès de votre médecin ou du cadre de santé.

## DROIT À L'IMAGE ET À LA CONFIDENTIALITÉ

Le droit à l'image relève des droits de la Personne et de la préservation de son intimité.

Afin de favoriser la vie sociale interne de l'établissement, des photos et images des résidents sont prises et utilisées par le personnel, pour l'affichage, le journal des résidents, etc.

Dans le cadre de ce droit à l'image, la personne hébergée peut s'opposer formellement à la diffusion des photos et images la concernant.

Le droit à la confidentialité autorise également le résident à s'opposer à l'affichage de son nom sur la porte d'entrée de sa chambre.

Dans ces deux cas, le résident doit en informer la Direction de l'établissement par courrier ou remplir le formulaire prévu à cet effet (renseignements à l'accueil).

# RÉPERTOIRE TÉLÉPHONIQUE

## STANDARD

Du lundi au vendredi de 8H00 à 18H00 : 04 77 36 05 00

En dehors des heures d'ouverture du standard :

**Les Sources** : 04 77 36 04 00

**Secteur Sud** : 04 77 36 05 00

**Les Moulins** : 04 77 36 05 97

**Le Belvédère** : 04 77 02 84 00

**Service de soins à domicile (SSIAD)** : 04 77 36 05 78

## SECRETARIAT DE DIRECTION

Elodie DUMILLER : 04 77 36 05 89

## LE CADRE SUPÉRIEUR DE SANTÉ

Françoise BOUILLOT : 04 77 36 05 00

## LES MÉDECINS

Praticien hospitalier

- ◆ Dr CARRIERE Isabelle : 04 77 36 05 00
- ◆ Dr FARGIER Marc : 04 77 36 05 00

Praticiens attachés :

- ◆ Dr BADAROUX-BARTHELEMY, le mardi matin
- ◆ Dr BERTHOUZE, le jeudi après-midi
- ◆ Dr MEYRAND, le jeudi matin
- ◆ Dr TERRACOL, le vendredi matin

## LE RESPONSABLE D'ANIMATION

Chantal DUMAS : 04 77 36 05 88

## LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

**A la Commission des usagers (CDU) :**

M. BERNE  
4 allée des Peupliers  
42160 ANDREZIEUX BOUTHEON

M. CORNILLON  
26 rue E. Doly  
42100 SAINT ETIENNE

**Au Conseil de surveillance :**

Mme MEILLAND  
6 rue de la Chaux  
42160 ANDREZIEUX BOUTHEON

## LES CADRES DE SANTÉ

**EHPAD Secteur Sud**

Caroline DUCOEUR : 04 77 36 05 75

**Unité des soins de longue durée (USLD) et EHPAD  
Les Sources 1 et 2**

Sandrine DUPIN : 04 77 36 05 76

**Unité de Vie Protégée (Les Moulins) et EHPAD Bel-  
védère 1 et 2**

Corinne SAUVIGNET : 04 77 02 84 70

**S.S.I.A.D. (service de soins à domicile)**

Sophie MARTINS : 04 77 36 05 78

## L'ASSISTANTE SOCIALE

Florence PAILLEUX (présente le lundi)  
S'adresser à l'accueil pour prendre RDV.

## MANDATAIRE JUDICIAIRE A LA PROTECTION DES MAJEURS (MJPM)

Fabienne RENARD : 04 77 02 84 92  
(présente tous les jours)

# CHARTES

## CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



# 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](http://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.

# CHARTES

## CHARTRE DE LA PERSONNE AGÉE 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.

NOUS VOUS SOUHAITONS  
UN AGRÉABLE SÉJOUR À  
L'HÔPITAL DE ST GALMIER

