

LIVRET D'ACCUEIL DES RÉSIDENTS



EHPAD
Nou Gran Moun

HÉBERGEMENT POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

- ▶ Vue panoramique sur la mer
- ▶ Etablissement habilité à 100% à l'aide sociale
- ▶ Chambre individuelle tout confort

Bananier/Saint-Sauveur, 97130 CAPESTERRE BELLE EAU
☎ 0590 55 99 00 🌐 www.chcbe-gpe ✉ contact@chcbe-gpe.fr



LIVRET D'ACCUEIL DU RESIDENT

Bienvenue à l'EHPAD NOU GRAN MOUN

« Ma santé, mon bien-être »



EHPAD
Nou Gran Moun

Sommaire

I - L'ETABLISSEMENT	5
Le statut	5
La capacité d'accueil	5
Le public accueilli	5
Les locaux et l'environnement	5
L'équipement	6
Les instances	7
La démarche qualité et l'évaluation	8
II - VOTRE CONFORT	9
La chambre	9
Le téléphone	9
Le terminal multimédia	9
Le linge	9
L'hygiène et la sécurité	10
Les visites	10
III - VOTRE BIEN-ETRE	11
Les services	11
La restauration	12
L'animation	12
IV - VOTRE SANTE	13
Le médecin coordonnateur	13
Le libre choix du médecin	13
L'équipe soignante	13
L'intervention de nursing	13
Les intervenants paramédicaux	14
La prise en charge des soins	14
La psychologue	14
L'accessibilité aux informations de santé	14
V - LA DEMANDE D'ADMISSION	15
Les pièces constitutives du dossier	15
Les tarifs	15
Les aides financières	16
Le départ volontaire	16
ANNEXES	18
Règlement de fonctionnement	19
Vos droits	20
Charte des droits et des libertés des personnes âgées dépendantes	22
Charte des droits et libertés de la personne accueillie	24
Questionnaire de satisfaction	25



Cher(e) Résident(e),

Vous avez choisi l'Ehpad « NouGranMoun » comme lieu d'hébergement et de vie sociale. L'ensemble du personnel de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes du CHCBE s'associe à moi pour vous souhaiter la bienvenue et vous remercie de votre confiance.

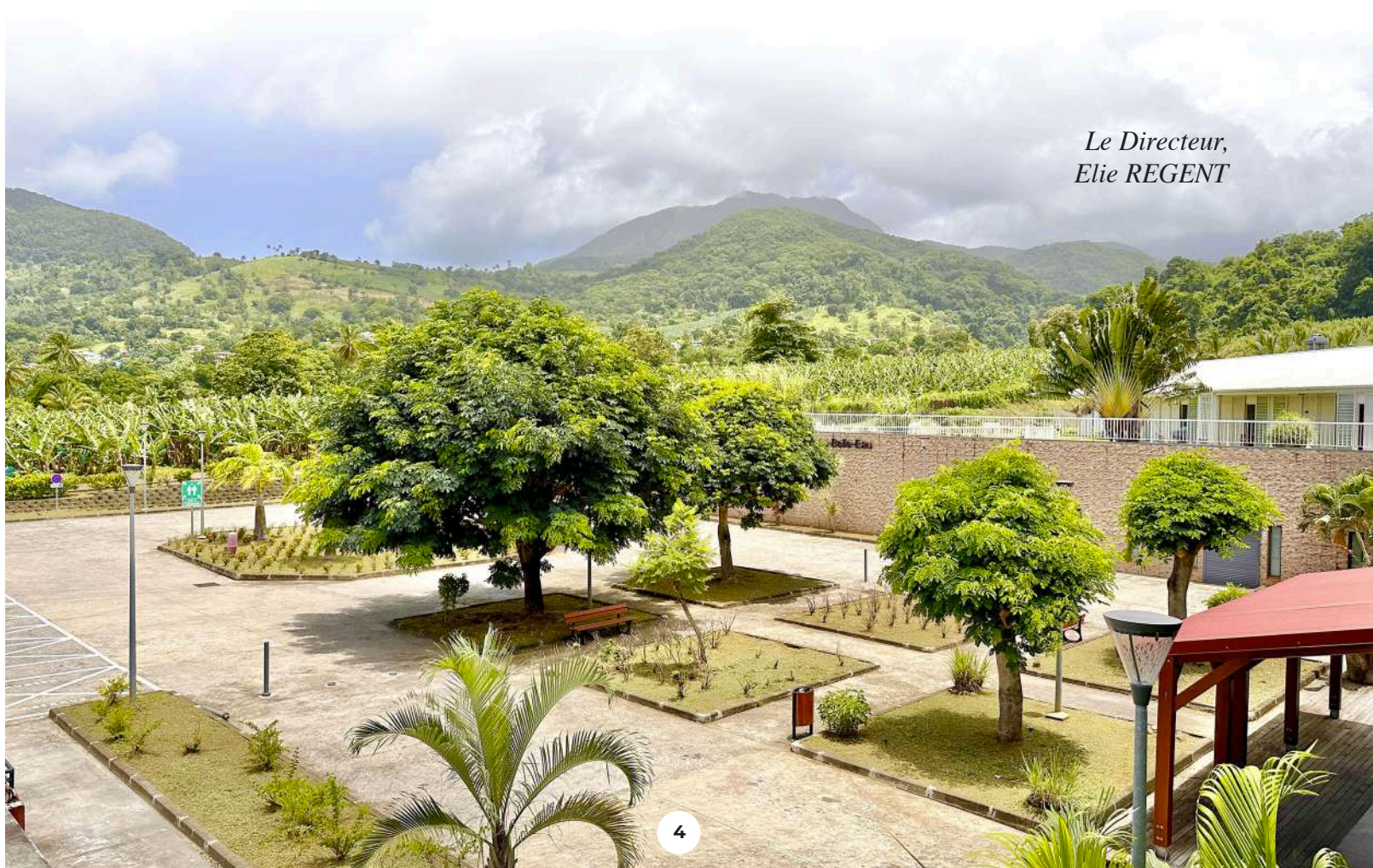
Ce livret d'accueil a été conçu pour vous permettre de mieux connaître l'établissement et vous apporter toute l'information relative à votre prise en charge et à votre accompagnement. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services et activités qui vous sont proposés.

Une équipe compétente de professionnels vous entoure afin de vous offrir des prestations de services de qualité et de rendre votre hébergement le plus agréable possible.

Dans un souci d'évaluation et d'amélioration permanente, nous avons besoin de connaître vos observations sur les différentes prestations fournies. A cette fin, nous vous invitons à compléter et à nous le remettre le questionnaire de satisfaction en annexe du livret où vous pourrez exprimer vos remarques au cours de votre séjour. Vos appréciations nous sont précieuses pour faire progresser l'Ehpad.

Nous vous souhaitons un bon séjour dans votre nouvelle résidence.

*Le Directeur,
Elie REGENT*



I - L'ETABLISSEMENT

Le CHCBE ne cesse d'évoluer pour être aujourd'hui un centre de soins sanitaire et médico-social, qui, de par ses activités et ses projets, se tourne résolument vers l'avenir. Géographiquement, la structure «NouGranMoun» administré par un conseil de la vie sociale est située dans l'enceinte du Centre Hospitalier de Capesterre-Belle-Eau (CHCBE), à 5 min du Centre-ville de la commune de Capesterre-Belle-Eau. Sa situation topographique, offre une vue imprenable sur les îles voisines des Saintes (Terres de Haut, Terres de Bas), de Marie-Galante et bénéficie des alizés de l'océan atlantique.

LE STATUT

L'EHPAD «Nou Gran Moun» est une structure publique entrant dans la catégorie des établissements sociaux et médico-sociaux tels que définis dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Elle est annexée au Centre Hospitalier de Capesterre-Belle-Eau lui-même établissement public, jouissant de l'autonomie administrative et financière.

Pour ses ressources, l'EHPAD «Nou Gran Moun» bénéficie d'une convention tripartite signée avec les autorités de tarification : l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental de la Guadeloupe.

LA CAPACITÉ D'ACCUEIL

La capacité d'accueil totale est de 87 lits d'hébergement, dont 7 lits dédiés à l'hébergement temporaire. Les séjours en hébergement temporaire s'adressent à des personnes habituellement soutenues au domicile et dont l'état de santé ou de dépendance nécessite une aide supplémentaire ponctuelle. Le séjour est possible de 3 à 90 jours. Ces courts séjours peuvent également être l'occasion, pour une personne, de se familiariser avec l'établissement afin de préparer une admission permanente future.

Sur l'hébergement permanent, Il est à noter que la durée du séjour ne peut être en deçà de 3 jours, mais est illimitée dans le temps, en fonction des disponibilités de l'établissement.

LE PUBLIC ACCUEILLI

L'EHPAD accueillera des personnes de plus de 65 ans et assurera leur hébergement, seules ou en couple, en situation de perte d'autonomie physique, physiologique ou psychique et pour lesquelles un maintien à domicile n'est plus envisageable.

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).



LES LOCAUX ET L'ENVIRONNEMENT

L'EHPAD «Nou Gran Moun» bénéficie de locaux clairs et agréables, adaptés aux personnes dépendantes ou se déplaçant en fauteuils roulants.

L'hébergement est réparti sur 2 unités :

- Unité polyvalente comprenant 3 résidences de 20 lits chacune ;
- Unité Alzheimer / syndromes apparentés comprenant 1 résidence de 22 lits et une Unité de 5 lits.

Par ailleurs, l'établissement comprend l'Accueil de Jour Alzheimer «Lakou Lakansyel» d'une capacité d'accueil de 12 places ainsi qu'un Pôle d'Activité de Soins Adaptés (PASA) de 14 places qui accueille dans la journée des résidents de l'Ehpad présentant des troubles du comportement.

Les résidents pourront bénéficier des services de la bibliothèque, et de la cafétéria installée dans le hall d'entrée de l'Etablissement au niveau II. Des espaces verts ont été aménagés tout autour de l'établissement. Les résidents pourront circuler librement à l'arrière de l'EHPAD afin d'accéder aux différents espaces de terrasse et profiter des vues sur, la montagne, la mer et les îles voisines.

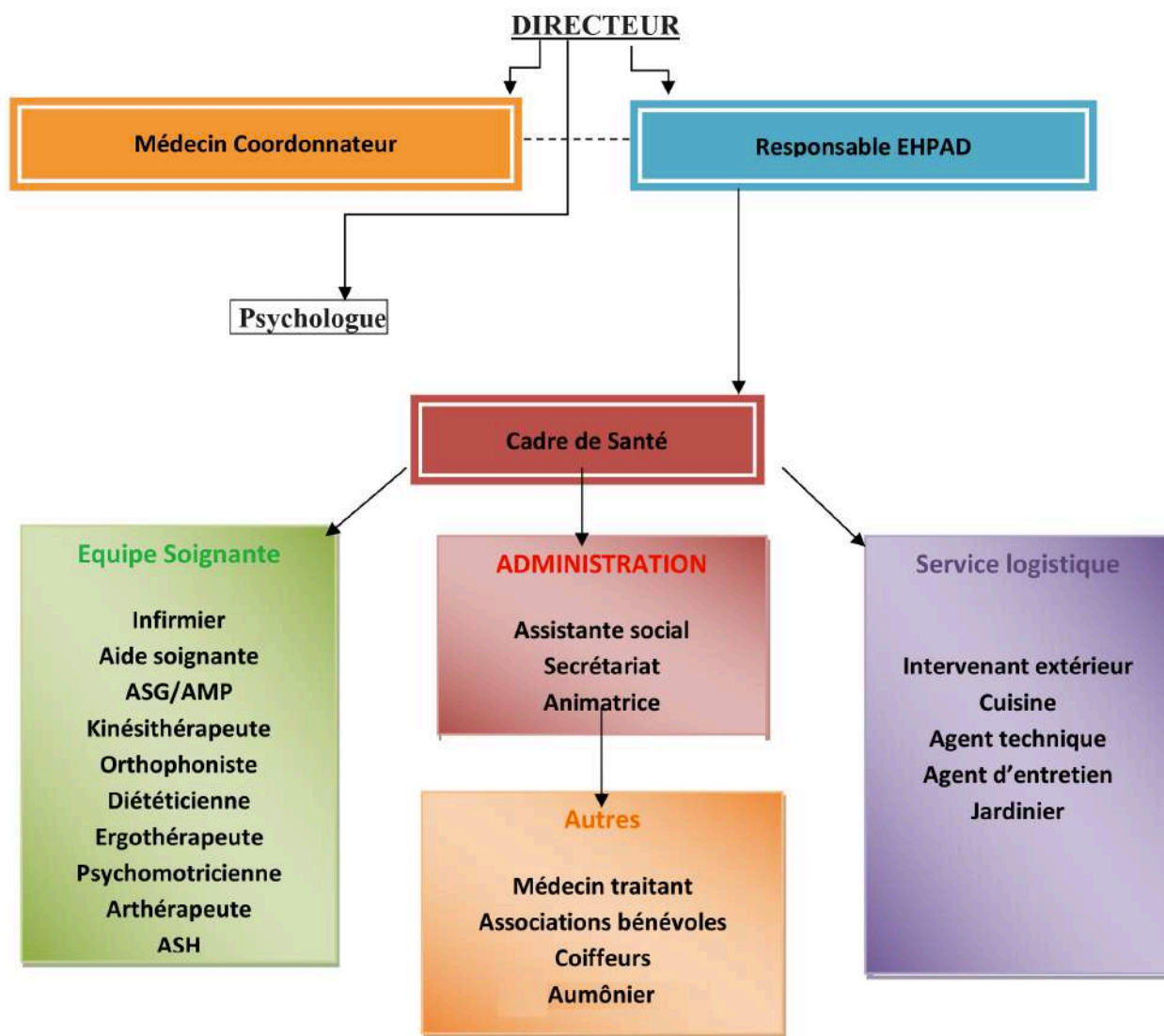
L'ÉQUIPEMENT

Afin de répondre aux divers degrés de dépendance des personnes, la structure est dotée d'équipements spécifiques privilégiant le confort des usagers : fauteuils de repos gériatriques, chariots douche, chaises de douche ordinaires et électriques, lèves-personnes, baignoires à hauteur variable de type «balnéothérapie», terminal multimédia.



LES INSTANCES

L'EHPAD est dirigé par un directeur nommé par le Directeur Général de L'agence Régionale de Santé. Son rôle est d'assurer la gestion administrative, financière et technique de l'établissement dans le cadre de sa compétence générale. Il exécute également sur certaines matières, les décisions du Conseil de Surveillance.



Le Conseil de Surveillance, instance décisionnelle, qui exerce le contrôle permanent sur la gestion de l'établissement et délibère sur différents points. Il se réunit au moins quatre fois par an.

Le Conseil de la Vie Sociale, instance consultative, est composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'EHPAD. Les membres sont élus pour trois ans.

I - LA DÉMARCHE QUALITÉ ET L'ÉVALUATION

LA RÉGLEMENTATION

L'article 75 de la loi n° 2019-774 du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et à la transformation du système de santé (OTSS) confie à la HAS l'élaboration d'un référentiel national d'évaluation. Ce référentiel, commun à tous les ESSMS et centré sur la personne accompagnée, a été publié sur son site internet le 10 mars 2022.

La démarche qualité est une dynamique d'établissement issue d'un engagement fort de la Direction dans une démarche transversale et participative visant l'amélioration continue des services dus et rendus aux résidents.

Les différentes thématiques sont :

- la politique et la qualité du management,
- les ressources humaines,
- les fonctions hôtelières et logistiques,
- l'organisation de la qualité et de la gestion des risques,
- la qualité et la sécurité de l'environnement,
- le système d'information,
- la prise en charge du patient.

Une démarche participative réalisée sous la responsabilité du directeur d'établissement, l'évaluation vise à :

- Instaurer un débat sur les valeurs et les moyens des actions conduites ;
- Produire une analyse collective des écarts
- Définir des priorités d'amélioration.

Elle repose de manière essentielle sur le croisement des prestations, intégrant l'ensemble des acteurs concernés : professionnels, usagers, entourage, partenaires, bénévoles. Elle est un exercice de la citoyenneté au sein des établissements et services.

Une démarche d'analyse collective L'évaluation doit permettre d'identifier la cohérence et les écarts entre :

- Les principes d'action sociale et médico-sociale qui orientent les missions de la structure
 - Les projets institutionnels ;
 - Les supports opérationnels mobilisés : restauration, blanchisserie, logistique
 - Les pratiques professionnelles courantes ;
 - Les besoins, les attentes et les appréciations des usagers.
- Le constat d'écarts et d'effets non attendus n'est pas « négatif » mais productif.

Il doit permettre la promotion d'une meilleure cohérence de l'action de l'institution avec les missions d'intérêt général et d'utilité sociale, comme avec les besoins, les attentes et les appréciations des usagers.



La participation des résidents

Votre mobilisation est essentielle à la démarche d'évaluation ainsi que votre participation qui sera sollicitée à travers vos représentants à certaines séances ou lors des :

- Enquêtes de satisfaction
- Réunions d'expression ou à thèmes
- Comités de pilotage.
- Événements institutionnels : journée de la qualité, hygiène, etc.

L'Évaluation : 5 axes centrés sur les résidents

Les prestations engagées par la structure relèvent des principaux objectifs d'intervention impartis au secteur médico-social. Ces objectifs sont définis par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 et les critères d'appréciation énoncés dans le décret n°2007_975 du 15 mai 2007 à savoir :

- La garantie des droits et la participation des usagers
- La protection et la garantie des risques
- La personnalisation de l'accompagnement
- La promotion de l'autonomie et la qualité de vie des usagers

Compte tenu de la spécificité de l'EPHAD, les activités évaluées sont centrées sur 5 axes qui déclinent ses 4 objectifs à savoir :

- Axe 1 : Garantir les droits individuels et collectifs
- Axe 2 : La prévention des risques liés à la santé inhérents à la vulnérabilité des résidents
- Axe 3 : Le maintien des capacités des actes de la vie quotidienne et l'accompagnement de la situation de dépendance
- Axe 4 : La personnalisation de l'accompagnement
- Axe 5 : L'accompagnement de la fin de vie

II - VOTRE CONFORT

LA CHAMBRE

L'établissement dispose de chambres individuelles et doubles, conformément à la législation en vigueur.

Chaque chambre dispose d'une salle de douche équipée d'un lavabo, d'une douche et des sanitaires. Elles sont meublées et équipées de matériels adaptés à l'état de santé de chaque résident (exemple : lit médicalisé), ainsi que d'un système d'appel malade qui fonctionne 24h/24.

Il est également permis de personnaliser sa chambre en y apportant de petits meubles ou décorations, dans la limite de l'espace disponible et en accord avec les prescriptions édictées en matière de sécurité. Le mobilier, fourni par l'établissement, est composé de la manière suivante :

LE TERMINAL MULTIMÉDIA

Cet équipement s'inscrit dans le projet d'établissement visant à intégrer toute l'activité du CHCBE autour du patient grâce aux NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication). Il représente un vrai relais de communication multimédia : accès à des services tels qu'Internet, la téléphonie, la télévision, la radio, les appels Visio et aux enquêtes de satisfaction...

LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre est équipée d'un téléphone, relié au terminal multimédia relié au standard de l'établissement permettant de recevoir des communications à tout moment de la journée, dans la limite des horaires d'ouverture du standard. Sinon, via l'orientation du serveur vocal en tapant sur le clavier téléphonique le code attribué à chaque chambre.

Il est possible de bénéficier de l'attribution d'une ligne directe en formulant la demande auprès de l'accueil, dans la limite des disponibilités ; l'établissement facturera alors l'abonnement et les communications au résident tous les mois.

LE LINGE

L'ensemble du linge (linge personnel et linge plat c'est-à-dire draps, serviettes de toilette, serviettes de table) est entretenu par l'établissement.

Afin de pallier les délais d'entretien du linge liés à la collectivité, il est recommandé au résident de disposer de linge personnel en quantité suffisante.

Pour cela, le dossier d'admission comprend la liste du trousseau minimum nécessaire (linge plat – en cas d'hospitalisation – et linge personnel); les vêtements délicats ou en laine sont vivement déconseillés.

L'ESPACE SNOEZELEN

L'environnement snoezelen est une approche non médicamenteuse basée sur une stimulation sensorielle favorisant la détente, le bien-être et la sécurisation de la personne âgée.

Il est proposé aux résidents afin d'apporter des réponses non pharmacologiques aux troubles du comportement en faisant appel à la vue, l'odorat, le toucher, le goût du résident.

Véritable lieu de cocooning.



LA SÉCURITÉ

L'EHPAD «Nou Gran Moun» relève de la réglementation applicable aux établissements recevant du public. Sa localisation géographique ainsi que son caractère de structure annexe de notre Centre Hospitalier, auront pour conséquence de lui étendre la réglementation application type U.

Le personnel de l'hôpital a suivi des formations permettant de vous guider en cas de sinistre. Il vous donnera en cas de besoin les consignes nécessaires que vous devrez suivre impérativement. Conformément au décret N°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'établissement.

Prenez connaissance de la conduite à tenir en consultant dès votre arrivée, les consignes de sécurité affichées dans votre chambre.

Respecter scrupuleusement les mesures élémentaires de prévention affichées à l'entrée du service ainsi que le plan d'évacuation

En cas d'incendie, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier.

LES VISITES

Les visiteurs doivent se conformer aux règles d'hygiène, de discrétion et de sécurité en vigueur dans l'établissement.

Vous avez aussi le droit de refuser la visite que vous ne désirez pas recevoir ; pour cela il vous appartient d'informer le personnel du service.

Parkings

Des parkings visiteurs sont à votre disposition :

- Devant le bureau des admissions
- Devant l'entrée des principaux bâtiments

Des emplacements sont réservés aux personnes handicapées et/ou à mobilité réduite.



III - VOTRE BIEN-ETRE

LES SERVICES

LE COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour, sauf pendant le week-end. Le résident peut déposer son courrier à l'accueil, il sera relevé chaque jour sauf le week-end.

LE SALON DE COIFFURE

Les résidents peuvent bénéficier de services de coiffure à l'intérieur de l'établissement tout le long de la semaine grâce à l'installation du salon de coiffure. Ils peuvent également bénéficier de prestation bien-être et esthétique dans les mêmes conditions.

VOS BIENS ET VALEURS

Dès votre arrivée, un inventaire contre signé exhaustif de vos biens et objets personnels doit être réalisé. Si vous souhaitez mettre vos objets de valeur (argent liquide, bijoux, chèque déjeuner, carte bancaire, chéquier, bon du trésor, ...etc.) en sureté, vous avez la possibilité soit de faire l'acquisition à vos frais d'un coffre-fort, soit de vous rapprocher de l'infirmière de coordination qui vous indiquera la procédure interne.

LES PETITES RÉPARATIONS

Elles sont assurées par les ouvriers d'entretien de l'établissement, l'intervention étant comprise dans les frais de séjour.

LA BIBLIOTHÈQUE

Il existe au sein de votre EHPAD, une bibliothèque. Du lundi au jeudi de la lecture peut vous être proposée.



LA RESTAURATION

Les repas sont servis en salle à manger de chaque résidence ou en chambre pour les résidents qui le nécessitent.

Les menus sont établis sous le contrôle d'un diététicien : ils tiennent compte de votre régime et de vos habitudes.

Un membre de votre famille ou un ami peut prendre ses repas auprès de vous. Pour cela, des tickets repas sont délivrés au service financier de l'EHPAD niveau II. Le tarif en vigueur vous sera communiqué par le bureau des admissions à votre demande. Veuillez-vous rapprocher de l'IDEC 48 heures à l'avance pour les formalités de commande du lundi au vendredi.

Une collation est servie dans l'après-midi.

Depuis plusieurs années, l'établissement a mis en place une organisation qui travaille à garantir :

- L'équilibre nutritionnel des menus proposés et leur adaptation à vos besoins spécifiques.
- La qualité bactériologique des repas servis par contrôles réguliers réalisés par l'Institut Pasteur de la Guadeloupe.



LA COMMISSION DES MENUS

Une commission des menus se réunit pour se prononcer sur les menus à venir, en prenant en compte vos souhaits. Elle est composée, de résidents, d'un encadrant responsable du service, des responsables de la cuisine, des agents, de la diététicienne, du personnel médico-social.

L'ANIMATION

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie; le rôle de l'animation est de mettre en œuvre et de développer le « projet de vie sociale » de chaque résident. Dans ce but, l'animation propose du lundi au vendredi un choix d'animations auxquelles vous pouvez librement participer.

L'équipe d'animation est soutenue dans sa mission, par l'intervention ponctuelle de partenaires extérieurs salariés ou bénévoles, membres d'associations locales.

L'animation est maintenue tout au long de l'année.

Le projet d'animations est élaboré annuellement, et le programme détaillé des animations est affiché chaque mois. Ce projet annuel s'appuie sur plusieurs thématiques :

Les sorties- Les échanges

Tout d'abord, afin d'assurer le maintien du lien social, des sorties de proximité à caractère festif ou culturel sont régulièrement organisées (déjeuner au restaurant, sorties au cinéma, après-midi au salon de thé, spectacles à l'extérieur de l'établissement, etc.).

Les ateliers - Les jeux

Egalement, le développement d'activités divertissantes et permettant de favoriser la stimulation cognitive, comme par exemple : des ateliers pâtisserie, des ateliers jardinage (selon les saisons), des jeux de société, des ateliers créatifs, de la gymnastique douce, des ateliers de stimulation de la mémoire et des groupes de paroles (en collaboration avec le psychologue), etc.

Les manifestations

Par ailleurs, des animations festives sont organisées au sein de l'établissement afin de marquer les événements du calendrier (anniversaires, Noël, dégustations de produits du terroirs etc.) ; de même, des sorties/ballades sont régulièrement prévues, notamment lors des beaux jours, à la plage.

LE CULTE

Le culte, peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions. L'établissement dispose d'un lieu de culte multiconfessionnel permettant à tous les cultes représentés dans l'établissement et admis en République française de pouvoir s'y dérouler. L'organisation des cultes sera portée à votre connaissance.

IV - VOTRE SANTE

L'EHPAD «**Nou Gran Moun**» est aussi un lieu de soins, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à une veille de nuit. En cas de problème médical, le médecin traitant ou le médecin de garde est immédiatement contacté.

L'HYGIÈNE

La lutte contre les infections nosocomiales :

Les infections nosocomiales sont des infections contractées au cours d'une hospitalisation. Les germes responsables de ces infections sont :

- Les propres germes présents sur notre peau ou nos muqueuses (tube digestif...)
- Les germes d'un autre patient porteur qui sont transmis de malade à malade par les mains du personnel soignant, les germes issus de l'environnement hospitalier (eau, air, instruments, surfaces...).

Une infection nosocomiale survient en général en présence de facteurs favorisant tels que certains gestes (sondage urinaire, perfusions, interventions chirurgicales...) ou certaines situations où les défenses immunitaires sont diminuées (personne âgée, patient immunodéprimé...).

La prévention de ces infections est une préoccupation majeure de l'ensemble des personnes travaillant à l'hôpital.

La Commission Médicale d'Etablissement (CME) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) composée d'un praticien hospitalier hygiéniste et d'un référent hygiéniste développent et coordonnent les actions visant à empêcher la survenue de telles infections. Elles reposent sur une recherche constante du meilleur niveau de qualité en matière de respect des mesures d'hygiène dans :

- La réalisation des soins comme la désinfection des mains par une solution hydro-alcoolique
- L'entretien des locaux
- La désinfection ou stérilisation des matériels en privilégiant le plus souvent possible les matériels à usage unique
- La surveillance de l'environnement (l'eau, l'air).

Des actions de formation sont également proposées à tout le personnel soignant.

L'hygiène de vos mains contribue également à limiter la transmission des infections. Vos mains ne restent pas propres longtemps car les contacts sont nombreux dans les lieux publics, les salles d'attente (poignées de porte, commandes d'ascenseurs, robinetterie des toilettes...). Aussi, afin de ne pas transmettre ces germes présents sur vos mains aux autres personnes et à votre environnement vous devez pratiquer une hygiène des mains à de nombreux moments de la journée :

- Avant de prendre vos repas,
- Après chaque passage aux toilettes,
- Au retour dans votre chambre après un examen médical, une consultation, une promenade,
- Après vous être mouché,
- Avant et après vous être occupé de votre enfant malade.

Vous devez apprendre à utiliser les produits mis à votre disposition en posant des questions aux équipes soignantes sur les savons liquides et les solutions hydroalcooliques.

Vous devez aussi inviter vos proches à se désinfecter les mains :

- Lorsqu'ils vous rendent visite, à leur arrivée et à leur départ
- Lorsqu'ils participent aux soins

Vous leur demandez également de ne pas s'asseoir sur votre lit et de ne pas utiliser vos sanitaires.



LE MÉDECIN COORDONNATEUR

L'établissement dispose d'un médecin coordonnateur, chargé de la coordination des soins au sein de l'établissement et avec les médecins libéraux, ainsi que de l'élaboration et de la mise en œuvre, avec le concours de l'équipe soignante, du projet de soins individualisé.

LE LIBRE CHOIX DU MÉDECIN

Le résident conserve, lors de son séjour en EHPAD, le libre choix de son médecin traitant, à condition qu'il ait signé la convention de partenariat avec l'établissement.

LE MÉDECIN CLINICIEN

A défaut le médecin clinicien de l'EHPAD assure le suivi médical.

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'équipe soignante est composée d'infirmières diplômées d'état, encadrées par une IDEC placée sous l'autorité du coordonnateur des soins.

Elle assure le suivi des visites des médecins et des prescriptions médicales. Les soins infirmiers sont entièrement assumés par le service infirmier de la structure.

L'INTERVENTION DE NURSING

Les soins de nursing sont assurés par une équipe d'aides-soignantes qualifiées d'après une planification établie par l'IDEC. Encadrés par les infirmiers, ils consistent dans les différentes aides à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (toilette, habillage, aide aux repas, hygiène et sécurité du soins etc.).

Toute personne qui entre dans une chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médico-sociale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former; plus de 180 métiers sont exercés au sein du CHCBE. Tous les personnels de l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes sont tenus au respect du secret professionnel.

Chacun de vos interlocuteurs a un rôle défini et complémentaire. Tous les agents portent des badges qui permettent d'identifier le nom et la fonction de chacun.

Les produits d'incontinence, le cas échéant, sont pris en charge par l'établissement. Les produits de toilette (shampooing, gel douche, savonnette, eau de Cologne etc.) sont à la charge du résident, qui devra en assurer, lui-même ou sa famille, la fourniture régulière au cours de son séjour.

LES INTERVENANTS PARAMÉDICAUX

L'établissement dispose en son sein, d'une équipe de professionnels paramédicaux, au service de l'ensemble des résidents dont la situation de santé nécessitera leur intervention sur prescription du médecin.

L'espace SNOEZELEN est proposé pour les résidents qui le nécessitent.

L'HAD intervient pour des soins complexes.

LA PRISE EN CHARGE DES SOINS

L'ensemble des soins de nursing et des soins infirmiers sont pris en charge par l'établissement.

LE PSYCHOLOGUE

L'établissement bénéficie des services de psychologues.

Ceux-ci participent à l'élaboration et au suivi du projet de vie individualisé de chaque résident grâce à leur son intervention auprès des soignants, développant ainsi la pluridisciplinarité de l'équipe, mais aussi grâce à des entretiens et suivis individuels auprès des personnes accueillies.

L'ACCESSIBILITÉ AUX INFORMATIONS DE SANTÉ

Tout résident peut accéder aux informations concernant sa santé soit sous forme de consultation soit sous forme de communication. Les règles et les conditions de diffusion sont décrites dans le règlement de fonctionnement de l'établissement. (Voir annexes)

V - LA DEMANDE D'ADMISSION

La demande d'admission doit être adressée auprès de la Direction de l'établissement. Elle sera examinée conjointement par le médecin coordonnateur et l'assistante sociale, après l'avis éventuel du médecin traitant. L'admission est ensuite prononcée par le Directeur.

LES PIÈCES CONSTITUTIVES DU DOSSIER

Le dossier administratif d'admission est composé :

1. du contrat de séjour signé,
2. du règlement de fonctionnement signé,
3. des pièces complémentaires suivantes :
 - Nom, adresse et N° de téléphone de la famille,
 - Livret de famille,
 - Attestation de la carte vitale,
 - Carte vitale, carte de mutuelle,
 - Attestation d'assurance responsabilité civile,
 - Avis d'imposition, ou de non imposition,
 - Justificatifs des ressources (dossier APA, allocation logement, demande d'aide sociale),
 - R.I.B /R.I.P.



LES TARIFS

Les tarifs hébergement et dépendance sont fixés par arrêté du Président du Conseil Départemental de la Guadeloupe. Ils sont révisés par la même autorité.

Frais de séjour journalier, à la charge du résident : tarif hébergement + tarif dépendance.

Sur cette dernière section, un dossier selon le niveau de dépendance doit être fait pour bénéficier de l'allocation personnalisée à l'autonomie.

Ces frais d'hébergement en Ehpad se composent de trois éléments :

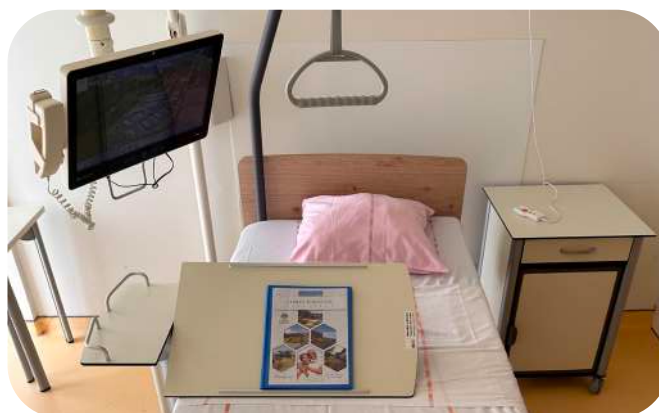
LE TARIF DE SÉJOUR

Ce tarif, fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental, recouvre l'ensemble des prestations relatives à l'administration générale, l'accueil hôtelier, la restauration, l'entretien et l'animation de la vie sociale. Il est à votre charge ; en cas d'insuffisance de revenus, il peut être pris en charge par l'aide sociale départementale.

LE TARIF SOINS

Ce tarif recouvre les « soins de base » (prestations paramédicales relatives aux soins d'entretien, d'hygiène, de confort et de continuité de la vie) et les « soins techniques » (prestations médicales et paramédicales nécessaires à la prise en charge des affections somatiques et psychiques des résidents).

Il est pris en charge par l'assurance-maladie.



LE TARIF DÉPENDANCE

Ce tarif recouvre l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance apportées aux personnes âgées ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante.

Il varie en fonction de votre degré de dépendance, qui est évalué par le médecin à l'aide d'une grille dite A.G.G.I.R. (Autonomie Gérontologique Groupe Iso-Ressources).

Ce tarif dépendance, fixé annuellement par arrêté du Président du Conseil Départemental, peut-être partiellement pris en charge par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.).

Toutefois, il reste à votre charge un ticket modérateur équivalent au tarif dépendance du GIR.

OBLIGATION ALIMENTAIRE

En cas d'insuffisance de vos revenus, les membres de votre famille ayant une obligation alimentaire (conjoint, ascendants, descendants...) sont tenus de participer au règlement de vos frais d'hébergement, en fonction de leurs revenus.

LES AIDES FINANCIÈRES

Un dossier de demande d'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA) pourra être demandé auprès des services compétents ou du Conseil Départemental de la Guadeloupe.

L'aide sociale peut également être accordée sous réserve des conditions de ressources.

Dans l'attente de la décision de la commission à l'aide sociale et afin d'éviter toute difficulté de recouvrement, le résident versera une provision correspondant à 90 % de ses ressources.

LE DÉPART VOLONTAIRE

Le résident peut quitter l'EHPAD à tout moment sur simple demande, néanmoins un préavis est à respecter (voir contrat de séjour)





ANNEXES



RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Le présent document s'adresse aux résidents et aux acteurs de l'établissement. Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.

Il est remis et est à disposition de toute personne accueillie ou à son représentant légal avec le livret d'accueil et le contrat de séjour.

Il est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service.

Les équipes sont à la disposition de la personne accueillie pour lui en faciliter la compréhension, le cas échéant.

Il est également remis à chaque personne qui exerce soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole au sein de l'établissement.

Le présent règlement est révisé chaque fois que nécessaire et au moins une fois tous les 5 ans.

Les modifications font l'objet d'avenants conclus dans les mêmes conditions que le règlement initial. Les résidents ou leurs représentants légaux sont informés de celles-ci par tous les moyens utiles.

VOS DROITS

Le dossier du patient informatisé

(Article R. 6113-7 du code de la santé publique)

Le Centre Hospitalier de Capesterre Belle-Eau dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser, dans un cadre réglementaire, des travaux statistiques anonymes dans le strict respect du secret médical. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle il a reçu des soins ou du praticien ayant constitué son dossier et sont protégées par le secret médical. Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.

Selon les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

Le dossier médical comprend notamment des données vous décrivant: identité, adresse, conditions d'entrée et de sortie, couverture sociale.

Vous pouvez avoir directement accès à votre dossier médical. Le recours à un médecin n'est plus obligatoire depuis avril 2002.

La demande peut être faite :

soit par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants droit (s'il est décédé), sous réserve dans ce cas du respect du secret médical,

soit par le médecin qui a prescrit l'hospitalisation, sous réserve de l'accord de l'intéressé ou de ses ayants droit.

Vous devez vous adresser selon le cas au directeur de l'Hôpital ou à votre médecin traitant. La consultation s'effectue sur place, avec possibilité de remise de copies de documents. Vous pouvez également demander l'envoi de copies de documents. Si la consultation sur place est gratuite, les copies sont à votre charge. Si les informations contenues dans le dossier risquent de vous affecter, le médecin peut demander que vous soyez accompagné par un tiers lors de la consultation. Vous pouvez toutefois le refuser.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (pour les informations recueillies pendant la minorité, elles sont conservées jusqu'au 28^e anniversaire du patient).

Vous trouverez à la fin de ce livret un formulaire, vous permettant d'obtenir des documents médicaux.

Le droit à l'information et au consentement

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différents examens, traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves induits mais normalement prévisibles, les autres thérapeutiques possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus.

Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles.

Seule, l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne. Ce consentement peut être retiré à tout moment.

Pour le mineur, ses droits sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale sous réserve de certaines dispositions prévues par la loi :

En fonction de son degré de maturité, il reçoit lui-même une information et participe à la prise de décision. S'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement doit être systématiquement recherché.

La protection juridique des personnes majeures

La loi protège toute personne majeure qui perd les moyens d'assurer sereinement les actes de la vie civile, et/ou ne peut plus pourvoir seule à ses intérêts, empêchée en cela par une altération de ses capacités personnelles et qui risque de commettre des actes qui nuiraient à ses intérêts.

Si un résident n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts. La loi du 3 janvier 1968 portant réforme des incapables majeurs a prévu 3 régimes de protection qui sont les suivants :

- La sauvegarde de justice
- La curatelle
- La tutelle

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser auprès du médecin ou de l'assistant(e) de service social.

Textes de références :

- La loi n° 68-5 du 3 janvier 1968 relative à la réforme du droit des incapables majeurs inscrit dans le Code Civil.

La loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, dont la grande majorité des dispositions sont rentrée en vigueur le 1er janvier 2009 et rénove cette protection juridique.

La personne de confiance

Vous pouvez désigner par écrit « une personne de confiance » pour la durée de votre hospitalisation. Celle-ci peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. (Cf. Art. L1111-6 du CSP).

Si vous le souhaitez, cette personne pourra :

Vous accompagner dans vos démarches

Assister avec vous aux entretiens médicaux afin de vous aiguiller dans les décisions à prendre.

Si un jour, vous n'êtes plus capable d'exprimer votre volonté, c'est l'avis de votre personne de confiance qui sera requis, pour toutes décisions d'investigation, d'intervention ou de traitement, prises par le médecin, sauf si il y a urgence, ou impossibilité de joindre cette personne ou si vous avez déjà rédigé au préalable vos directives anticipées. (cf. Article L1111-12 du CSP).

Attention : Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée, mais le juge des tutelles peut confirmer ou révoquer la personne de confiance déjà désignée.

Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées au cas où vous ne seriez plus à même d'exprimer votre volonté. Ces directives indiquent vos souhaits relatifs à la fin de vie et en particulier aux conditions de limitation ou d'arrêt des traitements qui vous sont prodigués. (cf. Art. L1111-10 et L1111-11 du CSP).

Si bien qu'en état d'exprimer votre volonté, vous ne pouvez rédiger, dater et signer vous-même un tel document, vous pouvez demander à 2 témoins d'attester de la validité de ce dernier comme étant l'expression libre et éclairée de votre propre volonté. Le médecin pourra également après avoir entendu vos souhaits en la matière, délivrer une attestation similaire.

Cette attestation ainsi que le document faisant état de vos directives anticipées seront conservés dans votre dossier médical pour une durée de 3 ans. Au-delà de ce délai, de nouvelles directives anticipées devront être reformulées ou confirmées. Ces directives sont révocables à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche d'information est à votre disposition sur le site Internet du CHCBE : www.chcbe-gpe.fr

La prise en charge de la douleur

«Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance, prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...»

Le CHCBE s'inscrit dans le programme national de lutte contre la douleur à travers différentes actions, dont la mise en place d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD), de différents protocoles médicaux et soignants de prévention, d'évaluation et de traitement de la douleur.

Les soins palliatifs

Ce sont des soins actifs auprès du patient atteint d'une maladie grave évolutive ainsi qu'un soutien auprès de sa famille. Les soins palliatifs reposent sur une approche globale et interdisciplinaire dans le souci et le respect de la personne malade jusqu'à sa fin de vie.

Le CHCBE a constitué une équipe mobile de soins palliatifs à laquelle l'équipe médicale et soignante peut faire appel en cas de besoin.

Informations utiles en cas de plaintes ou réclamations

Chez nous, votre bien-être et votre satisfaction sont notre priorité absolue. Nous voulons nous assurer que vous vous sentez écoutés et respectés en tout temps. C'est pourquoi nous tenons à vous informer de vos droits concernant les plaintes et réclamations.

Exprimer vos préoccupations :

Nous comprenons que vous puissiez avoir des préoccupations ou des problèmes concernant votre séjour parmi nous. Qu'il s'agisse de l'organisation des activités, de la qualité des repas, du comportement du personnel ou de tout autre aspect de votre vie quotidienne, nous vous encourageons vivement à nous en faire part.

Comment exprimer vos préoccupations :

Si vous avez une plainte ou une réclamation, parler en d'abord à un membre de l'encadrement. Votre interlocuteur sera à votre écoute et fera de son mieux pour résoudre le problème rapidement et efficacement. Vous pouvez aussi la formaliser par le biais d'un courrier postal ou électronique, également via le registre situé au secrétariat de la direction. Vous pouvez également vous adresser au Service des Relations aux Usagers. Il est spécialement formé(e) pour traiter ces situations et veiller à ce que vos préoccupations soient prises en compte.

Service Relations aux Usagers & associations

Secrétariat : 05 90 55 90 79

Gestionnaire : Mr Eric RYON 05 90 55 99 69

Responsable : Mme Shellie DORRIFOURT 05 90 55 90 89

Confidentialité et non-représailles :

Nous tenons à souligner que toutes les plaintes et réclamations sont traitées de manière confidentielle. Vous n'avez pas à craindre de représailles ou de jugement en exprimant vos préoccupations. Nous croyons en la transparence et nous nous efforçons d'améliorer constamment nos services grâce à vos commentaires.

Votre satisfaction compte :

Nous nous engageons à résoudre vos plaintes et réclamations de manière juste et équitable. Votre satisfaction est importante pour nous et nous prendrons les mesures nécessaires pour corriger les erreurs et améliorer les services que nous vous proposons. N'hésitez pas à exprimer vos doléances si vous en avez. Votre avis est précieux et nous aidera à améliorer votre expérience au sein de notre établissement.

Nous sommes à votre écoute pour vous fournir des soins de qualité et pour vous soutenir tout au long de votre séjour parmi nous.

**CHARTRE DES DROITS ET DES LIBERTÉS
DES PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES
FONDATION NATIONALE DE GÉRONTOLOGIE 1997**

ARTICLE 1

Choix de vie

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

ARTICLE 2

Domicile et environnement

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

ARTICLE 3

Une vie sociale malgré les handicaps

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

ARTICLE 4

Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

ARTICLE 5

Patrimoine et revenus

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

ARTICLE 6

Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

ARTICLE 7

Liberté de conscience et de pratique religieuse

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

ARTICLE 8

Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

ARTICLE 9

Droit aux soins

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

ARTICLE 10

Qualification des intervenants

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombres suffisants.

ARTICLE 11

Respect de la fin de vie

Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

ARTICLE 12

La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

ARTICLE 13

Exercice des droits et protection juridique de la personne

Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

ARTICLE 14

L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE 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)

Article 1er

Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2

Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3

Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4

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

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
- 2) Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
- 3) Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5

Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6

Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7

Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8

Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées. Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9

Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10

Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

Article 11

Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12

Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Cochez la case correspondante - A déposer dans l'urne.

Nom, Prénom (facultatif)

Date d'entrée en Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : ... / ... / ...

Date de remise du questionnaire par le bureau des admissions : / /

L'ACCUEIL

• Administrative ?

• Soignante ?

• Médico-social

Vous a-t-on bien orienté au sein de l'EHPAD ?

Le livret d'accueil vous a-t-il été présenté ?

Si non pourquoi ?

LE RESPECT DE VOS DROITS

A votre arrivée, vous a-t-on remis la charte des droits et libertés de la personne accueillie ?

Estimez-vous que vos croyances aient été respectées ?

Le personnel a-t-il été respectueux envers vous ?

Votre intimité a-t-elle été respectée, ...

• Durant votre hébergement ?

• Durant vos soins ?

• Durant les séances d'animations ?

VOTRE HEBERGEMENT

Vos soins et examens

Les soins et examens se sont-ils déroulés dans de bonnes conditions ?

Estimez-vous avoir bénéficié de soins de qualité ?

• De jour ?

• De nuit ?

Le personnel s'est-il montré disponible ?

• De jour ?

• De nuit ?

Avez-vous eu la possibilité de parler quand vous l'avez souhaité ?

• Seul avec le soignant et médico-social

• Seul avec le médecin coordonnateur

Si non pourquoi ?

L'intervention de professionnels de rééducation a-t-elle été prescrite dans le cadre de votre prise en charge (kinésithérapeute, ergothérapeute ostéopathe, podologue) ?

Ces soins de rééducation se sont-ils déroulés dans de bonnes conditions ?

La prise en charge de votre douleur

Une information sur la prise en charge de la douleur vous a-t-elle été délivrée ?

Avez-vous ressenti de la douleur ?

A-t-elle été prise en charge ?

A-t-elle été soulagée ?

Si non pourquoi ?

OUI NON

☐☐

OUI NON

A-t-elle été prise en charge ?
 A-t-elle été soulagée ?
 Si non pourquoi ?

☐	☐
☐	☐
☐	☐

Votre information

Avez-vous reçu une information sur l'identité et la fonction du personnel qui vous a pris en charge ?
 Une information claire vous a-t-elle été fournie sur :
 • Votre état de santé et son évolution ?
 • Le but des actions médico-sociales mises en place ?
 Le but des soins et examens qui vous ont été fait ?
 • Les résultats de vos examens ?
 Avez-vous été satisfait de la qualité de ces informations ?
 Si non pourquoi ?

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

Les prestations hôtelières

Les conditions d'hospitalisation vous conviennent-elles (confort de la chambre, propreté, bruit...) ?
 Avez-vous été satisfait de la prestation repas s'agissant de :
 • La qualité
 • La quantité
 • La présentation et le service o La diversité des aliments
 • La température
 • Les horaires
 • La durée
 Estimez-vous que votre régime et vos goûts alimentaires aient été respectés ? Si non pourquoi ?

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

APPRECIATIONS GÉNÉRALES

Êtes-vous satisfait de votre hébergement ?
 Si non pourquoi ?

☐	☐
--------------------------	--------------------------

Reviendriez-vous au Centre Hospitalier de Capesterre Belle-Eau si vous deviez à nouveau être hospitalisé ? Si non pourquoi ?

☐	☐
--------------------------	--------------------------

Si un membre âgé de votre entourage devait être hospitalisé lui recommanderiez-vous l'Ehpad « NouGranMoun » du Centre Hospitalier de Capesterre Belle-Eau ?
 Si non pourquoi ?

☐	☐
--------------------------	--------------------------

SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION

.....

Merci de votre participation



CHCBE
Centre Hospitalier de
Capesterre-Belle-Eau

EHPAD
Nou Gran Moun

2024