

# Institut La Teppe

EHPAD L'Hermitage



# LIVRET D'ACCUEIL

**Etablissement  
d'Hébergement  
pour Personnes  
Âgées  
Dépendantes**

25 Avenue de la Bouterne  
26602 TAIN L'HERMITAGE Cedex  
Tél : 04 75 07 59 50 ou 04 75 07 59 88  
Fax : 04 75 07 59 43  
e-mail : [marilyn.goueslain@teppe.org](mailto:marilyn.goueslain@teppe.org)

Finess 260 001 1184  
Siret 779 456 367 000 84  
APE 8610Z

## SOMMAIRE

<b>Le Mot du Directeur.....</b>	<b>3</b>
<b>I. Présentation de l'établissement.....</b>	<b>4</b>
<b>II. L'EHPAD L'Hermitage au sein de l'Institut La Teppe .....</b>	<b>5</b>
<b>III. L'équipe de l'EHPAD de L' Hermitage .....</b>	<b>6</b>
<b>IV. Votre séjour .....</b>	<b>7</b>
IV.1. Votre admission.....	7
IV.1.1. Les formalités d'admission lors de votre arrivée .....	7
IV.1.2. Les frais de votre séjour .....	7
IV.2. Votre installation .....	7
IV.2.1. Votre chambre .....	7
IV.2.2. Les repas .....	7
IV.2.3. Les téléphones, télévisions .....	8
IV.2.4. Les visites .....	8
IV.2.5. Le linge .....	8
IV.2.6. Votre courrier .....	9
IV.3. Votre projet d'accompagnement personnalisé.....	9
IV.4. Les sorties .....	9
IV.5. Les activités et services.....	9
IV.5.1. Les activités proposées par l'établissement .....	9
IV.5.2. L'accès aux soins .....	9
<b>V. Vos droits.....</b>	<b>10</b>
V.1. Les droits fondamentaux .....	10
V.2. Vos obligations .....	12
V.3. La protection juridique .....	12
<b>VI. La démarche qualité et prévention des risques.....</b>	<b>13</b>
VI.1. La démarche qualité .....	13
VI.2. La lutte contre la douleur .....	13
VI.3. La prévention des infections associées aux soins.....	13
<b>VII. La fin de l'accompagnement .....</b>	<b>14</b>
VII.1. A l'initiative du résident.....	14
VII.2. A l'initiative de l'établissement .....	14
VII.3. La fin de vie .....	14
<b>ANNEXES .....</b>	<b>15</b>
ANNEXE 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie .....	16
ANNEXE 2 : Charte de bientraitance.....	17
ANNEXE 3 : Liste des personnes qualifiées de la Drôme .....	18
ANNEXE 4 : Plan d'accès .....	19

## *Le Mot du Directeur*



Madame, Monsieur,

Vous êtes accueilli à l'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes de l'Hermitage (appelé ci-après EHPAD de L'Hermitage).

Ce livret a été réalisé à votre intention, comme à celle de vos proches, afin de vous présenter l'établissement au sein duquel vous êtes accueilli et les modalités de prise en charge et d'accompagnement qui vous seront proposées.

Nous vous remettons également pour signature :

- ▶ Le règlement de fonctionnement,
- ▶ Le Contrat de séjour

Au nom de l'ensemble du personnel de l'Etablissement, je vous souhaite un bon séjour.

**François LÜAGGI,**

Directeur

## I. Présentation de l'établissement

L'EHPAD Hermitage fait partie de l'Institut la Teppe, fondé en 1856, qui est aujourd'hui un établissement de santé privé d'intérêt collectif (ESPIC). Il est géré par une association à but non lucratif du même nom.

L'Institut La Teppe est située à Tain l'Hermitage, dans la Drôme, à 80 km au sud de Lyon et à 15 km au nord de Valence.

L'EHPAD de L'Hermitage est facilement accessible par l'autoroute A7, la route nationale 7, par les gares SNCF de Valence-ville, Valence-TGV et de Tain l'Hermitage.

L'aéroport de Lyon St Exupéry est à 1 heure de l'établissement par l'autoroute A7.

## II. L'EHPAD L'Hermitage au sein de l'Institut La Teppe

L'EHPAD « L'Île Fleurie » est un établissement à taille humaine accueillant 61 résidents. C'est un lieu de vie et de soins qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins. L'Etablissement accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans, sauf dérogation.

Le parc d'un hectare permet des promenades et des haltes sous de nombreux arbres à l'abri desquels sont installés des bancs.

Les résidents sont logés dans des chambres individuelles possédant tout le confort requis (douche, WC, lavabo, prise télévision) et pouvant accueillir des meubles et effets personnels des résidents.

Les résidents accueillis bénéficient d'une surveillance permanente du personnel.

L'EHPAD de L'Hermitage bénéficie de l'appui de l'Institut la Teppe dans différents domaines : administration générale, maintenance, restauration, démarche qualité...

Les repas sont préparés par la cuisine centrale de la Teppe. Les menus sont établis par une diététicienne. Les régimes et textures alimentaires sont respectés.

### III. L'équipe de l'EHPAD de L' Hermitage

L'encadrement est assuré par un adjoint de direction, en collaboration avec un médecin coordonnateur et une IDE coordinatrice.

Les soins médicaux et paramédicaux sont délivrés par des professionnels qualifiés, salariés de l'établissement.

L'équipe qui est chargée de « prendre soin » des résidents est une équipe pluridisciplinaire :

✓ **L'équipe soignante**

- Adjoint de direction de l'EHPAD
- Médecin coordonnateur de l'EHPAD
- Infirmiers
- Aides-soignants
- Aides-soignants de nuit et gardes malades de nuit
- Psychologue
- Kinésithérapeute – Psychomotricienne - Ergothérapeute
- Enseignant d'activités physiques adaptées

✓ **Les autres intervenants**

Fonctions administratives et transversales

- Agent de service logistique
- Maîtresse de maison
- Animatrice
- Infirmière hygiéniste

Fonction sociale

- Assistante du service social
- Aumônier
- Bénévoles

✓ **Les prestataires externes**

- L'Hospitalisation À Domicile (HAD)
- Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP)

## IV.Votre séjour

### IV.1. Votre admission

#### IV.1.1. Les formalités d'admission lors de votre arrivée

Toutes les demandes d'admission doivent passer par la plateforme Via Trajectoire.

Le responsable étudie le dossier directement sur la plateforme, au vu de l'évaluation personnalisée de l'autonomie de la personne, en concertation avec le médecin de l'EHPAD et l'infirmière coordinatrice.

Si la décision est favorable, l'admission est organisée selon une procédure définie. Cette comprend une période d'essai d'un mois. La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre l'établissement et la personne accueillie.

Le dossier administratif d'admission établi le jour de l'entrée comporte les pièces suivantes :

- Copie de la carte de Sécurité Sociale et de la Mutuelle le cas échéant
- Carte vitale
- Copie de la quittance assurance responsabilité civile personnelle
- Copie de la quittance assurance biens et objets personnels s'il en existe une

#### IV.1.2. Les frais de votre séjour

Le prix de journée est fixé chaque année par le Conseil Général ainsi que les forfaits relatifs à la dépendance.

Les dépenses à la charge des résidents sont payées mensuellement et à terme échu au service financier de l'Institut La Teppe. A la demande du résident un prélèvement automatique peut être effectué.

L'EHPAD est habilité à l'aide sociale (Allocation personnalisée d'autonomie) et aux aides sociales au logement (Allocation personnalisée au logement et Allocation de logement social).

A l'admission, un état des lieux d'entrée du logement attribué est réalisé avec la personne. Une caution de 1 700 euros est demandée. Elle sera restituée dans le mois après la résiliation du contrat, déduction faite du montant des éventuelles dégradations selon l'état des lieux de sortie.

L'EHPAD L'Hermitage bénéficie de l'appui de l'institut La Teppe dans différents domaines : administration générale maintenance, restauration, lingerie...

### IV.2. Votre installation

#### IV.2.1. Votre chambre

Les résidents sont logés dans des chambres individuelles possédant tout le confort requis :

- Cabinet de toilette avec douche, WC, lavabo
- Prise télévision

Le logement est meublé par l'Etablissement (lit, table de chevet, placards muraux). Il est néanmoins possible de le personnaliser (commode, bibelots sans valeur, photos –pas de cadres en verre- etc... propres et en bon état), d'une manière compatible avec l'état de santé, la place disponible, la sécurité et l'organisation des soins tant pour le résident que le personnel et les visiteurs.

L'entretien du logement est assuré par le personnel de l'Etablissement. Néanmoins, il est demandé aux résidents de bien vouloir assumer eux-mêmes, lorsque cela est possible, le ménage des biens dont ils sont propriétaires (bibelots et meubles personnels).

#### IV.2.2. Les repas

Les repas sont préparés par la cuisine centrale de la Teppe et acheminés en liaison froide. Les régimes et préférences alimentaires sont respectés sur demande et dans les limites des possibilités offertes par notre cuisine centrale.

Les repas sont servis en salle à manger, ou en chambre si votre état de santé le justifie, aux heures suivantes :

- Petit déjeuner en chambre : entre 7 heures 30 et 8 heures 30

- Déjeuner :
  - 11 h 30 en chambre
  - 12 h 00 en salle à manger
- Collation : entre 15h et 16h
- Dîner :
  - 18 h30 en chambre
  - 19 heures en salle à manger

Toute absence à l'un des repas doit être signalée au moins la veille à un professionnel.

Il est possible d'inviter vos parents et des amis à déjeuner ou à dîner. Il suffit pour cela de prévenir l'équipe 8 jours avant. A cet effet, des tickets repas leurs seront vendus.

#### **IV.2.3. Les téléphones, télévisions**

Chaque logement est équipé d'une prise de télévision.

L'accès à internet est possible gratuitement sous demande à l'adjoint de direction.

Chaque résident peut disposer d'un téléphone portable, son utilisation et son coût sont à la charge du résident.

#### **IV.2.4. Les visites**

L'établissement favorise les liens avec la famille et les proches.

Les visites sont autorisées dès 11 heures et jusqu'à 20 heures, exceptionnellement tard dans la nuit. La possibilité est offerte aux visiteurs de déjeuner sur place pour un prix fixé par la Direction (un délai de prévenance d'une semaine est demandé).

Les visites sont également possibles en dehors de ces horaires à la condition de prévenir l'Etablissement auparavant. Toutefois, les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement.

Les familles accompagnées de jeunes enfants devront veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Les enfants qui sont toujours les bienvenus devront néanmoins rester sous la surveillance de leurs parents.

Il est demandé aux visiteurs de ne pas venir avec des animaux de compagnie dans les locaux.

#### **IV.2.5. Le linge**

Le linge plat (draps, taies d'oreillers, serviettes de table...) est fourni et entretenue par l'Etablissement.

Le linge personnel des résidents peut être entretenue par la famille ou l'Etablissement. Le coût de cette prestation est compris dans les frais de séjours et ne peut être déduit en cas de prise en charge du linge par la famille.

A votre arrivée et lors de nouveaux achats vestimentaires, vous devrez faire répertorier et marquer votre linge par notre Blanchisserie. Vous devez vous munir de votre nécessaire de toilette.

#### IV.2.6. Votre courrier

Si vous devez recevoir du courrier, faites-le adresser comme suit :

Mme, M ..... (votre nom).....  
**Institut La Teppe**  
**EHPAD de l'Hermitage**  
**25 Avenue de la Bouterne**  
**CS 9721**  
**26602 Tain l'Hermitage Cedex**

Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Si vous désirez envoyer du courrier, déposez-le, affranchi, au standard.

### IV.3. Votre projet d'accompagnement personnalisé

Au sein d'une ambiance familiale et chaleureuse, le projet d'établissement porté par la direction et le personnel relève le défi de personnaliser chaque prise en charge.

Un projet d'accompagnement personnalisé est ainsi élaboré avec chaque résident en concertation avec ses proches et l'ensemble des professionnels de la structure. Il permet un accompagnement adapté aux besoins de la personne dans le respect de ses choix. Votre avis et votre consentement seront recueillis concernant les objectifs définis.

Ce projet, fil conducteur, permet à l'ensemble des professionnels de la maison de retraite (directeur, médecin, infirmiers, aides-soignants, agents de service, psychologues, kinésithérapeutes, personnel de nuit, animateurs...) de mener à bien notre accompagnement. Ce projet est réévalué tout au long de votre séjour par l'équipe pluridisciplinaire.

Notre mission est d'assurer à tous les résidents une aide adaptée dans les gestes de la vie quotidienne selon le degré de dépendance :

- ▶ La surveillance médicale, les soins infirmiers, la rééducation, les soins de confort
- ▶ L'animation en vue de maintenir l'autonomie et de favoriser la vie sociale.

### IV.4. Les sorties

Les résidents pourront, sur autorisation médicale, s'absenter, notamment pour garder le lien avec leur environnement familial.

Les règles en matière de nombre de jours et de décompte de ces absences vous seront précisées par le personnel du service.

### IV.5. Les activités et services

#### IV.5.1. Les activités proposées par l'établissement

Chaque résident est libre d'organiser sa journée comme bon lui semble.

Des activités et des animations collectives sont proposées toutes les semaines. Chacun est invité à y participer.

Les résidents et leurs proches sont informés des prestations ponctuelles d'animation ainsi que des conditions financières de participation, s'il y a lieu (voyages, sorties...)

#### IV.5.2. L'accès aux soins

Chaque résident a le libre choix de son médecin traitant. La coordination des soins est assurée par un médecin généraliste coordinateur, salarié de l'établissement. Les soins sont assurés par du personnel infirmier et aide-soignant.

L'Etablissement ayant opté pour l'option tarifaire globale, les salaires du médecin traitant, des infirmiers et des aides-soignants, ainsi que les honoraires des kinésithérapeutes, orthophonistes et les actes de biologie sont couverts par le budget de la structure.

Les autres prestations médicales et paramédicales, ainsi que les transports sanitaires, sont réglés par le résident qui se fait rembourser par sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) et sa mutuelle. Selon les dispositions réglementaires en vigueur, le résident peut avoir un reste à charge

## V. Vos droits

### V.1. Les droits fondamentaux

#### **Charte des droits et libertés :**

L'établissement s'engage à respecter la charte des droits et libertés de la personne accueillie. Vous la retrouverez en annexe de ce livret d'accueil. Elle est également affichée dans le service.

#### **Votre droit d'accès au dossier médical :**

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction. L'accès aux informations contenues dans votre dossier peut être demandé uniquement par :

- Vous-même ;
- La personne de confiance désignée si vous êtes dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ;
- Votre tuteur, si vous faites l'objet d'une tutelle (vous ne pouvez obtenir communication que par l'intermédiaire de votre tuteur si celui-ci dispose d'un mandat express avec la justification de son identité) ;
- Si vous êtes mineure, le ou les titulaires de l'autorité parentale ou, si vous vous y opposez, par l'intermédiaire d'un médecin ;
- Le médecin désigné, le cas échéant, comme intermédiaire par une des personnes citées ci-dessus.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux 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 d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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

#### **Personne de confiance :**

La personne de confiance peut :

- vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux,
- et être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être vous-même consulté.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance.

Son avis guide le médecin pour prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

*Remarque : La personne de confiance ne doit pas être confondue avec la personne à prévenir, qui est alertée par téléphone en cas d'aggravation de votre état de santé.*

Tout personne de l'entourage (parent, proche, médecin traitant) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance.

Vous pouvez désigner une personne de confiance à tout moment. Cette désignation se fait par écrit, lors de votre admission, sur les formulaires qui vous seront donnés à cet effet. La désignation peut être annulée ou modifiée à tout moment.

*Remarque : La personne désignée comme personne de confiance peut également être celle qui est désignée comme personne à prévenir en cas de nécessité.*

**IMPORTANT :** Si vous êtes sous tutelle, vous pouvez désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Si la personne de confiance a été désignée antérieurement à la mesure de tutelle, le conseil de famille ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

### **Directives anticipées :**

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.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. 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 ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Un document dédié à la rédaction de vos directives anticipées peut vous être remis par le service sur simple demande.

### **Réclamations, plaintes et contact d'un médiateur :**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire en adressant :

- Courrier : *Direction, 25 Avenue de la Bouterne, La Teppe, 26600 TAIN L'HERMITAGE*
- Mail : [direction@teppe.org](mailto:direction@teppe.org)

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite. Dans le cas où l'usager souhaiterait avoir recours à l'intervention d'une personne externe à l'établissement, il peut contacter l'une personne dite "personne qualifiée", nommée au sein du département (cf. liste des personnes qualifiées de la Drôme en Annexes). Le Code de l'Action Sociale et des familles précise que « toute personne prise en charge dans un établissement médico-sociale, 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 général de l'ARS et le président du Conseil Départemental. » La mission des personnes qualifiées consiste à accompagner et conseiller les usagers dans les démarches et la résolution de leurs difficultés. Vous retrouverez la liste des personnes qualifiées en annexe de ce livret d'accueil.

### **Traitement des informations vous concernant :**

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Teppe, notre établissement utilise un logiciel spécifique dénommé OSIRIS permettant d'assurer votre suivi médical afin de mieux organiser votre prise en charge. Les données vous concernant (sexe, date et lieu de naissance, lieu de résidence, modalités de prise en charge, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé, statut vital, suivi social) sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement, pour une durée minimum de 20 ans.

Les données collectées sont hébergées sur des serveurs internes. Notre médecin responsable du département de l'information médicale est le garant de la confidentialité des données de santé. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, afin d'en vérifier l'exactitude et, le cas échéant, afin de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour, d'un droit de s'opposer à leur utilisation. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au médecin qui vous prend en charge, ou bien en adressant un courriel à l'adresse suivante : [rpd@teppe.org](mailto:rpd@teppe.org)

Pour toute question relative à la protection des données ou en cas de difficulté sur l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter [rpd@teppe.org](mailto:rpd@teppe.org)

### **Utilisation des données de soins à des fins de recherche et d'enseignement dans le domaine de la santé :**

Vous êtes pris en charge au sein de l'Institut de la Teppe. Nous tenons à vous informer que, dans le cadre de nos travaux de recherche, nous utilisons les données médicales des patients et résidents de l'Institut à des fins de recherche et d'enseignement dans le domaine de la santé. Toutes les données de soins à caractère personnel recueillies lors de votre prise en charge pourront ainsi être analysées, sous la responsabilité de l'Institut de la Teppe, à des fins de recherche et d'enseignement, dans des conditions garantissant votre anonymat et la confidentialité des données. Ces analyses de données se feront notamment par l'utilisation de moyens informatiques automatisés. Elles permettront de développer les connaissances scientifiques et médicales, d'améliorer la qualité des protocoles diagnostiques et thérapeutiques, et peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Pour avoir plus d'information sur ces thématiques de recherche, vous pouvez consulter sur notre site internet l'onglet « recherche formation ».

L'utilisation de ces données à des fins de recherche pourra se faire durant toute la durée de conservation de votre dossier médical, selon les dispositions prévues l'article R1112-7 du Code de la Santé Publique. Sachez que vous pouvez accéder et rectifier vos données médicales directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix en application des dispositions de l'article L1111-7 du Code de Santé Publique. Vous pouvez vous opposer à tout moment au traitement de vos données à des fins de recherches. Pour cela, il vous faudra contacter notre Délégué à la Protection des Données, en adressant un mail à [rpd@teppe.org](mailto:rpd@teppe.org). Votre opposition ne modifiera rien à votre prise en charge médicale et aux soins dispensés.

#### **Pratique religieuse :**

Vos croyances et vos convictions seront respectées. Vous pourrez, dans la mesure du possible et dans le respect de la liberté des autres, suivre les préceptes de votre religion à condition qu'ils ne portent pas atteinte :

- À la qualité des soins et aux règles d'hygiène (vous devez accepter la tenue vestimentaire imposée compte-tenu des soins qui vous sont donnés) ;
- À la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches ;
- Au fonctionnement régulier du service.

La Teppe étant un établissement laïc, les usagers s'engagent aussi à accepter la mixité des équipes.

Tout prosélytisme est interdit, qu'il soit le fait d'une personne accueillie dans l'établissement, d'une personne bénévole, d'un visiteur ou d'un membre du personnel.

L'établissement médical de la Teppe dispose d'une aumônerie. Les aumôniers tiennent à votre disposition une liste des ministres des différents cultes de la région.

Offices religieux, messes ou temps de prière de confession catholique, sont célébrés dans l'Etablissement. Pour connaître les horaires, adressez-vous à l'aumônerie poste 3357 (bâtiment 16).

Si vous pratiquez un autre culte et souhaitez participer aux offices ou rencontrer un responsable religieux de votre confession, renseignez-vous auprès de l'aumônerie qui tient à votre disposition une liste des ministres des différents cultes de la région.

## **V.2.Vos obligations**

---

Elles sont mentionnées dans le règlement de fonctionnement. Ce document est à lire, signer et à respecter.

En règle générale et dans l'intérêt de chacun :

- Ne pas introduire de boissons alcoolisées, de stupéfiants, d'armes... ;
- Respecter la législation sur le tabac (interdiction de fumer dans les chambres et dans les locaux non prévus à cet effet) ;
- Respecter les consignes incendie ;
- Faire preuve de discrétion afin de ne pas déranger vos voisins (télévision, téléphone portable) ;
- Respecter les locaux et le matériel de l'Établissement.

En cas de détérioration, votre responsabilité pourra être engagée.

## **V.3.La protection juridique**

---

Si votre état de santé le nécessite, une mesure de protection juridique peut être mise en place (curatelle, tutelle). Aucune gestion de tutelle n'est assurée par l'Établissement.

## VI.La démarche qualité et prévention des risques

### VI.1. La démarche qualité

L'EHPAD de L'Hermitage satisfait à la procédure d'évaluation, pilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette procédure, qui a lieu tous les 5 ans, a permis de faire auditer l'établissement par un organisme externe afin de vérifier que nos pratiques de soins et d'accompagnement étaient conformes à la réglementation et aux recommandations de bonnes pratiques en vigueur, définies par la HAS.

Afin d'être acteur dans notre démarche qualité, il vous est demandé chaque année de compléter une enquête de satisfaction. Celle-ci vous permet d'exprimer votre opinion sur la qualité de votre séjour, votre accompagnement au quotidien, vos soins. Elle est pour nous un outil crucial afin d'identifier des améliorations à apporter à la qualité de nos services. Les résultats de ces enquêtes sont affichés chaque année dans votre service.

### VI.2. La lutte contre la douleur

La douleur n'est pas une fatalité, on peut la prévenir, on peut la traiter. Nous disposons de traitements et de techniques efficaces pour soulager votre douleur. Si vous souffrez, n'hésitez pas à en parler à l'équipe médicale ou au personnel soignant.

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) est en place dans l'Etablissement afin d'évaluer que la douleur des résidents soit prise en charge, et soulagée selon les bonnes pratiques en vigueur.

### VI.3. La prévention des infections associées aux soins

L'Etablissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) chargé d'organiser et de coordonner la surveillance, la prévention et la formation du personnel en matière de lutte contre les infections et les épidémies.

En tant qu'usager, vous pouvez contribuer à la lutte contre les infections et les épidémies. Elles peuvent être évitées en respectant des règles d'hygiène simples permettant de diminuer les risques.

Nous remercions les visiteurs présentant des signes d'infections (toux, rhume, fièvre) ou tout autre maladie contagieuse (covid, grippe, rougeole, coqueluche, ...) de reporter leur visite.

## VII. La fin de l'accompagnement

### VII.1.A l'initiative du résident

À tout moment, le résident ou sa famille peut décider d'interrompre l'accompagnement dans notre établissement. Pour cela, il est nécessaire de faire la demande par courrier en recommandé avec accusé de réception. Un préavis d'un mois doit être respecté, à date de réception du courrier par l'établissement.

### VII.2.A l'initiative de l'établissement

L'établissement peut être amené à réorienter la personne accompagnée vers un autre établissement de santé qui répondra davantage à ses besoins.

En cas de non-respect du règlement de fonctionnement, une fin d'accompagnement peut être actée par l'Etablissement. Le résident et sa famille sont informés des raisons par l'adjoint de direction.

### VII.3.La fin de vie

Dès l'admission, il est évoqué avec le résident et sa famille, les souhaits de fin de vie pour répondre aux mieux à leurs besoins.

Une convention est signée avec l'équipe mobile de soins palliatifs des Hôpitaux Drôme Nord (HDN) qui vient à la demande du médecin.

Les moments de fin de vie font l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des appartenances confessionnelles et des convictions de la personne et de ses proches.

La présence de la famille est facilitée et elle peut demander aide et conseils aux équipes.

L'Etablissement ne dispose pas de chambre mortuaire. Les corps sont transportés dans une chambre funéraire privée selon le choix de la famille, sauf impossibilité de joindre la famille dans les délais réglementaires en matière de transport de corps.

# ANNEXES

## ANNEXE 1 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles



1. Nul ne peut faire l'objet de discrimination.



2. La personne doit se voir proposer un accompagnement individualisé, le plus adapté à ses besoins.



3. La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur son accompagnement, sur ses droits, sur l'organisation et le fonctionnement de la structure. Elle a accès aux informations la concernant.



4. La personne dispose du libre choix dans le cadre de tout mode d'accompagnement, son consentement éclairé doit être recherché. Le droit à la participation directe lui est garanti



5. La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie.



6. L'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux.



7. Il est garanti à la personne le respect de la confidentialité des informations la concernant, le droit à la protection, le droit à la sécurité, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.



8. Il est garanti à la personne le droit de circuler librement. La personne résidente peut conserver des biens, effets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus.



9. Les conséquences résultant de la situation d'handicap et de l'accompagnement associé doivent être prises en considération.



10. L'exercice effectif des droits civiques est facilité.



11. Le droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui.



12. Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé.

Téléchargez la version complète de la CHARTE DES DROITS ET LIBERTES sur :  
[http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/exe\\_a4\\_accue284e.pdf](http://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/exe_a4_accue284e.pdf)

## **ANNEXE 2 : Charte de bientraitance**



*Le respect : c'est comme le sourire, ça ne coûte rien et tout le monde aime ça.*

- ❶ Prendre en considération la **liberté de choix et de décision** du patient / résident afin de maintenir son **autonomie**
- ❷ Respecter **l'espace personnel** du patient / résident et son **intimité**
- ❸ Préserver la **dignité** du patient / résident et son **estime de soi**
- ❹ Identifier les **inquiétudes et les douleurs** du patient / résident et chercher ensemble les réponses
- ❺ Prendre en compte les **goûts, les habitudes alimentaires** du patient / résident et faire du repas un moment de plaisir
- ❻ Favoriser les **déplacements** du patient / résident en respectant son confort, son rythme, et en tenant compte de ses **désirs d'aller et venir** ainsi que sa pathologie
- ❼ Favoriser les **liens et les échanges** avec les proches et l'entourage du patient / résident
- ❽ **Accompagner** le patient / résident dans sa **fin de vie**

« **Être bientraitant** » : c'est préserver l'individualité, considérer l'individu comme une personne à part entière et la respecter en tant que telle

## ANNEXE 3 : Liste des personnes qualifiées de la Drôme



Délégation départementale de la Drôme  
Pôle autonomie

PRÉFET  
DE LA DRÔME  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*  
Auvergne-Rhône-Alpes

DGA Solidarités  
Maison départementale de l'autonomie

- L A  
D R O  
M E -

DGA Solidarités  
Maison départementale de l'autonomie

## LISTE DES PERSONNES QUALIFIEES COORDONNEES

Nom – Prénom	Titre, association	Adresse mail	Commune de résidence
BRUN Christian	Président CRSA ARA	christian.brun4@me.com	MONTELIER
GILOTIN Jean-Pierre	Ancien directeur de pôle d'établissements	jpgdie@orange.fr	DIE
GRANGIER Jean-Claude	Ancien chef de service personnes âgées – CG de Drôme	grangier@yahoo.fr	ST-MARCEL-LES-VALENCE
LOUVET Philippe	Ancien directeur général Clair Soleil	louvetph@orange.fr	MARSANNE
SISA José	Informaticien au CNPE de TRICASTIN Président de C3DH Citoyenneté - Défense - Handicap	jose6a@gmail.com	PIERRELATTE

2022

## ANNEXE 4 : Plan d'accès

