

EHPAD LES CIGALINES

CENTRE HOSPITALIER DE VILLENEUVE DE BERG



LIVRET D'ACCUEIL DE LA PERSONNE ACCOMPAGNEE



204 Rue de l'hôpital - 07170 Villeneuve de Berg
04 75 88 80 25 - www.ch-vdb.fr



LE MOT DE L'ÉQUIPE



Nous avons le plaisir de mettre à disposition ce livret d'accueil qui a pour objectif de vous apporter les informations essentielles concernant votre séjour au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » du Centre Hospitalier de Villeneuve de Berg.

Le personnel avec l'appui de la direction, souhaite mobiliser son savoir faire autour de vous afin de vous entourer et de vous accompagner au quotidien.

Vous pouvez être assuré que l'équipe saura vous apporter son professionnalisme et toute son attention bienveillante pour répondre à vos attentes et vos besoins.

Ce livret très utile en amont de votre admission au sein de l'établissement puis au cours de votre séjour, sera complété par un contrat de séjour ainsi que le règlement de fonctionnement .

L'équipe de l'EHPAD « Les Cigalines » vous remercie pour votre confiance.



TABLE DES MATIERES

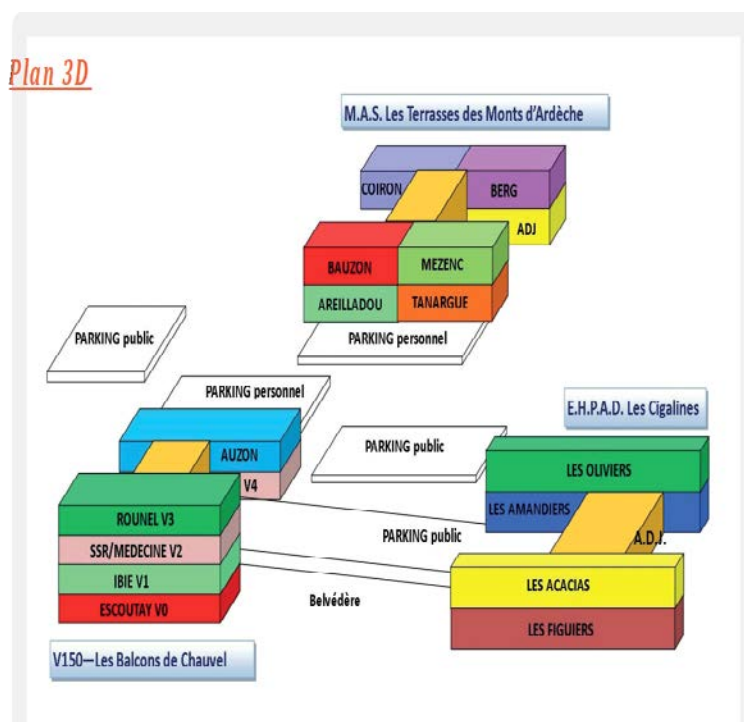
PRESENTATION GENERALE.....	5
LA SITUATION GEOGRAPHIQUE.....	5
UN PEU D’HISTOIRE.....	6
LA GOUVERNANCE ET LES MISSIONS GENERALES.....	7
LES VALEURS PORTEES PAR L’ETABLISSEMENT.....	8
L’EHPAD DANS SON ENVIRONNEMENT.....	9
LE MODE D'ACCUEIL OFFERT PAR L’ETABLISSEMENT.....	10
VOTRE ADMISSION, VOTRE ACCUEIL.....	11
LES DEMARCHES PREALABLES.....	11
L’ADMISSION ET L’ACCUEIL.....	12
LES FRAIS DE SEJOUR.....	13
LES AIDES FINANCIERES POSSIBLES.....	13
LES BIENS ET VALEURS PERSONNELS.....	13
LES ASSURANCES.....	13
VOTRE CADRE DE VIE.....	14
VOTRE CHAMBRE.....	14
LES LOCAUX COMMUNS.....	14
VOTRE SEJOUR.....	15
VOS REPAS.....	15
VOTRE LINGE.....	15
VOTRE CULTE.....	16
VOTRE COURRIER.....	16
LES ANIMAUX DE COMPAGNIE.....	16
VOS LOISIRS.....	18
LE MAINTIEN DE VOS LIENS AVEC L’EXTERIEUR.....	18

L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ	19
LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT	19
LES COMMISSIONS, LES INSTANCES ET LES COMITES	20
LES SOINS MEDICAUX.....	21
LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES.....	21
LA BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT	22
<i>LES OUTILS.....</i>	<i>22</i>
<i>LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE.....</i>	<i>23</i>
<i>LA PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR</i>	<i>23</i>
<i>LE NUMERO D'ECOUTE</i>	<i>23</i>
<i>LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT A VOS DROITS.....</i>	<i>23</i>
<i>L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT</i>	<i>24</i>
LES DECISIONS D'AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN .	25
LA PERSONNE DE CONFIANCE	25
LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE	25
LES DIRECTIVES ANTICIPEES.....	26
LE DROIT D'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL.....	26
L'EXERCICE DE VOS DROITS CIVIQUES	26
LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES	27
L'EVALUATION QUALITE DE L'ETABLISSEMENT.....	27
LE RECUEIL DE LA SATISFACTION	28
LES EVENEMENTS INDESIRABLES	28
ANNEXES	29



PRESENTATION GENERALE

LA SITUATION GEOGRAPHIQUE



L'EHPAD « Les Cigalines » du centre hospitalier de Villeneuve de Berg est idéalement implanté au cœur de la commune qui compte environ 3000 habitants.

Il bénéficie d'un cadre de vie paisible et verdoyant, propice au repos et au bien-être des personnes accompagnées tout en maintenant un lien avec la vie locale.

L'EHPAD « Les Cigalines » est facilement accessible du fait de sa proximité avec la route nationale RN102 qui relie Aubenas et Montélimar, ce qui facilite les visites des proches et les interventions des services extérieurs.

Le village de Villeneuve de Berg, riche en histoire et en patrimoine, dispose des commodités essentielles : commerces, pharmacie, poste et professionnels de santé. Entouré de collines et de garrigues typiques du sud de l'Ardèche, l'EHPAD « Les Cigalines » profite d'un climat doux et ensoleillé une grande partie de l'année. Son jardin et ses espaces extérieurs ombragés permettent aux personnes accompagnées de profiter de la nature dans un environnement sécurisé et agréable.

MOYEN D'ACCES - Coordonnées GPS

Longitude - 4.502587

Latitude – 44.562015



UN PEU D'HISTOIRE

Au 13ème siècle, la création de l'hôpital de Villeneuve de Berg est concomitante à la fondation de la ville par les moines de l'Abbaye de Mazan.

Jusqu'à la fin du 20ème siècle, des personnels religieux ont participé à la prise en charge des patients et résidents.

Créée initialement sous l'appellation d'Hôtel-Dieu, la structure est ensuite reconnue établissement public de santé. Le Centre Hospitalier porte alors le nom de « Claude Dejean » qui en fut le directeur de 1955 à 1993.

Le site historique a ensuite été remplacé par 3 bâtiments :

Construit en 1976, le bâtiment initialement dénommé « bâtiment V120 » a augmenté sa capacité d'accueil en 2012 par l'adjonction d'une extension de 44 lits. Le **bâtiment V150 « les Balcons de Chauvel »** abrite aujourd'hui le secteur sanitaire du centre hospitalier et l'unité dédiée à l'accueil des personnes handicapées vieillissantes.

La Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) « Les Terrasses des Monts d'Ardèche » a ouvert ses portes en avril 2011. La MAS a pour mission l'accueil de personnes en situation de handicap.

Enfin, 2014 marque la date de la construction de l'**EHPAD « Les Cigalines »** composé de 4 unités d'hébergement, d'un PASA et d'un accueil de jour.

En 2022, une unité dédiée à l'accueil des personnes handicapées vieillissantes a été créée au sein du bâtiment V150.



LA GOUVERNANCE ET LES MISSIONS GENERALES

L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « Les Cigalines » est partie intégrante de l'établissement public de santé du Centre Hospitalier de Villeneuve de Berg.

Il accueille des personnes âgées dépendantes, seules ou en couple, âgées de 60 ans et plus (sauf dérogation) dans le cadre d'un hébergement permanent.

L'EHPAD « Les Cigalines » est placé sous la direction de M. Philippe ROURESSOL, Directeur du Centre Hospitalier de Villeneuve de Berg.

Le Conseil de Surveillance du Centre Hospitalier de Villeneuve de Berg conduit la politique générale de l'établissement et donne son avis notamment sur des points tels que le projet d'établissement.

Lieu de vie et de soins, L'EHPAD « Les Cigalines » a pour vocation de vous accompagner au quotidien et de répondre de manière adaptée à l'ensemble de vos besoins dans un souci de bienveillance et de bienveillance. Il a pour mission de rendre effectif votre droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, aux soins, et à un suivi médical adapté. L'EHPAD s'emploie à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible.

Votre prise en charge au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » est coordonnée autour de votre « projet d'accompagnement personnalisé ». Ce projet de vie tient compte de votre histoire et de vos habitudes de vie, mais également de vos droits et de vos besoins permettant ainsi de vous proposer un accompagnement personnalisé.

Vous trouverez en annexe l'organigramme de l'établissement



LES VALEURS PORTEES PAR L'ETABLISSEMENT

Votre accueil et votre séjour au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » s'inscrivent dans le respect des droits fondamentaux des personnes âgées ainsi que des principes et valeurs définis par la Charte de la Personne Âgée Dépendante et la Charte des Droits et Libertés de la Personne Accueillie*.

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à toute personne accueillie et accompagnée au sein de l'EHPAD « Les Cigalines ».



Sont assurés :

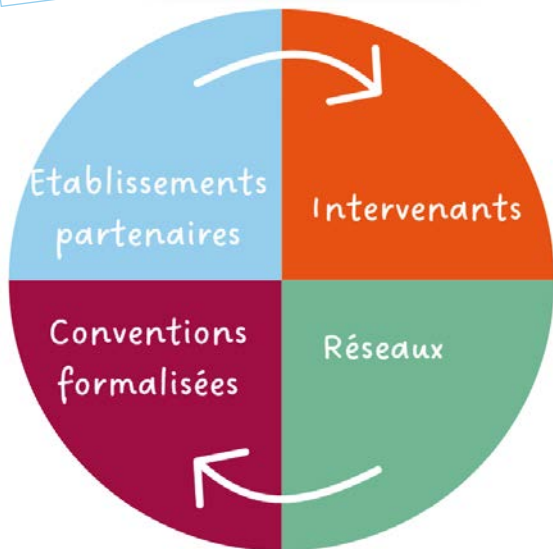
- ◆ Le respect de la dignité, de l'intégrité et de l'intimité,
- ◆ Le respect de la vie privée et familiale,
- ◆ La liberté d'opinion et d'échanges d'idées,
- ◆ La liberté de culte,
- ◆ L'accès à toute information ou document relatif à la prise en charge,
- ◆ La confidentialité des informations vous concernant,
- ◆ Le droit d'aller et venir librement,
- ◆ Le droit aux visites de la famille et des proches (sous réserve que vous ne vous y opposiez pas)
- ◆ L'information des droits et des recours en cas de maltraitance.

Le respect de ces droits s'exprime dans la considération réciproque des salariés, des intervenants extérieurs, des autres personnes accompagnées et de leurs proches.

*Les Chartes sont annexées au présent document



L'EHPAD DANS SON ENVIRONNEMENT



L'EHPAD s'inscrit pleinement dans un environnement dynamique fondé sur des partenariats et des coopérations variés. Il fait partie intégrante d'un réseau structuré de soins et d'accompagnement, favorisant une prise en charge globale, coordonnée et de qualité pour les résidents. Grâce à ces liens formalisés et à une collaboration étroite avec de nombreux acteurs, l'établissement contribue à améliorer la qualité de vie des personnes âgées dépendantes et à optimiser leur accompagnement au quotidien.

Des engagements partagés

Les valeurs essentielles qui sont partagées et promues au quotidien par les acteurs de l'établissement, qu'ils soient administrateurs, élus, professionnels, personnes accompagnées ou leurs proches, sont axées sur la politique de bienveillance, avec pour objectifs :

- ◆ L'écoute active des personnes accompagnées.
- ◆ Le bien-être physique, psychologique et social.
- ◆ La valorisation de la personne, de ses capacités et de ses choix.
- ◆ La préservation de la santé, assurée par des professionnels qualifiés.
- ◆ La création d'un environnement de vie agréable, avec des activités, du lien social et des projets.
- ◆ La sécurisation des lieux de vie.
- ◆ Le soutien aux familles, pour qu'elles restent des acteurs impliqués dans la vie de la personne accompagnée en EHPAD.

VOTRE ADMISSION, VOTRE ACCUEIL

LES DEMARCHES PREALABLES

La demande d'admission au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » se fait prioritairement en ligne, via la plateforme nationale **Via Trajectoire**, commune à l'ensemble des établissements médico-sociaux. Cette démarche permet de centraliser les informations médicales et administratives nécessaires à l'étude de votre dossier.



Le dossier comporte deux volets :

1 volet administratif complété par la personne concernée ou un proche

1 volet médical complété par le médecin traitant

Une fois le dossier constitué, il est transmis à l'établissement qui étudie ensuite la demande, en commission d'admission, en fonction des disponibilités et du degré de dépendance.

Si une place est disponible, un rendez-vous de préadmission peut être proposé.

⚠ Veillez à joindre toutes les pièces justificatives demandées. Tout dossier incomplet ne pourra être traité.

Etude et décision

Votre dossier sera examiné par l'équipe médico-soignante pluridisciplinaire afin

De vérifier l'adéquation de votre situation avec les capacités de l'établissement

De poser les premières bases d'un projet thérapeutique personnalisé

Retour vers vous

Nous vous contacterons ensuite pour :

Vous informer de la décision

Fixer ensemble une date d'entrée

Organiser votre entrée dans l'établissement, en cas d'acceptation.

L'admission est prononcée par la direction et se matérialise par la signature d'un contrat de séjour.

Une rencontre préalable à l'entrée

Dans la mesure du possible, avant toute admission, une rencontre personnalisée est organisée avec vous. Vous pouvez vous faire accompagner par la personne de votre choix.

Cette étape essentielle permet de :

Visiter l'établissement et découvrir son environnement

Comprendre le fonctionnement de la structure

Prendre connaissance du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement

Poser toutes vos questions en toute transparence

« Nul ne peut être admis en institution sans une information, un dialogue préalable et sans son accord. »

Au cours de cet échange, notre équipe veillera à recueillir votre consentement éclairé à l'entrée en établissement.

Dans certaines situations où la compréhension est rendue difficile, une rencontre spécifique avec le psychologue de l'EHPAD pourra vous être proposée. L'objectif est de garantir que le consentement de la personne soit pleinement compris et respecté

L'identitovigilance a pour but d'anticiper les erreurs et les risques liés à une mauvaise identification

A votre arrivée vous devez présenter les documents en cours de validité :

- ◆ Certificat médical prescrivant l'hospitalisation (à remettre au bureau infirmier)
- ◆ Carte d'identité ou carte de séjour
- ◆ Carte Vitale et son attestation
- ◆ Carte mutuelle ou assurance privée
- ◆ CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) si vous êtes étranger



L'ADMISSION ET L'ACCUEIL

Accueil personnalisé

Un membre de l'équipe vous accompagne dès votre arrivée pour faciliter votre installation.

Finalisation administrative

Si ce n'est pas déjà fait, nous vérifierons ensemble les documents du dossier d'admission et signerons les dernières pièces nécessaires (contrat de séjour...).

Installation dans votre chambre

Vous serez accompagné(e) dans votre chambre. Un état des lieux et un inventaire seront réalisés.

Échanges sur vos habitudes et vos besoins

Un temps d'échange sera pris pour parler de votre quotidien, vos envies, vos besoins de santé, vos préférences.

Présentation des lieux et des équipes

Dans la mesure du possible, vous visiterez les espaces communs (salle à manger, salon, infirmerie...) et ferez connaissance avec l'équipe soignante, l'équipe d'animation et les autres professionnels.

Relations avec les proches

La présence, le plus souvent possible, de votre famille et des proches est une condition fondamentale de la qualité du séjour. Nous leur remettons les informations utiles (horaires de visite, contact, vie de l'établissement...).

Accompagnement individuel

Un suivi adapté vous sera proposé : Comité d'accueil, comité de bienvenue, ...

LES FRAIS DE SEJOUR

Le prix de journée EHPAD comprend :

Le tarif hébergement à votre charge ou à celle de l'aide sociale,

Le forfait soins pris en charge à 100% par votre caisse d'assurance maladie.

Le tarif dépendance pris en charge en partie par le Conseil Départemental et par vous pour le reste à charge (ticket modérateur).

Ce tarif est fixé en fonction de votre degré de dépendance. L'autonomie est évaluée à l'aide de la grille AGGIR (Autonomie Gériatrique Groupes Iso Ressources) qui détermine le niveau GIR.

Autonome
GIR 5/6

Peu
Autonome
GIR 3/4

Dépendant
GIR 1/2

LES AIDES FINANCIERES POSSIBLES

L'établissement est agréé par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) et habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ainsi qu'à l'aide sociale à l'hébergement (ASH) et conventionné pour l'aide personnalisée au logement (APL).

LES BIENS ET VALEURS PERSONNELS

Vous êtes invité, dès votre entrée, à effectuer le dépôt des biens et valeurs personnels auprès du régisseur désigné par le directeur.

Vous conservez bien sûr la possibilité de garder avec vous les biens, effets et objets personnels. Cependant, la conservation des biens de valeur (exemple : bijoux) est à éviter au sein de l'établissement.

Pour les biens que vous n'aurez pas déposés, l'établissement ne saurait être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration de ces objets.

LES ASSURANCES

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur.

Pour les dommages dont vous pourriez être la cause ou éventuellement la victime, il vous est demandé de souscrire une assurance responsabilité civile et dommages accidents.

VOTRE CHAMBRE

L'EHPAD « Les Cigalines » met une chambre à votre disposition. Celle-ci est équipée de mobilier appartenant à l'établissement ainsi que des connectiques nécessaires pour recevoir la télévision et installer le téléphone.

Vous conservez la liberté de la personnaliser d'une manière compatible avec votre état de santé et dans la limite de l'espace de votre logement, dans le respect des règles de sécurité, de salubrité et d'hygiène.

Tout aménagement doit être préalablement validé par la direction et l'encadrement des soins. Toutes fixations murales doivent être réalisées par les services techniques de l'établissement.

Vous avez également accès à un équipement sanitaire complet : lavabo, douche, toilettes.

Les chambres sont dotées d'un appel malade au lit et dans la salle de bain.



LES LOCAUX COMMUNS

L'EHPAD « Les Cigalines » propose des espaces collectifs dans chaque unité de vie



Des salles communes sont à disposition sur le rez-de-jardin pour les animations ainsi que pour les activités physiques adaptées.



L'EHPAD dispose également de nombreux espaces verts extérieurs aménagés.

VOTRE SEJOUR

VOS REPAS

Tous les repas sont confectionnés sur place par le personnel du service de restauration de l'hôpital. Les menus sont élaborés conjointement, dans le respect du plan alimentaire en vigueur, par le responsable de la restauration et la diététicienne de l'établissement.

A l'exception du petit-déjeuner qui est servi en chambre, les repas sont servis en salle à manger, sauf si votre état de santé nécessite que vous restiez en chambre.

- ◆ Petit-déjeuner : à partir de 7h30 jusqu'à 9h
- ◆ Déjeuner : à partir de 12h00
- ◆ Dîner : à partir de 18h30
- ◆ Une collation est proposée à 15h30 et est à disposition selon vos souhaits et besoins durant la journée et la nuit.

Les menus garantissent un équilibre alimentaire, le respect des régimes spécifiques prescrits et le respect de vos aversions éventuelles.

Une commission de restauration, dans laquelle vous serez représenté, se réunit trimestriellement pour évaluer la qualité des plats servis.

Si vous le souhaitez, vous pouvez inviter votre famille ou proches à déjeuner en votre compagnie, dans la limite de la capacité d'accueil. Dans ce cas, il est souhaitable d'en aviser l'établissement à minima 72h à l'avance.

VOTRE LINGE

L'entretien et l'identification de votre linge personnel, au moyen d'étiquettes nominatives thermocollantes, sont confiés au service de la blanchisserie interne de l'établissement.

Le linge plat et de toilette (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni, renouvelé et entretenu par la Blanchisserie Inter-Etablissement d'Aubenas - GIE Vivarais Linge.

Les vêtements sont lavés à une température supérieure à 40 °C : il est donc recommandé d'éviter les textiles délicats.

Nous vous recommandons de disposer de linge personnel en quantité suffisante et de le renouveler régulièrement.

VOTRE CULTE

À l'EHPAD « Les Cigalines », vous êtes libre de pratiquer votre religion selon vos convictions personnelles. La liberté de culte est un droit fondamental que nous respectons pleinement.

Le personnel de l'établissement a un devoir de neutralité. A ce titre, il ne favorise aucune religion et respecte toutes les croyances.

Si vous le souhaitez, vous pouvez recevoir la visite de représentants de votre religion, participer à des offices religieux et demander des adaptations (comme des repas spécifiques ou un accompagnement spirituel en fin de vie).

Ce droit est reconnu par la loi et rappelé dans les documents qui vous concernent : le présent livret d'accueil, le contrat de séjour et votre projet d'accompagnement personnalisé.

N'hésitez pas à en parler à l'équipe si vous avez des besoins ou des souhaits particuliers à ce sujet. Nous tenons à votre disposition les coordonnées des différents représentants du culte.

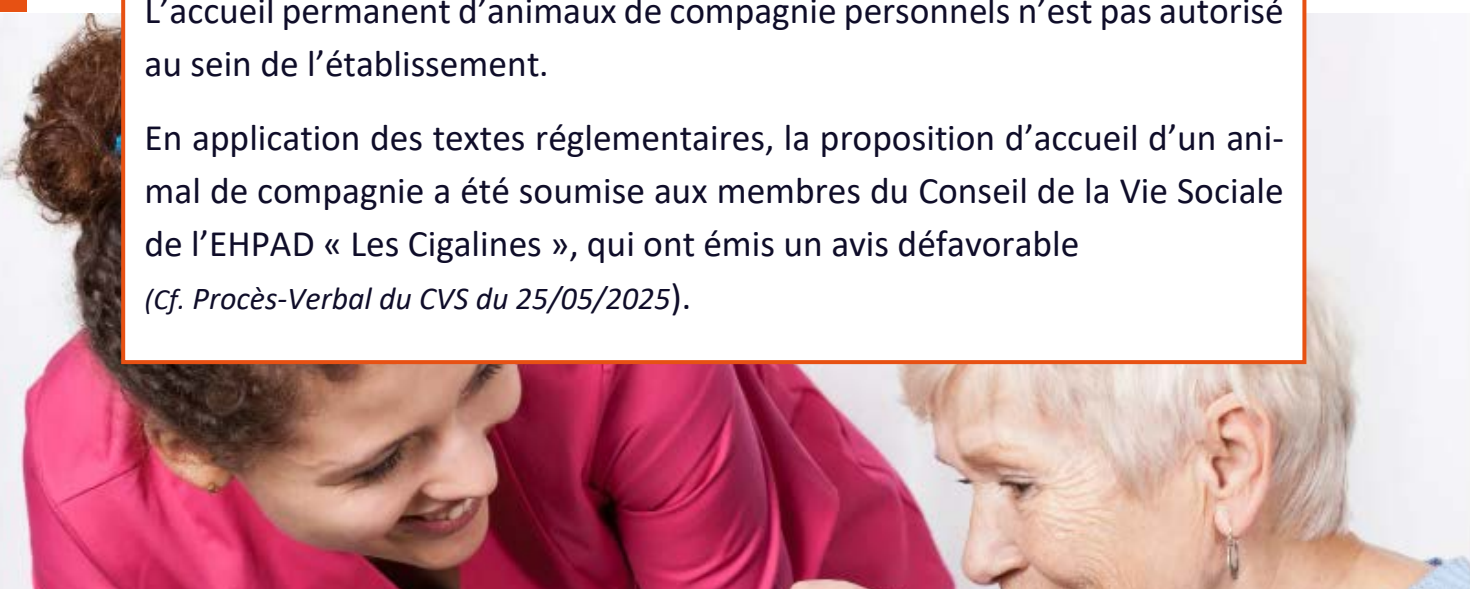
VOTRE COURRIER

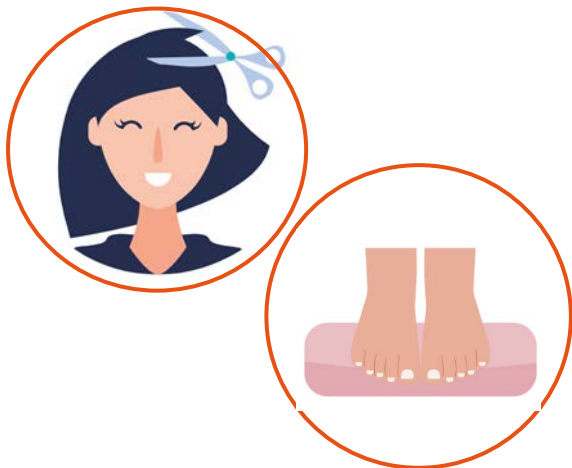
Le courrier est distribué et relevé du lundi au vendredi. Il est confidentiel et ne pourra pas être ouvert par le personnel de l'établissement. Lorsque vous désirez envoyer du courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall de l'EHPAD.

LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

L'accueil permanent d'animaux de compagnie personnels n'est pas autorisé au sein de l'établissement.

En application des textes réglementaires, la proposition d'accueil d'un animal de compagnie a été soumise aux membres du Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD « Les Cigalines », qui ont émis un avis défavorable (Cf. Procès-Verbal du CVS du 25/05/2025).





PRESTATIONS EXTERIEURES

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier, de prestations supplémentaires proposées par l'établissement : coiffeur, esthétique, pédicure...

L'EHPAD dispose d'un espace coiffure dédié au rez-de-chaussée.

La liste des prestataires et de leurs tarifs est disponible sur demande et affichée à l'accueil de l'EHPAD.

Ces prestations sont à votre charge.

TELEVISION, TELEPHONE

Vous pouvez vous munir de votre propre poste de télévision après avis du service technique de l'EHPAD.

Vous aurez accès aux chaînes non payantes. Vous pouvez louer une télévision moyennant le tarif en vigueur.

Le bureau des entrées vous renseignera sur les modalités. Vous pouvez également bénéficier d'un téléphone moyennant un forfait mensuel. Vous pouvez le demander à votre entrée ou au cours de votre séjour auprès du bureau des entrées. L'établissement vous permet également, selon les possibilités, l'accès à internet.



VOS SORTIES

Vous pouvez aller et venir librement au sein de l'EHPAD « Les Cigalines ». Les personnes accueillies dans l'unité d'hébergement renforcée ne peuvent sortir qu'accompagnées, compte tenu de leur pathologie.

Selon vos souhaits ou à la demande de votre entourage et après avis du médecin, vous pouvez prévoir des sorties ou vacances à l'extérieur avec vos proches. Il conviendra dans ce cas de prévenir en amont l'équipe soignante.

VOS LOISIRS

Le service Animation et Vie Sociale de l'EHPAD « Les Cigalines » a pour mission de favoriser le bien-être, l'épanouissement personnel et le maintien du lien social des résidents. L'équipe d'animation propose une variété d'activités adaptées aux envies, aux capacités et aux besoins de chacun.



Les activités internes ou extérieures sont encadrées par une animatrice et visent au maintien du lien social.

Chaque semaine, un programme est proposé avec des activités variées permettant de stimuler la mémoire, encourager la créativité et favoriser les échanges entre personnes accompagnées : jeux de société, loto, ateliers mémoire, ateliers créatifs, sorties culturelles, rencontres intergénérationnelles.

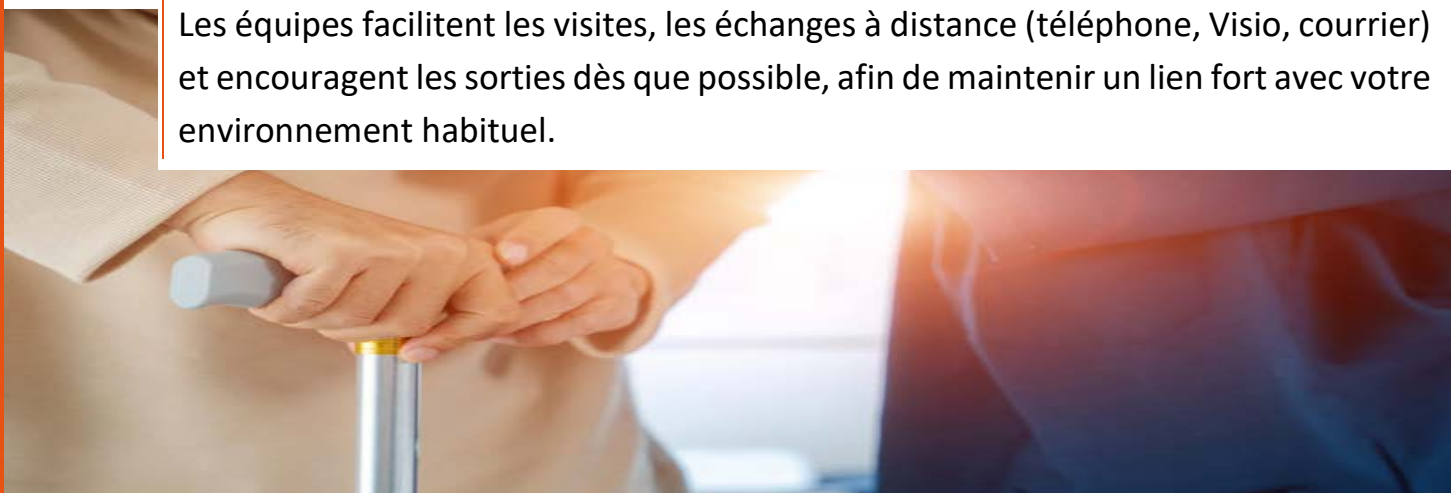
Des événements ponctuels sont organisés tout au long de l'année pour rythmer la vie de l'établissement : spectacles, repas à thème, animations en lien avec les saisons et les temps forts du calendrier, interventions artistiques ou culturelles (théâtre, chorales, danse...).

L'EHPAD « Les Cigalines » organise des partenariats avec plusieurs structures locales pour enrichir son programme d'animations. Ces partenariats permettent d'ouvrir l'établissement vers l'extérieur et de renforcer les liens intergénérationnels et sociaux.

LE MAINTIEN DE VOS LIENS AVEC L'EXTERIEUR

L'EHPAD « Les Cigalines » accorde une grande importance à la préservation des relations avec vos proches.

Les équipes facilitent les visites, les échanges à distance (téléphone, Visio, courrier) et encouragent les sorties dès que possible, afin de maintenir un lien fort avec votre environnement habituel.





L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ

LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ACCOMPAGNENT

Chaque unité de soins de l'EHPAD « Les Cigalines » est placée sous la responsabilité d'un médecin. L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur.

Une équipe pluridisciplinaire est au service de votre bien-être.

Au sein de l'EHPAD « Les Cigalines », une équipe soignante est présente 24h/24 pour vous accompagner avec une attention constante. Ensemble, ces professionnels assurent une prise en charge complète, humaine et personnalisée, veillant à votre bien-être, à votre santé et à votre sécurité.

L'EQUIPE MEDICALE

- ◆ Médecin coordonnateur
- ◆ Praticiens hospitaliers
- ◆ Pharmacien hospitalier
- ◆ Médecins libéraux

LES PROFESSIONNELS SOIGNANTS

- ◆ Cadre de santé et IDE Coordinatrice
- ◆ Infirmiers diplômés d'état
- ◆ Psychologue
- ◆ Aides-soignants/ Assistants de soins en gérontologie/ Aide médico-psychologique
- ◆ Intervenants libéraux : orthophoniste, pédicure.

L'EQUIPE DE REEDUCATION

- ◆ Kinésithérapeutes
- ◆ Enseignants en activité physique adaptée (APA)

LES AUTRES PROFESSIONNELS

- ◆ Agents des Services Hospitaliers
- ◆ Service de la restauration
- ◆ Diététicienne
- ◆ Service de l'animation
- ◆ Services techniques
- ◆ Préparateurs en pharmacie
- ◆ Services administratifs



LES COMMISSIONS, LES INSTANCES ET LES COMITES

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale est une instance d'échanges et de dialogue entre les résidents, leurs familles ou proches aidants, les représentants du personnel et la direction de l'établissement.

Il est consulté sur tous les sujets qui concernent la vie quotidienne dans l'EHPAD : les droits des résidents, l'organisation de la vie dans l'établissement (activités, repas, animations...), les projets de travaux et d'équipements, le coût et la qualité des services proposés, l'entretien et l'utilisation des locaux, les évolutions importantes de la prise en charge.

Le CVS donne aussi son avis sur le règlement de fonctionnement, le projet d'établissement et la démarche qualité.

Le CVS se réunit au moins 3 fois par an. Sa composition est affichée dans le hall d'entrée de l'EHPAD.

Des informations complémentaires relatives au CVS et à sa composition sont annexées au livret.

LA COMMISSION DE COORDINATION GERIATRIQUE

Cette instance a vocation à être un lieu d'échanges et de réflexions partagés concernant les bonnes pratiques gériatriques, entre les professionnels médicaux et paramédicaux salariés et libéraux, au bénéfice de la qualité de votre accompagnement des résidents au sein de l'EHPAD.

Elle est présidée par le médecin coordonnateur de l'EHPAD « Les Cigalines »

LA COMMISSION DE RESTAURATION

Cette commission se réunit 1 fois par trimestre au sein de l'EHPAD et permet d'échanger sur les suggestions et les menus proposés.

Ses missions consistent à étudier les menus, de proposer d'éventuels changements, de recevoir et transmettre des avis, d'obtenir des avis et appréciations sur la qualité des repas proposés.

Des repas à thème sont organisés.

LES SOINS MEDICAUX

Lors de votre admission, un médecin traitant, intervenant au sein du service, vous est proposé, avec votre accord. Il est chargé d'assurer votre surveillance médicale.

L'EHPAD dispose également d'une pharmacie intérieure hospitalière.



Les nuits, week-end et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale (15) ou au médecin de garde ce qui permet une permanence médicale 24h/24.

En cas d'hospitalisation, seront prévenus le représentant légal (le cas échéant) et les personnes que vous aurez désignées comme personne de confiance ou référent familial.

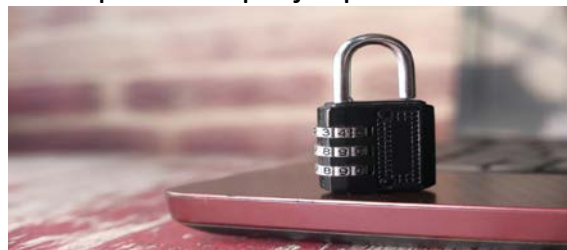
L'établissement se réserve le droit d'alerter le procureur afin de solliciter une mesure de sauvegarde de justice pour toute personne accueillie dont l'état de santé le justifierait.

LA PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

◆ Protection de vos données et respect de la confidentialité

L'établissement utilise un dossier de soins informatisé, qui centralise l'ensemble des informations nécessaires

à votre accompagnement : votre dossier médical, les observations quotidiennes, le suivi des soins réalisés, ainsi que votre projet personnalisé.



Toutes ces données sont sécurisées et protégées conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vous trouverez plus de précisions à ce sujet dans le règlement de fonctionnement de l'établissement.

◆ Partage d'informations dans le cadre de votre suivi

Pour garantir une prise en charge cohérente et adaptée, certaines informations vous concernant peuvent être partagées entre les professionnels de l'établissement et les intervenants libéraux.



Ce partage est toujours réalisé dans le respect strict de la confidentialité.

Vous conservez à tout moment le droit de refuser que ces informations soient échangées. Il vous suffit d'en informer l'équipe, par le moyen de votre choix.

◆ Engagement au secret professionnel

Tous les membres du personnel sont tenus au secret professionnel et à la discrétion. Cela signifie que toutes les informations, documents ou situations dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions sont strictement confidentiels.

Si vous souhaitez obtenir une copie de votre dossier médical, la demande doit être faite par courrier uniquement. Seul le médecin est habilité à transmettre des informations médicales, et cela uniquement selon les règles déontologiques, à la personne concernée ou à sa personne de confiance.



◆ Recueil consentement

Votre consentement à entrer en institution est systématiquement recherché.

Le consentement aux soins suppose une information complète de la part du médecin sur votre état de santé et les actions thérapeutiques envisagées.

Un contrat de séjour est conclu et signé par vous (ou votre représentant légal) et le directeur de l'établissement.

◆ Droit à l'image

Votre consentement écrit à être photographié vous sera demandé à votre arrivée. À tout moment, vous avez la possibilité de revenir sur votre décision.



LA BIENTRAITANCE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

La promotion de la bientraitance au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » est essentielle pour assurer une prise en charge à la fois respectueuse, bienveillante et sécurisante. Elle s'appuie sur une culture d'établissement partagée, des pratiques professionnelles réfléchies et des outils concrets au service du quotidien.

● LES OUTILS

L'EHPAD est engagé dans une démarche de bientraitance*, fondée sur le respect, la dignité et l'écoute des personnes accompagnées afin de garantir un accompagnement bienveillant. Des outils de travail à destination des professionnels sont élaborés, comme la charte de bientraitance. Des actions de formation, de sensibilisation et d'analyse de la pratique sont régulièrement mises en œuvre.

*La Charte de bientraitance est annexée au livret

- LE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Un psychologue est présent dans la structure. Il vous accompagne dans votre parcours de vie, en prenant en compte vos besoins émotionnels et psychologiques. Il joue un rôle central dans la gestion de la douleur psychologique, des troubles cognitifs et de l'adaptation au vieillissement.

- LA PRISE EN COMPTE DE LA DOULEUR

L'EHPAD « Les Cigalines » prône une politique de prise en charge de la douleur en recherchant, reconnaissant et traitant toute douleur. La douleur est évaluée avec l'outil EVS (Echelle Verbale Simple) et par l'observation des signes non verbaux.

Le personnel est formé spécifiquement à la gestion de la douleur, et les proches peuvent signaler toute douleur ou changement d'état. La douleur est inscrite dans le dossier de soins et intégrée au projet personnalisé.

Si nécessaire, sur demande médicale, l'Equipe Mobile de Soins Palliatifs (EMDSP) du centre hospitalier d'Aubenas peut intervenir.



- LE NUMERO D'ECOUTE

Un numéro d'écoute et d'accompagnement est mis en place par les pouvoirs publics pour avertir d'une maltraitance à l'encontre d'une personne vulnérable, âgée ou handicapée. **Le 3977.**

Ce dispositif permet de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance.

- LES RECOURS POSSIBLES EN CAS DE MANQUEMENT A VOS DROITS

- ◆ **Les personnes qualifiées**

L'article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles dispose que :

« Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le président du Conseil général et le directeur général de l'Agence régionale de santé ».

La liste des personnes qualifiées du département de l'Ardèche est annexée au livret et affichée dans le hall d'accueil de l'EHPAD.

◆ **Le médiateur à la consommation**

Vous disposez également du droit à la médiation. Le recours au médiateur à la consommation est gratuit pour la personne accompagnée ou son représentant légal.

Sont exclus du champ de compétence du médiateur à la consommation, les litiges portant sur les questions médicales ou des questions relatives aux soins.

Les modalités d'exercice de ce droit sont énoncées dans le contrat de séjour.

◆ **Les réclamations**

La qualité de l'accompagnement et du service rendu aux usagers est une priorité essentielle.

Pour assurer cette exigence de qualité, il est essentiel d'intégrer les retours des usagers dans une dynamique d'amélioration continue. Ainsi, la prise en compte, le traitement et l'analyse des plaintes et réclamations jouent un rôle clé dans notre démarche.

Exprimer une réclamation est un droit fondamental pour toute personne accompagnée.

L'ensemble de ces données sont traitées par le service qualité et communiquées à chaque séance du Conseil de Vie Sociale afin d'en assurer le suivi.

Les professionnels sont à votre écoute pour vous apporter des réponses ou une aide dans vos interrogations.

● L'EXPRESSION ET LA PARTICIPATION A LA VIE DE L'ETABLISSEMENT

Votre parole est essentielle pour améliorer la qualité de votre accompagnement et faire évoluer les pratiques.

Pour permettre à chacun d'exprimer ses attentes, ses insatisfactions tout au long de son accompagnement, des moyens sont mis à votre disposition :

● Une rencontre avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

La liste de vos représentants est affichée dans le hall d'accueil de l'EHPAD.

● Les enquêtes de satisfaction

Réalisées régulièrement, elles permettent de recueillir votre avis sur des sujets ciblés : animation, repas, soins... Vos réponses contribuent à adapter et à améliorer les prestations à vos besoins.

● Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP)

Il est construit avec vous et vos proches. Ce projet prend en compte vos habitudes, vos souhaits, vos capacités et votre rythme de vie, afin de proposer un accompagnement individualisé et respectueux de votre identité.

● La boîte à expression

Disponible dans chaque service.

● Des entretiens individuels avec un membre de l'encadrement



LES DECISIONS D'AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous.

Il est dans l'intérêt de tous de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain.

LA PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas une obligation.

La personne de confiance vous aide dans vos décisions médicales, pour comprendre les soins, pour exprimer vos volontés si nécessaire (notamment en cas d'incapacité pour vous

exprimer) et peut vous assister lors des entretiens médicaux.

Cette personne joue un rôle clé pour garantir que les décisions respectent vos souhaits. Vous pouvez désigner ou révoquer cette personne à tout moment. La personne de confiance n'est pas forcément le référent familial.

LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE



Le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle. Ce mandat, formalisé par un acte notarié, assure que vos volontés seront respectées.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES



Les directives anticipées vous permettent d'exprimer par écrit vos souhaits concernant les soins médicaux, notamment en fin de vie, pour garantir que ses volontés seront respectées en cas d'incapacité à vous exprimer.

Elles peuvent être rédigées conformément au modèle intégré dans le contrat de séjour.

Elles peuvent être révisables et révocables à tout moment et doivent être suivies par les professionnels de santé, seul un avis médical peut passer outre.

Ce dispositif assure que les soins reçus correspondent à vos désirs.

Le psychologue de l'établissement reste à votre disposition pour vous aider dans cette démarche.

LE DROIT D'ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Votre dossier médical comporte des informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande par courrier auprès de la direction.

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.



Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite et vous pouvez vous faire accompagner par une personne de votre choix.

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. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, un formulaire est à demander auprès de l'encadrement ou du secrétariat.

L'EXERCICE DE VOS DROITS CIVIQUES



Vous disposez du droit de vote et vous avez ainsi la possibilité de l'exercer comme vous le souhaitez.

L'exercice de ces droits est facilité par notre établissement, qui prend à cet effet toutes les mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.



LA DEMARCHE QUALITE ET GESTION DES RISQUES

L'EHPAD « Les Cigalines » est engagé depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et de l'accompagnement. Cet engagement vise à garantir et à améliorer la qualité des prestations qui sont offertes.

La priorité sera donnée à la promotion de la bienveillance et le respect des droits et liberté de la personne accueillie, la prévention des risques de maltraitance, la sécurité des soins et des accompagnements, et la satisfaction des personnes accompagnées et de leur entourage.

L'ÉVALUATION QUALITE DE L'ÉTABLISSEMENT

Depuis la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les Etablissement et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) doivent procéder à une évaluation régulière de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent. L'objectif est d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées par ces structures aux personnes accueillies.

Conformément aux textes en vigueur, cette évaluation est réalisée tous les 5 ans, selon le référentiel de la Haute Autorité en Santé (HAS) et par un organisme accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) et autorisé par la Haute Autorité de Santé (HAS).

L'évaluation qualité de l'EHPAD « Les Cigalines » : septembre 2025.

A l'issue de cette visite, un rapport est établi et transmis aux autorités de tutelle (Agence Régionale de Santé et Conseil Départemental).

Les résultats font également l'objet d'une communication auprès des professionnels et des usagers. Une synthèse est affichée dans le hall d'accueil de l'EHPAD. L'intégralité du rapport d'évaluation est consultable sur demande.

Une publication est diffusée sur le site de la HAS : <http://www.has-sante.fr/QualiScope>.

LE RECUEIL DE LA SATISFACTION

Votre avis compte car il nous permet d'améliorer la qualité et la sécurité de votre accompagnement.

Le recueil de votre **satisfaction** et de votre **expérience** au sein de l'EHPAD « Les Cigalines » revêt une importance cruciale dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

Cette évaluation est réalisée au travers d'outils d'écoute et d'expression :

- **L'enquête annuelle de la satisfaction** pour l'amélioration de la qualité et de la prise en charge des personnes accompagnées : à destination des résidents, de leur entourage et/ou des leurs représentants légaux.
- La « **boîte à expression** » disponible de chaque service ainsi que dans le hall d'accueil de l'EHPAD « Les Cigalines ».

Le service qualité en partenariat avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS), recueille les attentes et les besoins des usagers, véritables aides à la décision dans les actions d'amélioration à mettre en œuvre.

LES EVENEMENTS INDESIRABLES

Un événement indésirable est un évènement non souhaité pouvant affecter la santé, la sécurité ou le bon fonctionnement de l'établissement (ex. : chute, erreur de traitement). Chaque événement est signalé, analysé et suivi afin d'éviter qu'il ne se reproduise. Des mesures correctives sont mises en place (formation, adaptation des protocoles, aménagements...).

Pour assurer l'exigence de qualité, il est essentiel d'intégrer les retours des usagers dans une dynamique d'amélioration continue. Ainsi, la prise en compte, le traitement et l'analyse des plaintes et réclamations jouent un rôle clé dans notre démarche. Les actions mises en œuvre et les résultats sont présentés à chaque CVS (soit 3 fois/an).

En cas d'évènement grave, la Direction en informe les autorités de tarification et de contrôle (ATC) et un Comité de Retour d'Expérience (CREX) est mis en place.

Identifier un événement indésirable, c'est éviter qu'il se reproduise.

Un flyer détaillé est en annexe du livret



ANNEXES

- Charte des droits et libertés de la personne accueillie en version FALC (*Facile A Lire et Comprendre*)
- Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte de la laïcité dans les services publics
- Charte ROMAIN JACOB
- Charte Ethique et Accompagnement du Grand Age
- Charte de bientraitance
- Organigramme de l'établissement
- Liste des personnes qualifiées 2025-2027
- Plaquette de présentation du Conseil de la Vie Sociale
- Flyer Evènement Indésirables
- Règlement de fonctionnement
- Contrat d'engagement douleur

