

Respect

Dignité

Humanité

Autonomie

Vie sociale

Solidarité

Bien-Être

Choix

Confiance

Établissement d'hébergement  
pour personnes âgées dépendantes

de **Louvres**

LIVRET D'ACCUEIL RESIDENT

mgen<sup>\*</sup>

GRUPE **vyv**

# SOMMAIRE

<b>1. MOT de la directrice .....</b>	<b>3</b>
<b>2. L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>4</b>
2.1. Présentation générale de l'établissement .....	4
2.2. Plan de l'établissement .....	5
2.3. Description des locaux et de l'infrastructure.....	5
2.4. Le personnel .....	6
2.5. La Bienveillance.....	13
<b>3. VOTRE SEJOUR .....</b>	<b>14</b>
3.1. Frais de séjour .....	14
3.2. Votre logement.....	14
3.3. Les repas .....	14
3.4. L'animation et les activités proposées.....	15
3.5. Les visites et les sorties.....	15
3.6. Le courrier.....	16
3.7. Les moyens multimédias.....	16
3.8. L'exercice du culte.....	17
3.9. Les dépôts et retraits de valeurs.....	17
3.10. Le linge .....	17
<b>4. INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION .....</b>	<b>18</b>
4.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) .....	18
4.2. La commission restauration .....	18
4.3. La commission animation .....	18
<b>5. PROTECTION DES DONNEES .....</b>	<b>19</b>
<b>6. VIDEOPROTECTION .....</b>	<b>22</b>
<b>7. SUGGESTION / PLAINTÉ ou RECLAMATION .....</b>	<b>24</b>
<b>8. PERSONNE DE CONFIANCE .....</b>	<b>24</b>
8.1. Identification de la personne de confiance.....	24
<b>9. DIRECTIVES ANTICIPEES .....</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 1 .....</b>	<b>26</b>
<b>Annexe 2 .....</b>	<b>27</b>
<b>Annexe 3 .....</b>	<b>29</b>





## 1. MOT DE LA DIRECTRICE

---

Madame,  
Monsieur,

L'ensemble du personnel, sa direction et ses équipes médicales,

Matthias SAVIGNAC, Président du Conseil d'Administration de MGEN,

ont le plaisir de vous accueillir dans l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées et Dépendantes, Jules Fossier, groupe MGEN.

Leur objectif est de vous accompagner tout au long de votre séjour.

Cet objectif ne pourra être atteint qu'avec votre pleine collaboration :

- aux soins qui vous seront dispensés ;
- à la convivialité qui doit les accompagner dans et hors de l'établissement.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions concernant votre séjour ou la vie dans l'Établissement à l'aide du questionnaire de satisfaction ou sur papier libre.

La Direction,



## 2. L'ETABLISSEMENT

---

### 2.1. Présentation générale de l'établissement

L'EHPAD MGEN Jules Fossier est un établissement privé à but non lucratif soumis à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002.

Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale.

#### Le nom, désignation et adresse de l'établissement



**EHPAD Jules Fossier**

**3 rue Demaison**

**95380 LOUVRES**

**Tél : 01.34.47.19.00 – Fax : 01.34.47.19.34**

#### Origine et histoire de l'établissement

L'EHPAD Jules Fossier est situé sur un site historique au cœur de la ville de Louvres, sous la tour Saint-Rieul et l'Eglise Saint-Justin, datant du Xème siècle.

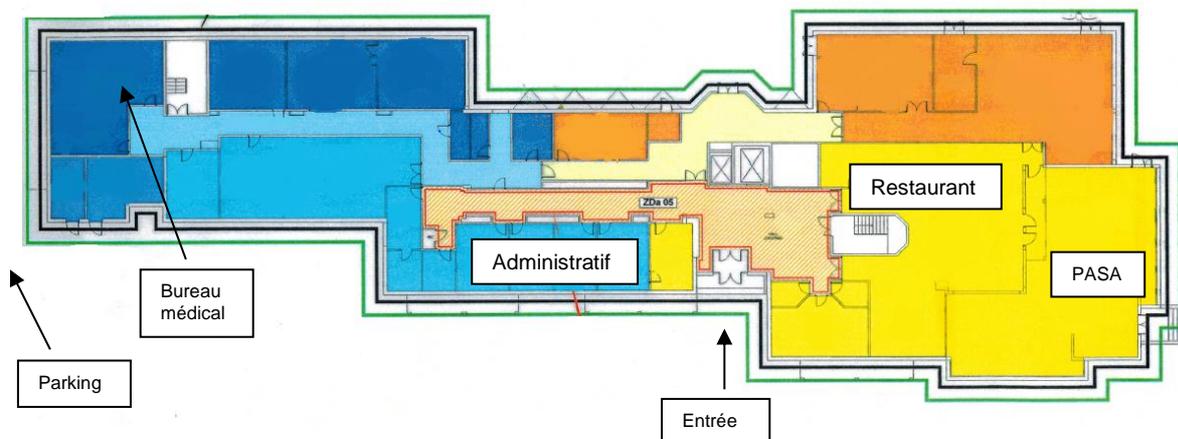
Louvres était une ville étape : Blanche de Castille, le Roi Jean le Bon et Jeanne d'Arc sont passés à Louvres et ont contribué à son histoire. Ainsi l'EHPAD « Jules Fossier » a été érigé par reconstruction d'un hospice existant sous Saint-Louis et pour lequel Blanche de Castille offrit un lit pour la léproserie. L'établissement survécut grâce aux religieuses.

Louvres, par sa situation géographique privilégiée sur l'axe Sud-Nord, Paris-Lille et Ouest-Est, Pontoise-Meaux, a bénéficié d'apports économiques et culturels qui ont contribué à sa richesse.



## 2.2. Plan de l'établissement

Vue du Rez-de-chaussée :



## 2.3. Description des locaux et de l'infrastructure

Les chambres :

L'établissement se compose de 70 chambres dont 10 chambres doubles.

**La localisation des locaux :**

Le rez-de-chaussée :

Il y a :

- Restaurant,
- Service administratif,
- PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés),
- Salon de coiffure, (le salon de coiffure est accessible aux résidents et à leur proche sur demande).
- Cabinet médical,
- Bureau psychologue,
- Locaux logistiques.

A l'accueil, se trouve également les tableaux d'affichages (affichages obligatoires, informations diverses, menu, planning d'animations, divers compte-rendu de réunions) et les boites aux lettres.



### La zone hébergement :

Au 1<sup>er</sup> étage, il y a :

- Infirmerie,
- Salle de kinésithérapie,
- Salons,
- Cantou<sup>1</sup>,
- Cuisine thérapeutique,
- Chambres de 101 à 136.

Au 2<sup>ème</sup> étage, il y a :

- Bureau de l'encadrante d'unité de soins,
- Bureau de la responsable logistique,
- Bureau de l'animatrice,
- Pharmacie,
- Salons,
- Chambre de 201 à 236.

Les services administratifs (comptabilité, ... etc.) sont localisés sur l'EHPAD de Fontenay-en-Parisis.

## 2.4. Le personnel



### Equipe de direction :

L'équipe de Direction est composée :

- D'une directrice : Mme LAUNAT Anne
- D'une directrice adjointe : Mme BLOUET Virginie
- D'une secrétaire de direction : Mme PLANCHENAUULT Isabelle
- D'une responsable qualité : Mme CAMUS Doriane

- La directrice et la directrice adjointe :

Elles assurent la direction et le fonctionnement des 3 établissements MGEN du 95 : l'EHPAD Jules Fossier de Louvres, l'EHPAD Donation Brière de Fontenay en Parisis et l'EHPAD Jacques Achard de Marly-la Ville. Elles supervisent l'organisation et le fonctionnement de l'établissement. Elles élaborent et mettent en œuvre le projet d'établissement. Tout le personnel est sous son autorité.

---

<sup>1</sup> CANTOU : Petite salle à manger.



- La secrétaire de direction :

La secrétaire de direction assiste la direction dans leurs tâches administratives.

- La responsable qualité :

La responsable qualité collabore à la définition de la politique qualité de l'établissement et pilote la mise en œuvre des actions d'évaluation et d'amélioration. Son rôle est transversal puisqu'elle travaille avec l'ensemble des équipes de l'établissement.

### **Equipe médicale :**



Un médecin coordinateur est présent dans l'établissement à mi-temps.

- Docteur SAUVETRE-MEYNIER Isabelle

Il assure l'évaluation médicale des résidents et coordonne les soins. Il est garant du projet thérapeutique du résident et de la qualité des soins.

### **Equipe paramédicale :**



L'équipe paramédicale est composée :

- D'une cadre de santé : Mme HIVELIN Sandrine
- D'un psychologue : Mme BRIAND Enora
- D'une équipe infirmière
- D'une équipe aide-soignante
- D'une psychomotricienne : Mme HERISSON Caroline

- La cadre de santé :

Elle assure la coordination des soins. Son rôle est d'organiser le travail de chaque équipe, d'élaborer avec l'équipe soignante le projet de soins des résidents et d'assurer des bonnes pratiques de soins. Elle est l'organisateur de l'admission des résidents et est le responsable de la bonne marche du service du soin. Elle est également l'interlocuteur privilégié des familles dans le domaine du soin. Elle travaille étroitement avec le médecin coordonnateur.

Elle est présente du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

- La psychologue :

Elle assure une fonction clinique afin d'aider psychologiquement les résidents, les familles et les membres du personnel.

Elle collabore au projet de soins d'accompagnement personnalisé en apportant un éclairage psychologique. Elle est garante du questionnement éthique dans l'établissement.

Elle est présente le mardi, le mercredi, le jeudi et le vendredi de 10h00 à 18h00.

- Les infirmiers :

Les infirmiers assurent les soins quotidiens (distribution des médicaments, pansements et autres soins techniques). Ils assurent une gestion administrative



(prise de RDV, commande médicaments et matériels, ...). Ils aident et supervisent les aides-soignants qui effectuent les missions du rôle propre des IDE. Ils sont présents de 7h30 à 20h20 tous les jours de la semaine. Leur tenue est de couleur blanche avec liseré **rose** ou **bordeaux**.

- Les aides-soignants

Ils accompagnent les résidents dans les actes de la vie quotidienne (les soins d'hygiène et de confort, les prises des repas, les déplacements). Ils sont présents jour et nuit. Leur tenue est de couleur blanche avec liseré **bleu**.

- Les ASG du PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés)

Les ASG sont des aides-soignants qui ont une qualification complémentaire à leur formation initiale. Les ASG ont un cursus de formation spécifique pour l'accompagnement de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou en grande dépendance. Ils sont présents du lundi au samedi.

- La psychomotricienne du PASA

Elle intervient pour le maintien de l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne et pour le confort du résident au PASA. Elle est présente le mardi et vendredi toute la journée, et le mercredi matin.

L'établissement s'occupe de toute la coordination des soins et des rendez-vous extérieurs.

### **Equipe logistique :**



L'équipe logistique est composée :

- D'une responsable logistique : Mme STEPIEN Séverine
- D'une équipe d'ASL
- D'un chef cuisinier : Mr MENNI Jérôme
- D'une équipe cuisine
- D'une lingère
- De deux agents de maintenance : Mr MONNERVILLE Luc et Mr DESSAINT Philippe

- La responsable logistique

La responsable logistique en établissement de santé a pour mission principale de veiller à la qualité globale de l'accueil et de l'hébergement des résidents. Elle supervise et/ou se charge de la mise en œuvre des prestations hôtelières (chambre, linge, repas), de la gestion des stocks, de l'entretien des locaux, de la sécurité des personnes et des biens. Elle organise le travail des ASL, du service technique et de la blanchisserie. Elle organise les travaux à effectuer. Elle est présente du lundi au vendredi de 9h à 17h.

- Les ASL (Agent de Service Logistique)

Ils assurent l'entretien des chambres et la distribution des repas en chambre et en salle à manger. Ils sont sous la responsabilité de la responsable logistique. Leur tenue est de couleur blanche avec liseré lilas. Ils sont présents entre 7h et 20h30.

- Les cuisiniers

Le chef cuisinier est le responsable du service restauration. Le chef cuisine veille à la qualité des repas et à la satisfaction des résidents. Les cuisiniers assurent quotidiennement la confection des repas. La tenue des cuisiniers est composée d'un pantalon motif « pied de poule » et d'une tunique de couleur blanche. Ils sont présents de 8h15 à 19h15.

- La lingère

L'entretien du linge des résidents est réalisé en interne, dans l'établissement. La lingère est présente du lundi au vendredi de 7h à 15h.

- Les agents de maintenance

Les agents de maintenance assurent l'entretien et les réparations des matériels et locaux. Ils veillent à la sécurité de l'établissement (incendie, contrôles obligatoires ...). Ils gèrent le magasin et assure l'approvisionnement des services. Ils organisent le circuit des différents déchets. Ils sont présents du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



#### **Equipe animation :**

L'animatrice de l'établissement est : Mme VERDIER Ingrid.

L'animatrice propose des activités visant à mettre en œuvre et à développer le projet de vie sociale du résident. Elle propose différentes animations, telles que : loisirs créatifs, activités cognitives, gym douce, spectacles divers et sorties extérieures. Elle élabore le journal de l'établissement une fois par trimestre (envoyé aux familles et distribué aux résidents). Elle est présente du mardi au samedi de 9h à 17h.

#### **Equipe administrative :**



L'équipe administrative est composée :

- D'un service RH,
- D'un service facturation et admission,
- D'un service comptabilité.

Le service administratif est physiquement sur l'établissement de Fontenay-en-Parisis.





Le personnel administratif participe à la gestion de l'établissement, sur le plan des affaires économiques et financières, des ressources humaines et de l'administration.

La chargée des admissions, Mme GUENOT Jocelyne est sur l'établissement de Louvres. Elle accompagne administrativement les résidents et assure la facturation.

Elle est présente du lundi au vendredi de 9h30 à 17h.

### **Les intervenants extérieurs**

D'autres personnes interviennent auprès des résidents : les kinésithérapeutes, les pédicures, la coiffeuse, équipes mobiles, l'association Blanche de Castille.

- Les kinésithérapeutes :

Les kinésithérapeutes participent au maintien des fonctions motrices et à la rééducation orthopédique. Ils interviennent trois jours par semaine, sur prescription médicale.

- Les pédicures :

Les pédicures sont des intervenants extérieurs à la structure. Ils interviennent toutes les deux mois sur la structure pour prendre soin des pieds des résidents et prévenir le risque de chute. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'infirmière, de l'aide-soignante ou directement par mail. Ce service est à votre charge.

- La coiffeuse :

La coiffeuse est une intervenante extérieure à la structure. Elle intervient tous les mercredis après-midi dans la structure. Vous pouvez prendre rendez-vous en inscrivant votre parent sur la feuille au salon de coiffure. Ce service est à votre charge.

- Les équipes mobiles :

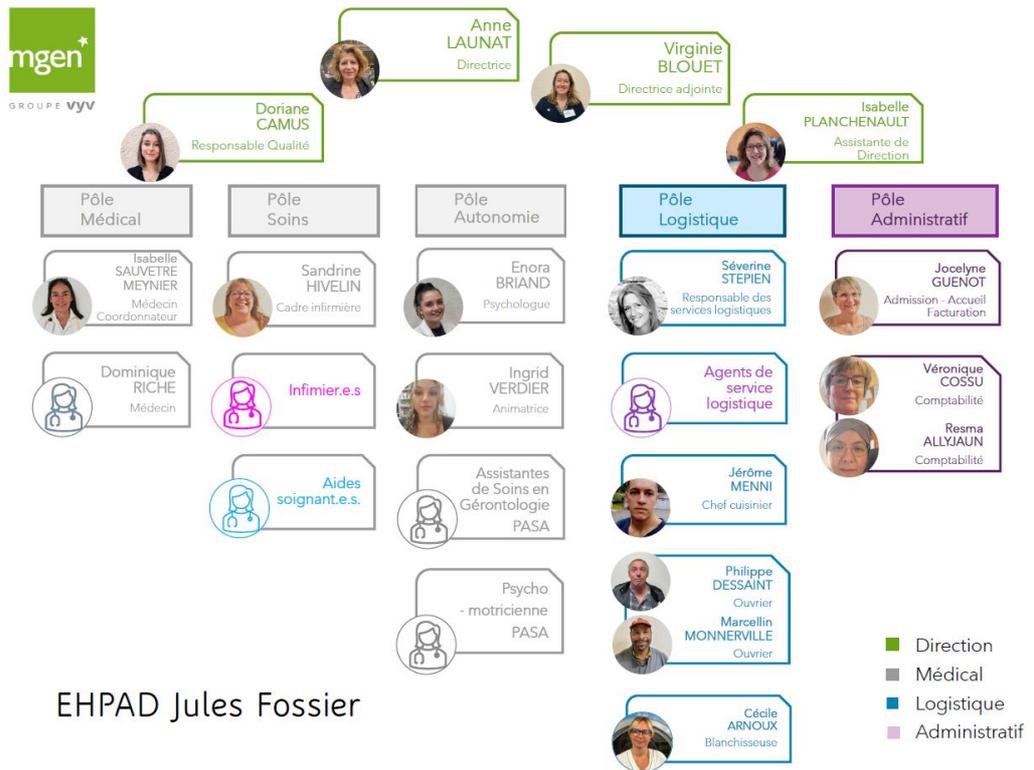
Nous travaillons avec des équipes mobiles : l'équipe mobile de gériatrie, de psychogériatrie du sujet âgé et l'équipe mobile de radiologie.

- L'association Blanche de Castille :

C'est une association qui existe depuis 1987 et qui œuvre auprès de l'EHPAD pour améliorer le quotidien des résidents et leur assurer un lien social. Elle propose de nombreuses activités, spectacles, sorties aux résidents. L'association vit grâce aux subventions et adhésions.



Vous trouverez ci-après le trombinoscope de de l'établissement :





## Qui contacter ?

Pour prendre <b>des nouvelles de votre proche</b> , vous pouvez contacter le service infirmier.	<b>Service Infirmier :</b> 01.34.47.19.00
Pour toutes questions sur <b>la prise en charge soignante</b> de votre proche, vous pouvez contacter l'Encadrante d'Unité de Soins.	<b>Encadrante d'Unité de Soins</b> , Mme HIVELIN Sandrine : 01.34.47.19.00 composez le 3.3 <a href="mailto:shivelin@mgen.fr">shivelin@mgen.fr</a>
Pour toutes questions sur <b>la prise en charge médicale</b> de votre proche, vous pouvez contacter le médecin	<b>Médecin</b> , Dr SAUVETRE-MEYNIER Isabelle : 01.34.47.19.00
Pour toutes questions sur <b>la gestion du linge, l'entretien des locaux</b> , vous pouvez contacter la Responsable logistique.	<b>Responsable logistique</b> , Mme STEPIEN Séverine : 01.34.47.19.14 <a href="mailto:sstepien@mgen.fr">sstepien@mgen.fr</a>
Si vous avez <b>besoin d'échanger et d'être écouté</b> , vous pouvez contacter le Psychologue.	<b>Psychologue</b> , Mme BRIAND Enora 01.34.47.19.00 composez le 3.2
Pour toutes questions sur <b>les repas</b> , vous pouvez contacter le Service Cuisine.	<b>Service Cuisine :</b> 01.34.47.19.23
Pour toutes questions sur <b>le dossier administratif et les aides financières</b> , Pour toutes questions sur <b>la facturation</b> , vous pouvez contacter le Service Facturation.	<b>Service Administratif et Facturation</b> , Mme GUENOT Jocelyne : 01.34.47.19.00 composez le 1 <a href="mailto:jguenot@mgen.fr">jguenot@mgen.fr</a>
Pour toutes questions sur <b>l'encaissement</b> , la finance, vous pouvez contacter le Service Comptabilité.	<b>Service Comptabilité</b> , Mme ALLYJAUN Resma : 01.70.61.65.88 <a href="mailto:rallyjaun@mgen.fr">rallyjaun@mgen.fr</a> *Mme COSSU Véronique pour les dossiers à l'aide sociale : 01.30.29.52.04 <a href="mailto:vcossu@mgen.fr">vcossu@mgen.fr</a>
Pour <b>réserver un repas, les sorties</b> , et pour <b>toutes autres demandes</b> , vous pouvez contacter le standard de l'établissement.	<b>Standard :</b> 01.34.47.19.00 <a href="mailto:louvres@mgen.fr">louvres@mgen.fr</a>
Pour échanger avec <b>les représentants des familles (CVS)</b> , vous pouvez contacter :	<b>Représentants des familles :</b> BOQUET Véronique, <a href="mailto:veronique59720@gmail.com">veronique59720@gmail.com</a> SERRES Isabelle, <a href="mailto:isa.60@orange.fr">isa.60@orange.fr</a>
Pour échanger avec <b>les membres de l'Association Blanche de Castille</b> , vous pouvez contacter :	<b>Madeleine Grasset</b> : Présidente Téléphone : 06 17 95 35 46 <a href="mailto:amethysteparme@hotmail.com">amethysteparme@hotmail.com</a>



## 2.5. La Bienveillance

Une démarche de bienveillance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance est déployée au sein de l'établissement.

L'EHPAD organise une commission bienveillance par mois. Cette commission bienveillance se compose de salariés pluriprofessionnels.

La mission de cette commission est de promouvoir la bienveillance au travers d'une réflexion sur les pratiques professionnelles.

Les objectifs de cette commission sont :

- Définir la bienveillance,
- Sensibiliser sur la conduite à tenir face à une situation de maltraitance,
- Réfléchir entre salariés sur les bonnes pratiques,
- Permettre l'autoévaluation des pratiques professionnelles,
- Sensibiliser les parties prenantes à la bienveillance.

La bienveillance (veiller au bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs...) et permet un développement harmonieux.

La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de notre EHPAD. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La bienveillance impose :

- **Un ensemble de comportements.**
- **Des attitudes respectueuses de la personne.**
- **La recherche d'un environnement adapté à l'exigence de professionnalisme.**

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.



## 3. VOTRE SEJOUR

### 3.1. Frais de séjour

Trois catégories tarifaires sont définies :

- Un tarif hébergement,
- Un tarif dépendance, qui dépend de votre état de perte d'autonomie, est déterminé grâce à la grille d'évaluation en vigueur et tenant compte de l'assistance dont vous avez besoin, notamment pour la toilette, l'habillement, l'alimentation...
- Et un tarif soins fixé par la caisse régionale d'assurance maladie

Le tarif hébergement et le tarif dépendance sont fixés par le Conseil Départemental et sont à la charge du résident.



### 3.2. Votre logement

Il est possible de personnaliser votre chambre, de l'agrémenter de petits meubles (commode, fauteuil, table...) et d'éléments décoratifs (bibelots, photos...) pour recréer un univers familial ; à condition seulement que cela soit compatible avec votre état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins tant pour vous que pour le personnel et les visiteurs.

La direction de l'établissement peut s'opposer à toute installation de mobilier ne respectant pas les normes de sécurité ou entravant le travail des professionnels.

### 3.3. Les repas



Les horaires et les lieux de repas sont les suivants :

Quel repas ?	A quelle heure ?	Où ?
Le petit déjeuner	A partir de 08h00	En chambre
Le déjeuner	A partir de 12h00	Au restaurant Aux salons
Le goûter	A partir de 15h45	En chambre Aux salons
Le dîner	A partir de 18h00	Au restaurant Aux salons-





Des invités peuvent déjeuner en salle de restaurant avec vous. Pour cela, il vous suffit de :

- Commander le repas 48 heures avant,
- Vous rendre en salle de restaurant « La belle époque » avec votre invité,
- Signer le bon de repas invité en notant vos coordonnées pour la facturation.

Les menus sont établis lors d'une commission à laquelle vous pouvez participer. Les menus sont affichés à plusieurs endroits dans l'établissement : à l'accueil, aux deux entrées du restaurant. Ils sont susceptibles d'être modifiés.

### 3.4. L'animation et les activités proposées

De nombreux ateliers sont mis en place quotidiennement :

- Peinture,
- Musique,
- Jeux de société,
- Jeux de motricité,
- Activités manuelles,
- Gymnastique douce,
- Cuisine,
- Mémoire,
- Soins esthétiques,
- Jardinage.

Votre entourage est le bienvenu afin de participer aux différentes activités.

Certaines activités sont en commun avec le club du 3e âge de Louvres ou les écoles / collèges de la commune.

L'établissement propose également des sorties en extérieur.

Le planning des animations de la semaine est affiché à plusieurs endroits dans l'établissement : au niveau du hall et sur chaque étage.

### 3.5. Les visites et les sorties



Les visites :

Les visites sont autorisées (éviter tôt le matin).

Horaires conseillés : 11h00-19h00.

Vous pouvez recevoir vos proches dans votre chambre ou dans les salons mis à votre disposition.



### Les sorties.:

Toutes les sorties doivent être signalées à l'infirmière.

Les sorties de quelques heures avec prise du repas à l'extérieur de l'établissement doivent être signalées au moins 48h à l'avance par mail.

Les sorties de plusieurs jours doivent être signalées 48h à l'avance par mail et sont soumises à un avis médical.



### 3.6. Le courrier

Vous pouvez déposer votre courrier affranchi auprès de l'Accueil (une boîte aux lettres « jaune » se trouve à l'accueil).

Le départ du courrier se fait 5 jours sur 7, le matin vers 10h00. Vous pouvez également recevoir du courrier. L'adresse à communiquer à vos correspondants en indiquant votre nom et votre prénom est la suivante :

**EHPAD MGEN Jules Fossier  
3 rue Demaison  
95380 LOUVRES**

Votre courrier vous est remis en fin de matinée en chambre ou en salle de restaurant. Votre courrier est confidentiel et ne sera en aucun cas ouvert par le personnel de l'établissement, à moins que vous en ayez fait la demande par mail.

### 3.7. Les moyens multimédias

Vous avez la possibilité d'installer un poste radio ainsi qu'une télévision avec support mural dans votre chambre.

Des appareils de télévision sont également à votre disposition dans différents salons de l'établissement.

Si vous avez votre propre ordinateur, vous pouvez vous connecter au Wifi « ETA608\_Visiteurs » (service gratuit).

Chaque chambre dispose d'une ligne téléphonique directe et personnelle que vous pouvez utiliser 24H/24. La communication vers l'extérieur est payante.

Votre famille et vos ami(e)s peuvent vous téléphoner directement dans votre chambre en composant le numéro de téléphone qui vous sera communiqué à votre arrivée.



Quant à vous, pour téléphoner à l'extérieur de l'Etablissement, il faut faire le numéro 0 sur votre poste téléphonique avant de composer tout numéro de téléphone pour pouvoir avoir la ligne extérieure.

Si vous le souhaitez, nous pouvons vous accompagner pour organiser des appels vidéo avec votre famille.

### 3.8.L'exercice du culte

Vous pouvez prendre contact avec :

- Culte Catholique : Paroisse de Louvres Tél. 01.34.68.12.50
- Culte Protestant : Fédération Protestante de France Tél. 01.44.53.47.00
- Culte Israélite : A.C.I.P. Tél. 01.40.82.26.90
- Culte Musulman : Institut Musulman de la grande Mosquée Tél. 01.45.35.97.33

### 3.9.Les dépôts et retraits de valeurs

Par prudence, il est vivement déconseillé de conserver de l'argent ou des objets de valeur dans la chambre. L'établissement dispose d'un coffre sécurisé. Vous pouvez vous renseigner auprès de l'Accueil et y déposer vos biens de valeur. Si le résident conserve de l'argent ou des objets de valeurs, l'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

### 3.10. Le linge

Le linge domestique dit « plat » (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni par l'établissement et entretenu à l'extérieur.

La prestation de blanchisserie pour votre linge personnel (vos vêtements) peut être assuré par l'établissement.

Tous les vêtements doivent être marqués avant l'admission dans l'établissement, au prénom et nom du résident. Le marquage est obligatoire, réalisé par la famille avec des étiquettes brodées et cousues, même en cas d'entretien par celle-ci afin de retrouver le linge personnel en cas d'erreur de circuit. Tout renouvellement de linge est géré selon la même procédure.

Un trousseau de vêtements est demandé à l'entrée, une liste indicative vous est proposée. Il faut veiller à ce que le trousseau soit suffisant.



## 4. INSTANCES D'EXPRESSION ET DE PARTICIPATION

---

### 4.1. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance élue par les résidents et les familles d'un établissement médico-social. Cette instance est composée de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement. Le conseil de la vie sociale donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Ce conseil se réunit 3 fois par an et sa composition est renouvelée tous les trois ans.

### 4.2. La commission restauration

La commission restauration a pour but de donner la parole aux résidents autour d'un thème très important : Les repas. Elles sont au nombre de 4 dans l'année et réunissent le personnel de cuisine, les soignants, les résidents et leur famille. Elle institue une communication transversale autour de la restauration.

Cette commission s'inscrit dans une démarche qualité autour du repas et du service. Chaque période écoulée est analysée, examinée de façon à ce que la période suivante soit améliorée. Nous souhaitons que la période à venir soit porteuse de plats toujours plus savoureux mais surtout en adéquation avec les goûts et besoins de tous.

Cette commission de restauration est également l'occasion de choisir les repas à thème ainsi que les repas de fête.

### 4.3. La commission animation

La commission animation a pour but de donner la parole aux résidents autour d'un autre thème très important : Les animations. Elle institue une communication transversale autour de l'animation. La commission animation a pour objectif de faire participer activement les résidents à l'élaboration des programmes d'activités qui leur sont proposés.

Ce temps d'échanges et de décision est important. Les résidents participants s'y expriment pour parler des activités, sorties et animations des trois derniers mois, mais aussi pour réfléchir ensemble à des thèmes pour les animations futures, et proposer des lieux de sorties ou formuler des envies particulières.

## 5. PROTECTION DES DONNEES

### La protection de vos données personnelles et de santé :

Pour gérer son activité, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles, qu'elles soient administratives et médicales. Dans certains cas, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment dans le cadre de la désignation d'une personne de confiance ou encore d'un représentant légal. Ces données sont collectées à des fins de gestion de la préparation de votre séjour, mais également de sa facturation. Ces données sont également nécessaires à la gestion de la qualité et des risques au sein des centres et des établissements. Enfin, ces données permettent également la gestion de la logistique et du pilotage médico-économique des centres et des établissements.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur :

- Le respect d'obligations légales et réglementaires ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public ;
- L'intérêt légitime du responsable de traitement ;
- L'exécution du contrat
- Le consentement.

Vos données personnelles sont partagées sur votre Dossier Médical Partagé (DMP), sauf opposition de votre part pour un motif légitime, conformément à l'arrêté du 26 octobre 2023 relatif au DMP.

Elles sont susceptibles d'être utilisées pour réaliser des recherches afin d'améliorer la connaissance scientifique et la qualité des soins. Le traitement de vos données dans le cadre de recherche en santé ne peut être réalisé que si vous en avez été préalablement informé(e), et, pour certains types de recherches, seulement sous réserve de votre accord préalable (ex : essais cliniques de médicaments, recherches nécessitant l'examen de vos caractéristiques génétiques, etc.).

En garantissant préalablement votre anonymat, certaines de vos données de santé (ex : les imageries vous concernant) sont également susceptibles d'être communiquées à la communauté scientifique lors de séminaires, de congrès ou publiés dans la presse scientifique et/ou réutilisées à des fins d'enseignements. En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

### Comment vos données sont-elles protégées ?

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système





informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

L'assurance maladie ainsi que le Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités en qualité de responsables de traitement sur les traitements de données effectués sur le DMP, garantissent le respect de l'ensemble des exigences réglementaires.

### **Qui a accès à vos données ?**

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD ainsi que divers codes dont le code de la santé publique qui encadre spécifiquement les traitements de données de santé.

Dans le cadre de votre prise en charge, l'accès à vos données est circonscrit à certaines personnes :

- À l'équipe de soins assurant votre prise en charge ;
- Aux professionnels de santé, hors équipe de soins, pour lesquels vous avez donné votre consentement pour l'accès au DMP ;
- Aux services administratifs habilités de l'établissement dans la limite de leurs missions.

Ces personnes n'ont accès qu'aux données qu'elles sont habilitées à voir compte-tenu de leur profession.

### **Qui est destinataire de vos données ?**

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données :

- Certaines autorités publiques (ex : Caisse Primaire d'Assurance Maladie, Organismes d'Assurance Complémentaires, ARS etc.) ;
- Votre médecin traitant (sauf si vous vous y opposez) ;
- Les professionnels autorisés par le patient titulaire du DMP ou réputés autorisés parce qu'ils sont membres de l'équipe de soins du patient

### **Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation applicables au dossier médical sont les suivantes :

- 20 ans à compter de la date de la dernière prise en charge ;
- 10 ans à compter du décès du patient ;



### Quels sont vos droits ?

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical ;
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées ;
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles ;
- Le droit d'opposition à la collecte / l'usage de vos données ;
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données ;
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données ;
- Le droit à la portabilité de vos données.

Dans le cadre spécifique du DMP, vous pouvez vous opposer à son alimentation sur la base d'un motif légitime et à sa consultation sans avoir à évoquer un motif légitime.

### Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits directement auprès de l'EHPAD, par courrier ou par mail.

Si vous souhaitez accéder à votre dossier médical, veuillez-nous en faire part, par courrier ou par mail. Nous reviendrons ensuite vers vous pour appliquer la procédure d'accès au dossier médical.

Les éléments demandés vous seront communiqués soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit 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.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés.

Les ayants droit peuvent demander à accéder aux informations médicales de la personne décédée, sauf opposition de sa part avant son décès, pour les raisons suivantes :

- Connaître les causes du décès,
- Défendre la mémoire du défunt,
- Faire valoir leurs droits.

Il est demandé aux ayants droit de faire connaître le motif de leur demande dans le courrier adressé à la direction de l'établissement.

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante :  
MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.



Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Vous pouvez également exercer vos droits liés au DMP auprès de la CNAM et du Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités dont les coordonnées sont :  
Caisse Nationale d'Assurance Maladie  
26-50 Avenue du Professeur André Lemierre,  
75986 Paris cedex 20  
Ministère du Travail, de la Santé et des Solidarités  
Déléguée ministérielle au numérique en santé  
14 Avenue Duquesne,  
75350 Paris

En savoir plus sur le site : <https://www.monespacesante.fr/protection-donnees-personnelles>

## 6. VIDEOPROTECTION

Pour garantir la sécurité des biens et des personnes, l'établissement, en sa qualité de responsable de traitement, met en œuvre le traitement de vos données personnelles par la mise en place de dispositifs de vidéosurveillance. A cet effet, des données personnelles de vos proches sont également collectées, notamment du fait de leur visite au sein de l'établissement.

Ces données sont collectées à des fins de sécurisation des personnes et des biens.

Ces traitements de données à caractère personnel sont fondés notamment sur l'intérêt légitime du responsable de traitement.

En raison de leur caractère personnel, ces données doivent être protégées et vous disposez de droits sur ces données.

### **Comment vos données sont-elles protégées ?**

L'établissement garantit la confidentialité de vos données tant au niveau de son système informatisé hautement sécurisé (hébergement certifié HDS, système informatique obéissant aux normes techniques requises, accès limité à certains personnels...) qu'au niveau du traitement de vos données, c'est-à-dire de leur collecte, utilisation et conservation par notre personnel.

### **Qui a accès à vos données ?**

Les traitements de données sont effectués conformément aux réglementations en vigueur, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 21 juin 2018 dite loi informatique et libertés, le règlement européen sur la protection des données en vigueur depuis le 25 mai 2018 dit le RGPD.



L'accès aux images issues de la vidéosurveillance n'est autorisé qu'aux seules personnes habilitées dans le cadre de leurs fonctions, en cas d'incident et pour des besoins de garantir votre sécurité et celle de vos biens.

### **Qui est destinataire de vos données ?**

Le cas échéant, pourront aussi être destinataires de vos données, certaines autorités publiques, notamment les forces de l'ordre en cas d'incident.

### **Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Les données sont conservées pour la durée nécessaire au respect des obligations légales et conformément aux préconisations de la CNIL. Les données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Pour illustrer, les durées de conservation à des images et/ou des enregistrements sonores issus de la vidéosurveillance sont limités à 30 jours.

### **Quels sont vos droits ?**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez de droits concernant vos données personnelles :

- Le droit d'accès à vos données et notamment à votre dossier médical
- Le droit à la rectification de vos données personnelles qui permet de faire compléter ou de corriger des données erronées
- Le droit à l'effacement de vos données personnelles
- Le droit d'information concernant la collecte de vos données
- Le droit à la limitation de la collecte de vos données
- Le droit à la portabilité de vos données

### **Comment exercer vos droits ?**

Vous pouvez adresser vos demandes d'exercice de droits, par un écrit signé, directement à l'EHPAD.

Vous devrez préciser les jours et heures des éventuels enregistrements concernés.

Un justificatif d'identité valide vous sera systématiquement demandé. Des frais de reprographie pourront vous être demandés

Le Data Protection Officer peut également être contactée à l'adresse suivante : MGEN – DPO – 3 Square Max Hymans - 75748 PARIS Cedex 15.

Dans le cas où le traitement de votre demande ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## 7. SUGGESTION / PLAINTE OU RECLAMATION

---

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions (cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique) :

Préoccupés par l'amélioration constante de votre prise en charge, vous pouvez nous faire part de vos réclamations, plaintes ou simples suggestions.

Nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné.

Vous pouvez également faire part de votre insatisfaction au personnel de l'établissement.

De plus, une fiche « FICHE RECLAMATION / PLAINTE » est disponible à l'accueil ou en annexe de ce livret d'accueil. Vous pouvez la remplir et la remettre à un membre du personnel ou Mme GUENOT Jocelyne.

Toute personne réceptionnant votre plainte écrite ou oral, doit la retranscrire dans notre outil qualité pour assurer le suivi et le traitement de votre demande.

## 8. PERSONNE DE CONFIANCE

---

### 8.1. Identification de la personne de confiance

Vous êtes majeur(e) : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une « personne de confiance », que vous choisissiez librement dans votre entourage.

#### **En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?**

Votre personne de confiance peut vous être très utile :

- Pour vous accompagner dans vos démarches et assister à vos entretiens médicaux. Elle pourra ainsi éventuellement vous aider à prendre des décisions.
- Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions : le médecin ou éventuellement, en cas d'hospitalisation, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions. Vous pouvez en outre lui confier vos directives anticipées.

#### **Quelles sont les limites d'intervention de ma personne de confiance ?**

La personne de confiance ne pourra pas obtenir communication de votre dossier médical (à moins que vous lui fassiez une procuration expresse en ce





sens). De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances.

En revanche, si votre personne de confiance doit être consultée parce que vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, les informations jugées suffisantes pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité lui seront communiquées. Si vous êtes hospitalisé, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision en l'absence de directives anticipées.

En revanche, dans le cas très particulier de la recherche biomédicale, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer et qu'une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, l'autorisation sera demandée à votre personne de confiance.

Un imprimé type doit être renseigné dans le cadre de la désignation de la personne de confiance. Celui-ci est disponible auprès de l'équipe médicale et en annexe 2.

## 9. DIRECTIVES ANTICIPÉES

### NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS...

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits pour les personnes en fin de vie permettent à toute personne majeure de rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Par cet écrit, vous faites connaître vos désirs quant aux questions relatives à la fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Ces directives sont révocables à tout moment ; il n'est pas nécessaire d'être malade ou âgé pour anticiper les conditions que l'on veut pour sa fin de vie.

#### → A quoi servent ces directives anticipées ?

Si, en fin de vie, vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître **vos volontés concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours**. Une personne est considérée « *en fin de vie* » lorsqu'elle est atteinte d'une affection grave et incurable, en phase avancée ou terminale.

#### → Comment rédiger vos directives anticipées ?

Les directives anticipées sont un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses noms, prénoms, date et lieu de



naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues au premier alinéa pour leur élaboration. En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte. Un imprimé est disponible auprès de l'équipe médicale et en annexe 3.

## Annexe 1

---



## FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) : ....., résident(e) majeur(e) hébergé(e) dans l'établissement.....

Né(e) le : ..... à : .....

Domicile : .....

Désigne comme personne de confiance durant la durée du séjour mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations),

Nom - Prénom : .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Téléphone : .....

Courriel : .....

Je l'ai informé(e) de sa désignation comme personne de confiance (\*). Cela vaut pour toute la durée de l'hospitalisation, sauf si je la révoque ainsi que la loi m'y autorise à tout moment.

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature du résident : .....

Signature de la personne de confiance : .....

(\* ) elle possède un exemplaire de mes directives anticipées OUI / NON

\*\*\*\*\*

## FORMULAIRE DE REVOCATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) : ....., résident(e) majeur(e) hébergé(e) dans l'établissement .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Révoque comme personne de confiance à compter du ..... / ..... / ..... mon ami, épouse, père, médecin etc. (préciser la nature des relations),

Nom - Prénom : .....

Né(e) le ..... / ..... / ..... à : .....

Domicile : .....

Fait à ..... le ..... / ..... / .....

Signature du résident : .....

mgen<sup>\*</sup>

GROUPE vyv

# Annexe 3

## FORMULAIRE DIRECTIVES ANTICIPEES



### Directives anticipées

2

## Mon identité

Nom et prénoms : .....

Né(e) le : ..... à : .....

Domicilié(e) à : .....

Si je bénéficie d'une mesure de tutelle au sens du Chapitre II du titre XI du livre 1<sup>er</sup> du code civil :

- j'ai l'autorisation du juge       Oui       Non
- du conseil de famille       Oui       Non

Veuillez joindre la copie de l'autorisation.



3

## Informations ou souhaits

que je veux exprimer en dehors de mes directives anticipées figurant sur la fiche 4 ci-après

Si je pense que, pour bien comprendre mes volontés exprimées dans l'un des modèles ci-après, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître :

- certaines informations (par exemple sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches)
- certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes convictions (par exemple sur la solitude et la douleur en fin de vie ou sur le lieu où je souhaite finir mes jours),

Je les écris ici :

.....

.....

.....

Fait le ..... à .....

**Signature**



4

## Mes directives anticipées Modèle B

→ *Je pense être en bonne santé*

→ *Je ne suis pas atteint d'une maladie grave*

Je rédige les présentes directives anticipées **pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.**

Mes volontés sont les suivantes :

**1°** à propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc.. entraînant un « état de coma prolongé » jugé irréversible).

J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....  
.....

**2°** à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.) :

.....  
.....

**3°** à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....  
.....

Fait le ..... à .....

Signature



5

## Cas particulier

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux témoins désignés ci-dessous (dont l'un peut être votre personne de confiance si vous l'avez désignée).

**Témoin 1 : Je soussigné(e)**

Nom et prénoms : .....

Qualité : .....

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. ou M<sup>me</sup> .....

Fait le ..... à .....

**Signature**

**Témoin 2 : Je soussigné(e)**

Nom et prénoms : .....

Qualité : .....

atteste que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. ou M<sup>me</sup> .....

Fait le ..... à .....

**Signature**

