

Centre hospitalier Paul Nappez

Livret d'accueil
EHPAD



9 rue Maréchal Leclerc
25500 MORTEAU
Tél : 03.81.68.34.00.

Mail : accueil.morteau@ifp-pontarlier.fr

Site internet : www.hopitalmorteau.fr

Facebook : Centre Hospitalier Paul Nappez

présenté au Conseil de la Vie Sociale le 10/07/2025

Mot d'accueil du Directeur

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre attention afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant votre séjour à l'Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes du Centre hospitalier Paul Nappez.

L'ensemble du personnel est à votre disposition pour que votre accompagnement se déroule dans les meilleures conditions. Je vous invite à suivre l'activité du Conseil de vie sociale qui est l'instance où siègent les représentants des résidents et de leurs familles.

L'établissement promeut une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Ainsi, n'hésitez pas à faire part de vos remarques et suggestions aux professionnels.

Je m'associe à l'ensemble des professionnels de l'établissement pour vous souhaiter la bienvenue au sein de l'établissement.

Le Directeur délégué,
Thibault EUVRARD

SOMMAIRE

I. Présentation Générale	5
A. La situation de l'établissement	5
B. Historique de l'établissement	6
C. Les missions de l'EHPAD	9
D. Projet d'établissement	10
E. Présentation de l'équipe	10
F. Les instances	12
II. Admission	13
A. Commission d'admission	13
B. Visite de préadmission	14
C. Contrat de séjour	15
D. L'accueil	15
E. Les frais de séjour	16
F. Les aides possibles	16
Allocation Personnalisée d'Autonomie	17
Aide au Logement	18
Aide Sociale	18
Autres aides	18
Mesure de protection juridique	19
III. Le cadre de vie	19
L'EHPAD 1 des Gentianes	19
A. Votre chambre	19
B. Les locaux communs	20
L'EHPAD 2 Les Montagnons	21
A. La chambre	21
B. Les locaux communs	22
IV. VOTRE SEJOUR	23
A. Vos repas	23
B. L'entretien de votre linge	24
C. Salon de coiffure et autres services	25

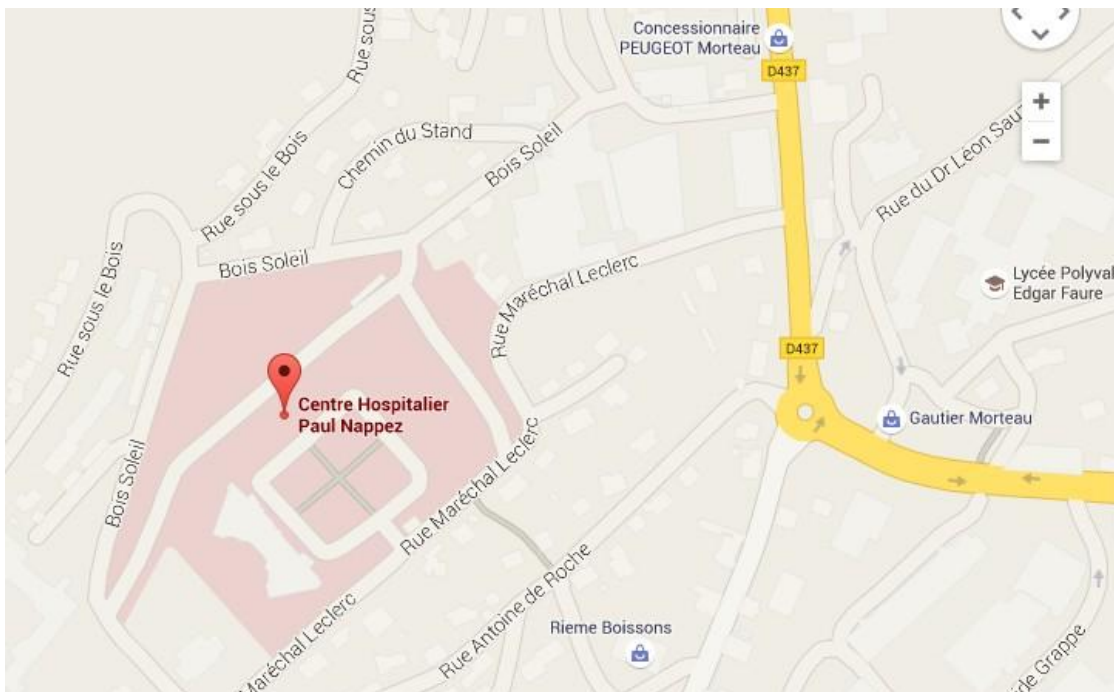
D.	Les cultes.....	25
E.	Votre Courrier	26
F.	Biens et objets personnels de valeur.....	26
G.	Le téléphone	27
H.	La télévision.....	27
I.	Le Wifi	27
J.	Les enceintes connectées à commande vocale	27
V.	L'accompagnement au quotidien	28
A.	Les soins.....	28
B.	Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) et le référent	28
C.	Le Service animation	29
D.	L'Activité Physique Adaptée (APA)	29
E.	Le pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)	30
F.	Sorties extérieures	31
G.	Visite de vos proches	32
H.	Collaboration avec les bénévoles.....	32
I.	La protection de vos données personnelles	33
J.	La Bientraitance au sein de l'établissement	33
	Le soutien psychologique.....	34
	La formation des professionnels	34
	La reconnaissance de la vie intime, affective et sexuelle	35
	La prise en compte de la douleur	35
	La gestion des évènements indésirables.....	35
	Les numéros d'appels	36
	Les recours possibles en cas de manquement à vos droits.....	36
	Votre participation à la vie de l'institution	38
VI.	Des décisions aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain	40
	Personne de confiance	40
	Mandat de protection future	42

I. Présentation Générale

A. La situation de l'établissement



Le Centre hospitalier est situé à l'entrée de Morteau (en arrivant par Les Fins).



- **L'accueil**

La capacité d'accueil actuelle de l'établissement est la suivante :

- 20 lits de Médecine générale dont 4 lits identifiés en Soins Palliatifs ;
- 22 lits de Soins de Suite et Réadaptation (SSR) ;
- 30 lits d'Unité de Soins de Longue Durée (USLD) ;
- Hôpital de jour (bilan gériatrique) ;
- 52 places pour personnes âgées de Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) et 3 places pour personnes en situation de handicap ;
- 96 places d'EHPAD répartis sur 2 bâtiments (Pavillon les Gentianes : 34 places et Pavillon les Montagnons : 62 places) ;
- 10 places d'accueil de jour
- 14 places Pôle d'Activités et de Soins Adaptés.

Un accueil physique est assuré de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 dans le bâtiment de médecine. En dehors de ces horaires, vous pouvez vous rendre dans les bâtiments d'EHPAD où les professionnels vous accueilleront.

Vous pouvez également joindre le Centre hospitalier aux heures de bureau au : **03.81.68.34.00** ou par courriel : accueil.morteau@ifp-pontarlier.fr



B. Historique de l'établissement

L'histoire du Centre hospitalier Paul Nappez débute en 1796 lorsque l'Abbé Balanche, prêtre réfractaire originaire des Combes, ouvre deux chambres de secours pour accueillir des pauvres nécessiteux du canton. Un demi-siècle plus tard, la famille Cupillard fait don de l'hôtel Dieu, dans lequel s'installe une communauté religieuse de Vendée. Les sœurs de cette communauté restent dans l'hôpital jusqu'en 1969.

L'hôpital s'agrandit en 1967 en achetant un domaine militaire. L'ancienne caserne abrite aujourd'hui le pavillon les Gentianes. Le bâtiment de médecine est construit entre 1972 et 1976. Le pavillon des Montagnons est quant à lui érigé entre 1993 et 1995. C'est à la même période qu'est lancé un service de soins infirmiers à domicile.

Aujourd'hui, le Centre hospitalier Paul Nappez est un établissement public de santé dont le fonctionnement est régi par la loi du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

En tant qu'**hôpital de proximité**, le Centre hospitalier assure les missions suivantes :

- Contribuer à **l'offre de soins** de premier recours ;
- Jouer un **rôle structurant** sur son territoire ;
- Constituer un **point d'attractivité** pour les médecins libéraux ;
- Se positionner comme un **acteur majeur dans l'organisation des parcours de soins**, dans un territoire de proximité, en lien avec les autres acteurs.

De par son statut d'établissement public, le Centre hospitalier porte les **valeurs du service public** : intérêt général, continuité du service, égalité de traitement, neutralité et mutabilité. Il s'identifie également aux valeurs suivantes : **Bientraitance, Respect, Tolérance, Equité, Reconnaissance, Efficience et Professionnalisme.**

La particularité de l'établissement est l'intervention des médecins libéraux du territoire dans ces différents services. Vous trouverez en annexe du contrat de séjour la liste des médecins autorisés à exercer au Centre hospitalier (**ACC-RES-CS-D-003**). Ils n'ont pas le statut de praticien hospitalier. Ces médecins peuvent faire appel aux spécialistes et aux services hospitaliers spécialisés en cas de nécessité, ainsi qu'aux installations medicotechniques pour des examens de radiologie ou de biologie. Depuis novembre 2023, l'établissement dispose d'une ressource supplémentaire avec l'arrivée d'un médecin gériatre salarié intervenant sur le secteur sanitaire (SMR – USLD – médecine).

Depuis 1993, l'établissement a connu une importante évolution :

Création d'un Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) de 25 places, qui compte aujourd'hui 52 places pour personnes âgées et 3 places pour personnes en situation de handicap.

1993

Construction d'une **Maison de retraite**, actuellement EHPAD les Montagnons, de 62 places.

1995

Création d'un service de Soins de Suite-Réadaptation (SSR) de 16 lits, qui compte aujourd'hui 22 lits. Actuellement nommé SMR.

1997

Engagement dans la démarche qualité

1998

Création d'une équipe mobile de gérontologie du pays horloger qui intervient pour des évaluations sur demande médicale. Partenariat avec l'équipe mobile d'accompagnement des soins palliatifs de Pontarlier

2001

Conventionnement des services d'hébergement en EHPAD.

2006

2006

2007

Déménagement des services de Médecine, SSR, Kinésithérapie, SSIAD, Pharmacie, Administration, Cuisine et Lingerie dans le nouvel hôpital.

2008 Création de la maison médicale adossée à l'hôpital.

2008

Création de 10 places d'accueil de jour. Transformation de 30 lits d'EHPAD en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) redéfinie dans le pavillon des Gentianes (1er étage).

2009

Création d'un PASA Pôle d'Activités et de Soins adaptés.

2013

Diversification progressive des consultations avancées en partenariat avec le CHIHC de Pontarlier : équipe mobile des soins palliatifs, équipe mobile de la douleur, addictologie, chirurgie orthopédique, urologie, chirurgie générale et viscérale, dermatologie.

1er janvier 2020 Direction commune entre le CHIHC de Pontarlier, le CH Saint-Louis d'Ornans et le CH Paul Nappéz de Morteau

01
2020

12
2021

Arrivée d'un médecin gériatre salarié sur le Centre Hospitalier

11
2023

Labellisation « Hôpital de proximité

C. Les missions de l'EHPAD

L'Etablissement d'hébergement des personnes âgées Dépendantes (EHPAD) est un établissement médico-social public du Centre Hospitalier Paul Nappez dirigé par son Directeur délégué (cf. organigramme annexe : [ACC-RES-LA-D-005](#)). A ce titre, il accueille des personnes âgées d'au moins 60 ans sauf dérogation MDPH (Maison départementale des personnes en situation handicap) pour un accompagnement permanent. Il est agréé par la caisse d'allocation familiale et est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'aide sociale le cas échéant. Il répond aux normes d'attribution de l'allocation logement.

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

De plus, l'établissement a pour mission de rendre effectif le droit à la protection, à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, à la santé et aux soins, à un suivi médical adapté.

L'établissement s'emploie également, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun des résidents. Dans cet esprit, le personnel accompagne les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps (coiffage, rasage...), l'alimentation, l'habillement ; les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ». De plus, il favorise la vie sociale du résident en l'aidant dans ses déplacements à l'extérieur et favorise le respect de ses choix chaque fois que possible.

L'établissement s'est donné pour objectif de permettre au résident de demeurer dans son nouveau lieu de vie le plus longtemps possible. **Un changement de chambre ou d'unités peut être toutefois préconisé pour des raisons médicales ou d'organisation de service (chambres doubles).** Dans cette situation, un entretien avec le cadre supérieur de santé, le cadre de santé et / ou le médecin vous sera proposé. Ce principe ne porte pas atteinte aux possibilités de départ

volontaire sur l'initiative du résident, ni aux cas de résiliation mentionnés dans le contrat de séjour.

Les professionnels proposent un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible aux besoins, dans la continuité des interventions. La personne accompagnée dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur. Son consentement éclairé est à chaque fois recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

D. Projet d'établissement

Le projet d'établissement définit la stratégie du Centre hospitalier pour les 5 années à venir. Il s'agit d'un outil dynamique qui garantit les droits des usagers dans la mesure où il définit les objectifs en matière de qualité des prestations. Il donne des repères et du sens au travail. Il conduit l'évolution des pratiques et de la structure dans son ensemble. Il se décline en plusieurs volets et en sous-projets spécifiques à chaque service dont un pour chaque unité médico-sociale. Il est consultable sur le site internet du Centre hospitalier.



E. Présentation de l'équipe

Le Directeur

Le Directeur de l'établissement est responsable de la bonne marche du Centre hospitalier dont il assure la gestion administrative et financière. Il est l'ordonnateur des dépenses et représente l'établissement en justice et dans tous les actes de la vie civile. Il assure la préparation et coordonne la mise en œuvre du projet d'établissement.

L'équipe médicale, soignante et d'accompagnement

Elle est composée :

- d'un médecin coordonnateur,
- de médecins libéraux autorisés qui vous accompagneront (liste jointe en annexe du contrat de séjour : [ACC-RES-CS-D-003](#)),
- d'un pharmacien hospitalier,
- d'une IDEC/cadre de santé, d'une cadre médico-social,
- d'infirmiers, d'aides-soignants, d'aides médico-psychologique (AMP), d'Aides éducatives et sociales (AES), d'Assistantes en Soins gériatriques (ASG),
- d'agents de service hospitalier qualifiée de soins et de nettoyage (ASHQ),
- d'une diététicienne,
- des kinésithérapeutes,
- d'une Professeur d'Education Physique Adaptée (PEPA),
- d'une psychomotricienne,
- d'animatrices,
- d'une psychologue,
- d'une assistante sociale,
- d'assistantes médico-administratives et de préparateurs en pharmacie.

Des intervenants extérieurs peuvent également être sollicités.

L'équipe administrative et hôtelière

L'administration assure la gestion des ressources humaines, des finances, des achats, de la qualité, du versant administratif des admissions ...

L'équipe de la blanchisserie assure le nettoyage du linge des résidents.










L'entretien du linge plat (draps, linges et gants de toilette), quant à lui, est assuré par un prestataire extérieur (UNAP).

Le service restauration prépare les repas pour l'ensemble de l'établissement.

Le service technique assure le suivi de la sécurité des biens et des personnes, l'aménagement des équipements et installations et leur entretien.

Identification des professionnels

Dans les services de soins, les différents intervenants sont identifiables par :

- Une tenue professionnelle colorée :
 - Cadre de santé et médecin : blanche 
 - Infirmier : rose 
 - Aide-soignant : violette 
 - Agent de service hospitalier et lingère : verte 
 - Kinésithérapeute : blanche avec liseré bleu 
 - Professeur d'éducation physique : turquoise, bleue marine et blanche 
 - Animatrice : bleue marine avec liseré rose 
 - Equipe de bio-nettoyage : bleue 
 - Stagiaire : blanche à rayures bleues 
- Le port d'un badge, avec le Prénom et la Fonction de l'agent.

Un organigramme est en annexe du livret d'accueil [ACC-RES-LA-D-005](#).

F. Les instances

L'EHPAD dispose de différentes instances porteuses de réflexions et de décisions dans l'objectif permanent d'amélioration de l'accompagnement des résidents. Ces instances sont des espaces de travail collectif, preuve de la dynamique des professionnels et de leur engagement (liste des instances et missions en annexe : [ACC-RES-LA-D-004](#)).

L'une des instances principales en EHPAD est le **Conseil de Vie Sociale** qui permet des temps de rencontre et d'échange entre résidents, familles, professionnels et Direction.

II. Admission



A. Commission d'admission

Après étude de votre dossier constitué sur **via trajectoire** (une plaquette explicative est disponible à l'accueil de l'établissement), la commission d'admission se prononce sur une éventuelle entrée.

Cette commission se réunit deux fois par mois. Elle se compose du Directeur, du Médecin Coordonnateur, du Cadre Supérieur de Santé, des Cadres des services EHPAD Montagnons et Gentianes/USLD, Médecine. En amont de cette commission le médecin Coordonnateur décide de l'orientation des futurs résidents selon leur profil médical dans les différents services proposés par l'établissement :

- EHPAD du Pavillon des Gentianes : il s'agit d'une unité fermée dont les accès sont sécurisés par des digicodes, protégeant les résidents ayant des risques liés à la déambulation et de départs spontanés.
- EHPAD du Pavillon des Montagnons : il s'agit d'une unité ouverte accueillant des résidents ne présentant pas de risque de départ spontané.
- Unité de Soins de Longue Durée pour les résidents nécessitant une prise en charge médicale renforcée.

Une ré-orientation entre ces différents services peut être envisagée sur décision médicale et proposée au résident, à son représentant légal, ou à sa famille.

L'Assistante médico-administrative vous fera parvenir une liste de documents administratifs à remplir en amont de l'admission. La complétude du dossier de pré-admission conditionne l'admission. Une fois votre dossier remis à l'établissement, vous serez inscrit sur une liste d'attente.

La décision d'inscription sur cette liste d'attente est prise durant la commission d'admission et validée par le Directeur.

La date d'arrivée du résident est fixée d'un commun accord entre la personne accompagnée et/ou son entourage et le responsable du service. Elle correspond

à la date de départ de la facturation même si la personne accompagnée décide d'arriver à une date ultérieure.

Assistante médico-administrative :

Tous les jours de 8h00 à 12h15 et de 13h45 à 17h15 et le vendredi de 8h00 à 12h00.

Fermé le vendredi après-midi.

Bureau situé dans le service USLD.

Contact : **03 81 68 34 16**

secretaire.ehpad.morteau@ifp-pontarlier.fr

B. Visite de préadmission

En fonction de la décision de la commission d'admission, le cadre du service, propose une visite de pré admission en contactant la personne référente indiquée sur le dossier via trajectoire. La visite a lieu en présence du futur résident et de ses proches s'il le souhaite.

La visite se déroule en deux temps :

- Visite du service, des locaux communs et présentation aux membres de l'équipe présents.
- Explication des documents du dossier d'admission et remise du Livret d'accueil.
- Choix du médecin traitant (conventionné avec l'EHPAD). La déclaration de changement de médecin traitant peut se faire via la carte vitale du résident auprès de votre nouveau médecin.

A cette occasion, une « fiche d'admission EHPAD » est renseignée avec la cadre du service. Cette dernière permet d'informer les équipes pour adapter la prise en soins lors de l'entrée de la personne accompagnée.

Lorsqu'une place se libère, le cadre du service vous contacte, et vous propose une date d'admission sous les 72 h. A cette occasion, le cadre de santé vous remet le dossier d'admission. Les documents à signer sont à lui remettre au maximum 1 mois après l'admission. Si la personne accompagnée et/ou son entourage le souhaite, il est possible de solliciter un entretien avec le Directeur de l'établissement dans le mois qui suit l'admission. Cet entretien est l'occasion de revenir sur les différents documents et de remettre, si vous le souhaitez, le rapport d'étonnement faisant état de votre ressenti en début de séjour.

C. Contrat de séjour

Dès votre entrée, un contrat de séjour est établi entre vous et la Direction précisant les droits et les obligations de l'établissement et vous-même.

Le contrat de séjour ou le document individuel de prise en charge sont les deux outils prévus par la loi pour permettre **l'individualisation de l'accompagnement**. Si le règlement de fonctionnement s'attache à définir l'articulation entre les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ou du service, le contrat de séjour, quant à lui, contractualise les engagements réciproques et personnalisés entre l'établissement et la personne accompagnée.

Un contrat de séjour doit obligatoirement être conclu « dans le cas d'un séjour continu ou discontinu d'une durée prévisionnelle supérieure à deux mois ».

Il est établi dans les 15 jours suivants l'admission et signé dans le mois qui suit l'admission. Il s'accompagne d'un avenant fixant les prestations adaptées à votre situation (recueil de données IDE – AS) répertorié dans le DPIH pour des raisons de confidentialité. Les objectifs et prestations sont définis lors du premier Projet d'Accompagnement Personnalisé réalisé dans les 3 ou 6 premiers mois, ceux-ci sont réévalués tous les ans.

D. L'accueil

Le jour de votre entrée, en début d'après-midi, le personnel sera là pour vous accueillir et vous aider dans votre installation. En amont, toutes les informations

vous concernant, recueillies par le cadre, sont communiquées aux équipes soignantes et annexes (lingerie, diététicienne, pharmacie, animation...).

Un affichage de bienvenu informera les équipes et les résidents de votre arrivée.

Votre résidence principale est désormais l'EHPAD ; il est important de penser à faire votre changement d'adresse si nécessaire.

E. Les frais de séjour

Le **prix de journée** est fixé tous les ans par le Conseil départemental et **acquitté par la personne accompagnée**, il se compose de :

- Un tarif journalier "hébergement" : à votre charge.
- Un tarif journalier "dépendance", à votre charge et en partie financé par le Conseil Départemental grâce à l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.
- Un tarif journalier "soins" à la charge de la sécurité sociale

Certaines personnes peuvent bénéficier de l'Allocation Logement (cf formulaire dans le dossier).

Les tarifs et conditions de facturation sont détaillées en annexe du contrat de séjour : **ACC-RES-CS-D-002**.

La date d'entrée fixée d'un commun accord correspond à la date de départ de la facturation même si la personne accompagnée décide d'arriver à une date ultérieure (dans un maximum de 15 jours ou à définir selon situation particulière).

F. Les aides possibles

Dès l'entrée dans l'établissement, une assistante sociale pourra apporter son aide dans les démarches administratives ou en amont s'il y a hospitalisation en SMR ou médecine.

Une Assistante Sociale est à votre disposition pour vous renseigner :

Assistante sociale : lundi, mardi et jeudi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 11h30

Contact : **03 81 68 34 12**

a-sociale.morteau@ifp-pontarlier.fr

Les missions de l'assistante sociale :

- Accompagner les résidents et leur famille dans la résolution de **difficultés sociales administratives et financières**
- Elle intervient de manière **préventive** et **curative** dans les situations de vulnérabilité

Les différentes aides possibles :

Allocation Personnalisée d'Autonomie

L'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) est une aide versée par le Département pour réduire le coût de la partie « dépendance » de la facture mensuelle du résident en EHPAD.

En pratique :

- Le tarif hébergement (chambre, repas, entretien...) reste à la charge du patient.
- Le tarif dépendance (aide à la toilette, à l'habillage, accompagnement...) est partiellement payé par l'APA.
- Le montant versé par l'APA dépend du niveau de dépendance (évalué par un "GIR" à l'entrée en établissement) et des ressources du résident.

Vous n'avez aucune démarche à faire ; l'APA en établissement se met en place automatiquement, sauf si vous venez d'un autre Département.

La somme prise en charge par le Département est automatiquement déduite de votre facture mensuelle.

Aide au Logement

L'APL (Allocation Personnalisée au Logement) en EHPAD est une aide financière versée par la CAF (ou la MSA) pour réduire le coût de l'hébergement. Cette allocation est versée sous conditions de ressources.

Le montant de l'aide est calculé par l'organisme verseur (CAF ou MSA) en fonction des revenus du résident et du coût de l'hébergement en EHPAD.

Une simulation est possible sur les sites suivants : www.caf.fr ou www.msa.fr

Vous trouverez le dossier d'aide (notamment CERFA 10840*07) à remplir dans les documents remis à l'entrée lorsque vous serez admis définitivement dans l'établissement. Ce formulaire est à compléter avec l'assistante sociale.

Aide Sociale

L'Aide Sociale à l'Hébergement (ASH) est une prestation versée par le Département pour aider à couvrir les frais d'hébergement en EHPAD.

Elle est :

- Sous condition de ressources ; elle est accordée après examens des revenus et patrimoine de la personne (pensions de retraite, épargne, biens, assurance vie...)
- En complément des ressources du bénéficiaire afin de réduire son reste à charge.
- Si elle le permet ; possiblement récupérable sur la succession du bénéficiaire ou auprès de ses obligés alimentaires (enfants, gendres, belles filles...)
- Demandable auprès de l'assistante sociale de l'EHPAD et/ou de la Mairie (CCAS).

Autres aides

Certains organismes de retraite ou assurances dépendance (souscrites avant votre admission en EHPAD) peuvent parfois proposer des aides financières. Il appartient à chaque personne de se renseigner directement auprès d'eux.

De plus, une fois en établissement, vous pouvez bénéficier d'une mutuelle spécialement adaptée aux résidents d'EHPAD. Ces tarifs, souvent plus avantageux, permettent de réduire vos dépenses. L'assistante sociale pourra vous apporter plus d'informations sur cette mutuelle.

Mesure de protection juridique

Pour rappel :

Être sous mesure de protection ou habilitation familiale en EHPAD permet de sécuriser la gestion financière, faciliter les démarches administratives et protéger la personne dans ses décisions. L'administrateur légal (tuteur, curateur, ou membre de la famille via habilitation) est homologué par le juge des tutelles et peut payer les factures d'EHPAD, gérer les retraits bancaires et assurer le suivi des aides (ASH, APL...).

Avoir un représentant légal évite les erreurs, fraudes ou oublis qui pourraient mettre en danger la situation financière du résident.

III. Le cadre de vie

L'EHPAD 1 des Gentianes

A. Votre chambre

Le service dispose de 26 chambres ; dont 8 chambres doubles qui ont une vue sur le parc.

Votre chambre se compose :

- d'un lit médicalisé, la literie, oreillers et couette sont fournis.
- d'une table adaptable à roulettes,
- d'un chevet,
- d'une chaise ou d'un fauteuil,
- d'un placard intégré avec serrure



Chambre particulière en EHPAD 1

Chaque chambre est munie d'une salle de bain, comprenant un lavabo, un WC et une douche.

Vous pouvez si vous le souhaitez apporter vos affaires personnelles, afin de décorer votre chambre : cadres, petit meuble qui se déplace facilement, lampe uniquement avec des ampoules LED. Toutes autres demandes devront être formulées au cadre du service qui se référera au service technique pour des mesures de sécurité incendie.

B. Les locaux communs

L'EHPAD 1 Les Gentianes est situé au rez de chaussée. L'accès se fait par le hall d'entrée sécurisé par deux portes à codes.



L'accès se fait par les escaliers ou la rampe. Un ascenseur est également accessible dans le hall du Pavillon des Montagnons. Celui-ci est relié au Pavillon des Gentianes par un couloir.

Une vigilance vous sera demandée lors de votre sortie afin que d'autres personnes ne sortent pas en même temps que vous. L'accès peut également se faire par l'arrière du bâtiment.

Vous trouverez également 2 salles à manger où vous pourrez prendre le repas midi et soir, un salon avec une télévision et des fauteuils berçants ainsi qu'un dernier salon réservé aux visites ou repas accompagnants



Salon EHPAD 1

Dans ce service, se trouvent également une salle de soin et l'office. Il y a également différents locaux pour entreposer tout le matériel nécessaire au quotidien (local ménage/local lingerie...).

Une baignoire est mise à disposition dans la salle de bain commune avec la possibilité de prendre des bains détente à la demande des résidents.

Au total, ce sont 34 résidents qui sont accueillis dans un cadre lumineux, dans des espaces aménagés.

Au premier étage se trouve le service USLD. Vous y trouverez le bureau de l'Assistante Médico-Administrative et de la cadre de santé, ainsi que la « salle de convivialité » réservée pour les animations, repas thérapeutiques, qui sur demande au cadre, pourra être utilisée pour un moment festif.

L'EHPAD 2 Les Montagnons

A. La chambre

Le bâtiment dispose de 2 étages.

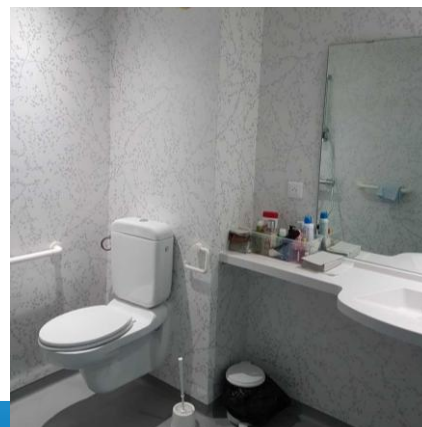
En prenant les ascenseurs ou les escaliers, vous accédez au 1^{er} étage où sont agencées 26 chambres (dont 4 chambres doubles avec vue sur le parc).

Certaines disposent de balcons. En reprenant l'ascenseur ou les escaliers, vous accédez au 2^{ème} étage où sont agencées 28 chambres avec balcon ou non (dont 4 chambres doubles avec vue sur le parc).



Votre chambre se compose :

- d'une table adaptable à roulettes,
- d'un chevet,
- d'un fauteuil et d'une chaise
- d'un placard intégré
- d'une commode et d'une étagère,
- d'un lit médicalisé, la literie, oreiller et couette sont fournis,
- d'un bureau dans les chambres individuelles et d'une table ronde dans les chambres doubles



*Chambre et
salle de bain à
l'EHPAD 2*

Chaque chambre est munie d'une salle de bain, comprenant un lavabo, une étagère, un WC et une douche.

Vous pouvez si vous le souhaitez apporter vos affaires personnelles, afin de décorer votre chambre : cadres, petit meuble qui se déplace facilement, lampe uniquement avec des ampoules LED. Toutes autres demandes devront être formulées au cadre du service qui se référera au service technique pour des mesures de sécurité incendie.

B. Les locaux communs

- Au 1er étage : A cet étage, se trouvent également une salle de soin, le bureau du cadre, 2 salles à manger, 2 espaces pour les professionnels qui font leurs transmissions écrites sur ordinateur et il y a également différents locaux pour entreposer tout le matériel nécessaire au quotidien (local ménage/local lingerie...).
- Au 2ème étage : se trouve une salle de bain avec la possibilité de prendre des bains détente, une grande salle à manger, une salle du personnel, 2 espaces pour les ordinateurs et différents locaux pour le matériel du quotidien.

Au total, ce sont 62 résidents qui sont accueillis dans un cadre lumineux, dans des espaces aménagés. L'équipe de bio-nettoyage intervient quotidiennement pour le nettoyage de ces espaces.

N'hésitez pas à rencontrer les professionnels présents qui pourront répondre au mieux à vos questionnements, demandes de renseignements... car les interventions de chacun permettent un bon fonctionnement du service et un cadre de vie de qualité pour vous et votre proche.

Les services disposent de chambres doubles. Le choix de chambre particulière est fonction de leur disponibilité. En cas d'impossibilité de répondre à votre souhait, vous pouvez faire la demande de chambre particulière auprès du cadre du service qui établit une liste d'attente selon votre date d'arrivée dans le service, ou sur avis médical du médecin coordonnateur.

Au rez-de-chaussée, se trouve un hall qui permet aux familles, aux résidents de se retrouver. Dans ce Pavillon, se trouvent également un Accueil De Jour et un

PASA. Il y a également le bureau des animateurs, de la psychologue et de la Professeure d'Education Physique Adaptée et une salle de réunion. Vous trouverez aussi à ce même niveau, une chapelle. Ensuite, une grande salle appelée « salle de l'autonomie » permet de faire des animations en grand groupe, en semaine et parfois le week-end, comme par exemple des lotos, des concerts... Le service est également équipé d'une salle Snoezelen et d'un salon de coiffure. Ces espaces sont également au bénéfice des personnes accompagnées du Pavillon des Gentianes.

IV. VOTRE SEJOUR

A. Vos repas

Les repas sont préparés sur place par une équipe de professionnels. Leur élaboration respecte les normes en vigueur et les régimes alimentaires prescrits. Ces derniers sont suivis par la diététicienne de l'établissement, qui intervient également dans l'élaboration des menus. Elle peut également intervenir sur demande des équipes soignantes ou de la personne accompagnée.

Les repas sont servis dans les différentes salles de restauration afin de préserver les liens sociaux. Ils peuvent également être servis exceptionnellement dans la chambre.

Petit déjeuner	A partir de 7h00
Déjeuner	12h00
Collation	15h30
Dîner	18h00





Salle à manger EHPAD 1



Salle à manger EHPAD 2 au R+1



Salle à manger EHPAD 2 R+2

- ◆ Le menu de la semaine est affiché dans chaque service et transmis aux personnes accompagnées chaque mardi. Il est également consultable sur le site Internet de l'hôpital.
- ◆ Vos proches ont la possibilité de venir partager le repas du midi et/ou du soir avec vous.

B. L'entretien de votre linge

Le Centre hospitalier Paul Nappez dispose d'une lingerie qui prend en charge le lavage et le repassage des affaires personnelles des personnes accompagnées.

- ◆ Tout le linge doit être marqué conformément au guide ci-après. Le linge peut également être marqué par l'établissement. Cette prestation est comprise

dans le socle de prestations minimales.

- ◆ Le linge délicat (laine, damart...) peut être entretenu par la famille si elle le souhaite. Il est nécessaire de fournir un bac plastique avec couvercle ou un sac plastique pour stocker dans l'armoire le linge entretenu par la famille.

En cas de problème vous avez la possibilité de rencontrer les lingères.

C. Salon de coiffure et autres services

Plusieurs coiffeuses interviennent dans l'établissement. Elles ont signé des conventions de partenariat avec le Centre hospitalier. Les résidents ou leurs proches prennent directement rendez-vous auprès de la coiffeuse qu'ils souhaitent. La prestation est à leur charge, à régler directement auprès du prestataire.

Le Centre hospitalier a également signé des conventions de partenariat avec :

- Des podologues. Pour des raisons de sécurité, les soins de pédicurie ne sont pas réalisés par les soignants. La personne accompagnée ou ses proches doit organiser ces soins tous les 2 à 3 mois.
- Deux prestataires d'optique peuvent également intervenir auprès de votre proche (réparation, contrôle, conseil).
- Une naturopathe propose des soins bien-être aux résidents (massage du dos ou réflexologie faciale)

Pour toutes ces prestations, leurs organisations et paiements sont à effectuer par la personne accompagnée ou son entourage : NE PAS DONNER DE PAIEMENT AUX EQUIPES DE SOINS.

D. Les cultes

Toute liberté de culte est respectée. Si vous désirez que les ministres du culte des différentes confessions vous rendent visite, veuillez-vous adresser à l'accueil.

Une messe est célébrée chaque semaine, le vendredi à 16h, à la chapelle située au rez-de-chaussée du Pavillon des Montagnons.

Le service de l'Aumônerie intervient les mardis et vendredis.

E. Votre Courrier

Il est distribué par l'Assistante Médico-Administrative selon les modalités décidées lors de l'admission et, relevé tous les jours sauf le week-end. Le courrier que les résidents souhaitent envoyer est déposé à l'accueil auprès de la secrétaire de direction.

Seuls les résidents ou leurs représentants légaux peuvent recevoir les sommations, plis recommandés, mandats et autres documents remis contre signature. Vous avez la possibilité d'autoriser un agent de l'établissement spécialement habilité par la Direction à réceptionner et effectuer les formalités à votre place, moyennant la signature d'un formulaire d'acceptation.

Les journaux : ils sont distribués en semaine par les animateurs et le week-end par les professionnels aux résidents concernés. **La personne accompagnée (ou son entourage) est tenue de contacter le prestataire afin de modifier l'adresse de réception de l'abonnement.**

F. Biens et objets personnels de valeur

Les appareils auditifs

Ce matériel demande une vigilance particulière quant à son entretien. Il est important que l'équipe soignante dispose de lingettes afin de pouvoir nettoyer les appareils auditifs régulièrement. Vous ou vos proches avez la possibilité d'assurer cet entretien, l'établissement recommande de faire réaliser un nettoyage et une vérification semestrielle des équipements auditifs auprès du prestataire.

Les Lunettes / Appareils Dentaires

Afin d'éviter toute perte ou égarement vous avez la possibilité d'inscrire vos initiales dès votre entrée ou de les prendre en photos dès votre entrée en établissement.

Droits relatifs aux biens et objets de valeur :

Hormis d'éventuelles mesures de protection juridique et de l'intervention de décisions de justice, la personne accompagnée peut conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de son revenu.

En cas de perte ou de dégradation de matériel ou d'équipement appartenant à l'utilisateur, et notamment les prothèses auditives, le Centre Hospitalier n'assurera aucune compensation financière, excepté s'il est prouvé que cette perte ou cette dégradation est due à une faute ou à la négligence du personnel.

G. Le téléphone

L'ouverture d'une ligne téléphonique est possible à la demande de l'utilisateur et/ou de son entourage. Les demandes doivent se faire à l'accueil de l'établissement. La personne accompagnée peut également avoir son propre téléphone portable, s'il le souhaite.

H. La télévision

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur.

Pour les chambres doubles, un seul téléviseur est installé. Pour assurer la quiétude de chaque résident, un casque sans fil peut être utilisé, cet équipement est à la charge du résident ou de sa famille.

I. Le Wifi

Chaque résident a la possibilité de se connecter dans l'enceinte de l'établissement à partir d'un appareil électronique personnel pouvant être relié à Internet (PC/tablettes/smartphone/iPhone) et dans le respect de la Charte d'utilisation.

Les identifiants et les mots de passe individuels sont attribués au secrétariat médico-administratif.

J. Les enceintes connectées à commande vocale

Par soucis de confidentialité et de protection des données, les enceintes connectées à commande vocale (ex : enceinte « Alexa ») ne sont pas autorisées.

V. L'accompagnement au quotidien

A. Les soins

Des professionnels soignants, aides-soignants et infirmiers, sont présents 24h/24 et 7j/7. L'EHPAD faisant partie du CH Paul Nappez, il permet d'assurer la continuité de l'accompagnement et la sécurité des résidents (présence IDE sur le site en continu).

La coordination médicale est assurée par un médecin coordonnateur.

Les nuits, week-ends et jours fériés le personnel peut faire appel à la régulation du centre 15 ou la régulation de la garde médicale 116117. En cas d'hospitalisation, votre famille sera prévenue.

IMPORTANT : Une personne accompagnée séjournant dans l'un des pavillons peut se voir proposer un transfert dans un autre pavillon ou en USLD, en cas de baisse de l'état général et sur décision médicale, en lien avec le Directeur et le médecin coordonnateur.

B. Le Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) et le référent

Dès votre arrivée, un référent est désigné parmi les professionnels du service. Ce référent est chargé dans la mesure du possible, selon son emploi du temps, de faciliter votre installation, particulièrement les premiers jours de votre arrivée. Il est attentif à vos besoins et relaie vos attentes et demandes auprès de l'équipe. Il est présent auprès de vous aux différentes étapes de votre séjour dans l'établissement : accueil, élaboration et mise en œuvre de votre projet d'accompagnement personnalisé.

Dans les 3 à 6 premiers mois, dans le cadre de votre accompagnement, l'élaboration d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) vous sera proposé (vous êtes libre de l'accepter ou de le refuser). Ce PAP est élaboré en équipe pluri-professionnelle, avec votre participation active et, si vous le souhaitez, de votre famille et/ou de votre représentant légal.

Ce projet d'accompagnement personnalisé vise la meilleure adaptation possible des moyens de l'établissement aux attentes du résident et à la réalité de sa situation globale, tant physique que psychique. Il aspire à une meilleure

adaptation de la structure, afin que vous conserviez le plus longtemps possible votre autonomie et votre indépendance. Le projet d'accompagnement personnalisé se concrétise par des propositions pratiques et des axes d'intervention à mettre en œuvre.

C. Le Service animation

La vie sociale et culturelle de l'établissement permet aux résidents d'avoir une ouverture sur l'extérieur. Des activités collectives ou parfois individuelles, sont régulièrement organisées par les animateurs : loto, atelier création, musicothérapie, sorties cinéma, chorale... Vous êtes libre d'y participer. Des sorties extérieures sont également possibles (Cinéma Séniors, visites musées...) au regard du PAP.

Ces activités ont lieu dans les différentes salles d'activité situées dans les services, à la salle du maintien de l'autonomie ou dans la salle de convivialité.

Vous pourrez également lire le journal « l'Echo des Sapins » élaboré avec les personnes accompagnées et les animateurs au moins une fois par trimestre. Celui-ci permet de consulter les animations du trimestre. Le planning des animations est également affiché chaque semaine dans tous les services ainsi qu'à l'accueil des EHPAD et sur le site Internet.

L'ensemble de la vie sociale est organisé par les animatrices, et tous les professionnels y prennent part.

D. L'Activité Physique Adaptée (APA)

Dans le cadre du maintien de l'autonomie des Résidents de l'EHPAD et de l'USLD, l'établissement propose des activités physiques adaptées encadrées par un professeur diplômé en Activités Physiques Adaptées.



Jeu de Boccia

Les séances proposées permettent d'agir positivement sur les plans physique, cognitif, psychologique et social des personnes accompagnées.

Le contenu des séances varie d'une séance à l'autre en fonction de chaque groupe, des possibilités physiques et cognitives et de l'état de santé des personnes.



Parcours de marche adapté extérieur



Activité APA dans la salle d'autonomie

E. Le pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)

Le Pavillon des Montagnons abrite un Pôle d'Activité et de Soins Adaptés (PASA) qui est un lieu de vie agréable, confortable, stimulant et rassurant au sein duquel sont organisées et proposées, durant la journée, des activités sociales et thérapeutiques aux résidents de l'EHPAD.

Cet espace de vie spécialement aménagé, accueille 12 à 14 personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées, et présentant des troubles de comportements modérés ayant fait l'objet d'un diagnostic.



Activité peinture au PASA



Echange de courrier entre PASA

Ce PASA a ouvert ses portes le 11 février 2013. Des plaquettes d'informations pour le personnel et pour les familles et Résidents sont disponibles à la demande auprès du cadre du service.

Il est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h. Les résidents sont accueillis par 2 assistantes en soins gériatriques (ASG).

Le pôle d'activités propose un accompagnement personnalisé avec des activités qui peuvent être individuelles ou collectives. Il s'intègre dans le projet d'accompagnement personnalisé de la personne accompagnée au sein de l'établissement.



Salle du PASA

F. Sorties extérieures

Les absences

Vous pouvez vous absenter quand vous le souhaitez (voir modalités de facturation dans le contrat de séjour).

Il est nécessaire de prévenir la cadre du service et les équipes soignantes afin que l'organisation de votre séjour se passe bien (préparation des affaires personnelles) et que les services annexes soient prévenus (repas).

Si un retour est prévu après 21h veuillez prévenir l'équipe soignante au :

- ✓ **03 81 68 34 49** pour le pavillon des Montagnons
- ✓ et au **03 81 68 34 39** ou **03 81 68 34 20** pour le pavillon des Gentianes.

Ordonnances

A chaque sortie, l'IDE en poste prépare en amont vos médicaments et tout votre nécessaire médical. Pour l'entourage, il sera nécessaire de signer à chaque fois, une photocopie de l'ordonnance et vous pourrez poser les questions nécessaires à l'administration des médicaments.

Concernant les personnes sous oxygène, un protocole, un formulaire concernant l'utilisation sécuritaire et une formation à destination des personnes transportant une bouteille d'O₂ sont mis en place.

G. Visite de vos proches

Vos parents et amis sont les bienvenus, nous savons qu'ils vous sont d'un grand réconfort.

Les visites sont libres, cependant, les portes de l'établissement étant fermées à 21h, les visiteurs doivent signaler leur présence aux professionnels présents dans le service. Au regard de l'organisation des soins, il est recommandé de privilégier les visites après 11h30.

Pour les chambres doubles, par respect pour la personne accompagnée voisine, il vous est demandé de vous rendre avec vos visiteurs dans les espaces salon des étages ou dans les halls.

Vous avez le droit de refuser la visite de personnes que vous ne désirez pas recevoir.

H. Collaboration avec les bénévoles

Plusieurs associations interviennent dans l'établissement :

- Association Age d'Or
- Association Aumônerie
- Association JALMALV (Jusqu'à La Mort, Accompagner La Vie)

Les bénévoles de l'Association de l'Age d'Or interviennent régulièrement au sein de l'établissement pour accompagner les résidents à participer à des animations (Concerts/Lotos...), aux fêtes (comme par exemple, lors du Marché de Noël...), ou toute activité d'animation intra-extra-muros.

Ceux de l'Aumônerie viennent chercher les Résidents pour un accompagnement à l'office religieux le vendredi après-midi et lors des fêtes religieuses.

Quant aux bénévoles de JALMALV, ils participent à des réunions trimestrielles pour faire un bilan des personnes suivies, sous la sollicitation de la psychologue en lien avec les cadres et les équipes soignantes.

Chaque bénévole a signé une Charte lui signifiant ses engagements, ses obligations et la discrétion nécessaire lui incombant.

Leur rôle est de donner un peu de leur temps et d'assurer une présence régulière auprès des résidents qui le souhaitent.

Leurs dévouements, leurs engagements sont précieux et appréciés par les résidents et l'établissement.



Bibliothèque mise en place par une bénévole, à disposition des résidents et des familles

I. La protection de vos données personnelles

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) (cf. détail dans le règlement de fonctionnement). Tous les professionnels soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et techniques sont soumis à la discrétion professionnelle.

J. La Bienveillance au sein de l'établissement

Le développement de la bienveillance est une priorité pour l'établissement.

Définition : La bienveillance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à

promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance¹

Thème transversal, il se décline sous différentes formes : le choix des formations des professionnels, le choix des outils de travail, le soutien psychologique, la lutte contre la douleur, la gestion des problématiques rencontrées dans l'EHPAD, les différents recours proposés ci-dessous :

- Les formations
- Les outils
- Le soutien psychologique
- La lutte contre la douleur
- L'analyse des situations et la gestion des problématiques rencontrées
- Les numéros d'appels
- Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

Le soutien psychologique

Une psychologue est disponible tant pour les résidents que pour les familles. Vous pouvez la contacter au : [03.81.68.34.13](tel:03.81.68.34.13) ou par mail : psychologue.morteau@ifp-pontarlier.fr

La formation des professionnels

Diverses formations sont proposées chaque année aux professionnels afin d'améliorer leurs connaissances, postures et compétences auprès de la personne accueillie :

- Accompagnement des personnes en fin de vie,
- Développer la relation aux familles
- Simulateur de vieillissement
- Savoir gérer le refus de soin chez la personne âgée
- Accompagner les résidents par le toucher
- Mieux appréhender la prise en soins des personnes âgées
- Posture professionnelle....

¹ Guide - Bientraitance et gestion des signaux de maltraitance en établissement. HAS – 3 octobre 2024

La reconnaissance de la vie intime, affective et sexuelle

La vie intime, affective et sexuelle est reconnue et respectée. En lien avec le projet d'accompagnement personnalisé, des axes spécifiques peuvent être mis en place.

La prise en compte de la douleur

Une politique de prise en charge de la douleur est mise en place tout au long de votre vie. Il existe des protocoles spécifiques et tous les moyens pour vous soulager seront mis en œuvre. Vous pouvez à tout moment interpeller l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs.

Une instance CLUD a lieu régulièrement et les cotations douleurs sont faites par les professionnels.

En ce qui concerne la douleur psychique, le Centre hospitalier s'est engagé depuis plusieurs années dans le développement de nouvelles prises en soin, non-médicamenteuses, qui permettent d'apporter des solutions aux situations d'angoisse notamment vécues par certains des résidents.

La gestion des évènements indésirables

En application de la loi, l'établissement a mis en place une démarche de gestion des événements et situations indésirables qui pourraient survenir. Les événements indésirables font référence à « toutes les situations qui s'écartent des procédures ou des résultats attendus dans l'accompagnement d'une situation habituelle et qui sont ou pourraient être sources de dommages ».

Une analyse et des actions correctives sont menées au sein de l'établissement avec des Cellules de Retour d'EXpérience (CREX), des réunions Fiches de Signalement des Evénements Indésirables (FSEI) et un groupe de travail sur cette gestion des évènements indésirables. Le suivi des actions est réalisé par le service qualité.

Les numéros d'appels

« Afin 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, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du 3977 pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes ».

Les recours possibles en cas de manquement à vos droits

Vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations au directeur. Une réponse vous est apportée dans les meilleurs délais. Vous avez également la possibilité de faire appel aux personnes qualifiées ou au médiateur de la consommation.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

ARTICLE L612-1 et suivants du code de la consommation

Depuis le 1er janvier 2016, tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel.

Médiateur conventionné avec l'établissement :

AME Conso, 197 boulevard Saint Germain, 75007 PARIS

PERSONNES QUALIFIEES

Article L311-5

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 directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental.

La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

Si la personne prise en charge est un majeur faisant l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation et qu'elle n'a pas fait appel à une personne qualifiée, cette décision peut être prise par la personne chargée de la mesure de protection. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé, à son représentant légal ou à la personne chargée de la mesure de protection juridique dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »

Personnes qualifiées du Doubs :

- Monsieur AMBONVILLE Gérard, gerard.ambonville@orange.fr, 07.86.13.16.70, formation personnes âgées/handicapées au titre de la Mutualité Française. 7 rue George Sand 25000 BESANCON
- Madame MARION Evelyne, evmarion@laposte.net, 06.49.23.22.69, Personne en situation de handicap et protection de l'Enfance. 30 Chemin du Vernois 25000 BESANCON
- Madame CORTOT Marie-Claude, marieclaudecortot@yahoo.com, 06.74.04.52.56, Présidente de la formation ALMA Franche-Comté. 11 Grande Rue 25000 BESANCON
- Monsieur GUILLAUMOT Pierre, anpiguil70@orange.fr, 06.48.91.29.18, Secteurs handicap et personnes âgées sur le territoire du Grand Besançon. 7 Grande Rue 70000 CHARIEZ

D'AUTRES RESSOURCES SONT ACCESSIBLES POUR ECHANGER ET VOUS RECONFORTER EN CAS DE SITUATIONS DIFFICILES

SOS amitié Besançon : 03 81 52 17 17

SOS Amitié fédéral : 09 72 39 40 50

ALMA-HABEO Franche-Comté : 0800 00 83 75,

Vous pouvez également solliciter la Défenseure des Droits, Mme Claire HEDON

- par courrier :

La Défenseure des Droits

Libre réponse 71120

75342 PARIS CEDEX 07

Tel : 09 63 39 00 00 (du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00, coût d'un appel local)

- par le formulaire Internet : www.defenseurdesdroits.fr

- par l'intermédiaire des délégués dans le Doubs (voir la liste sur le site Internet)

Si vous estimez avoir subi un préjudice pour lequel vous souhaitez demander réparation, il s'agit d'une plainte.

Cette procédure peut se régler à l'amiable via la saisie de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI)

Les services de la CRCI de Franche-Comté sont localisés sur Nancy, mais les séances sont sur Besançon.

CRCI de Franche-Comté 3 rue de Turique

BP 40340

54006 NANCY Cedex

Tel 0810 600 160, Mail : f-c@commissions-crci.fr

Une procédure contentieuse peut aussi être entreprise auprès du tribunal administratif (Etablissement Public), du tribunal civil (professionnels libéraux), du tribunal pénal (si infraction). Une procédure disciplinaire peut également être entreprise auprès des conseils de l'ordre concernés et des conseils disciplinaires des établissements.

Votre participation à la vie de l'institution

Si vous êtes satisfait ou insatisfait de votre prise en charge au sein de l'établissement et que vous souhaitez en faire part, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez vous exprimer oralement, en sollicitant un entretien avec le cadre de santé du pavillon où vous êtes pris en soin.

- Vous pouvez remplir un formulaire de réclamation ou de satisfaction qui est disponible à l'entrée des pavillons.
- Vous pouvez vous exprimer par écrit à travers le questionnaire de satisfaction qui vous est transmis annuellement, ou par un courrier adressé à l'attention de la Direction.
- Vous pouvez prendre contact avec l'un des représentants des usagers élus au Conseil de Vie Social.
- Vous pouvez solliciter une rencontre avec le médiateur médical ou le médiateur non médical de l'établissement.



Le Conseil de la Vie Sociale

Conformément à la loi du 2 mars 2002 à l'article L311-6 du code de l'action sociale et des familles et au décret n°2022-688 du 25 avril 2022, un Conseil de la Vie Sociale (CVS) est en place pour l'offre médico-social du CH Paul Nappez. Il se réunit 3 fois par an.

Le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement, l'élaboration et la révision du projet d'établissement, la procédure d'évaluation de la qualité. De plus, il examine les résultats de l'enquête de satisfaction, est informé des événements indésirables et oriente les demandes d'information ou réclamations concernant les dysfonctionnement graves. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des résidents. Il convient aussi de souligner que le conseil est une instance collégiale qui fonctionne impérativement de manière démocratique »².

Vous avez la possibilité d'être membre du CVS ainsi qu'un membre de votre famille en tant que représentant des personnes accueillies et des familles. Les membres du conseil de la vie sociale sont élus.

² <http://www.agevillage.com/article-3595-1-le-conseil-de-la-vie-sociale-cvs-faire-entendre-sa-voix.html>

Les représentants des personnes accompagnées et des familles au CVS

Vote à bulletin secret à la majorité des votants respectivement par l'ensemble des personnes accueillies ou prises en charge et par l'ensemble des familles ou des représentants légaux. Des suppléants sont élus dans les mêmes conditions.

Peuvent se présenter pour représenter les familles ou les représentants légaux, tout parent, même allié, d'un bénéficiaire, jusqu'au quatrième degré et tout représentant légal.

Vous trouverez la liste des membres du CVS dont les représentants des résidents ou représentant des familles en annexe de ce livret : [ADM-CVS-D-001](#).

Si vous n'êtes pas membre du CVS, vous pouvez adresser vos remarques à Monsieur le Président du CVS, par le biais d'un courrier à remettre à l'accueil du CH de Morteau. Vos questions ou propositions seront abordées au cours d'une réunion. Une réponse sera apportée individuellement ou collectivement selon le champ concerné. Un compte-rendu de chaque CVS est affiché dans le hall d'accueil (panneau d'affichage).

VI. Des décisions 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 votre intérêt de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain. Ainsi, vous pouvez dès lors :

- Désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial)
- Désigner un mandataire de protection future
- Rédiger vos directives anticipées.

Personne de confiance

La personne de confiance est une notion qui a été créée par l'article L1111-6 du code de la santé publique.

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

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

- ❖ « **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté**, elle a, si vous le souhaitez, une mission d'accompagnement :
 - en vous aidant dans vos décisions;
 - en assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas) ;
 - en prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence. Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

- ❖ **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté**, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie [...] Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...). Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante. » (Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance).

A votre entrée dans l'établissement, la cadre de santé vous explique le rôle de la personne de confiance et vous remet un formulaire de désignation. Cette dernière est révisable et révoquée à tout moment. La personne de confiance signera un formulaire pour confirmer son accord.

Les directives anticipées (Loi du 22 avril 2005 dite Loi Léonetti - révisée par un Arrêté du 3 août 2016)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés. Elles sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis.

Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées. Les documents sont disponibles dans le dossier informatisé et dans le dossier papier.

Mandat de protection future

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, 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. Un document d'information est annexé à ce livret d'accueil.

SOINS PALLIATIFS

La loi du 2 février 2016 garantit le droit à l'accès de toutes personnes en fin de vie aux soins palliatifs, quel que soit leur lieu de vie. L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs peut intervenir en soutien à l'EHPAD avec un rôle de conseil, de soutien et d'information auprès du personnel soignant de l'établissement et de la famille (l'établissement a signé une convention avec l'équipe mobile de soins palliatifs de Pontarlier). En aucun cas, les personnels de cette équipe ne se substituent à ceux en exercice à l'EHPAD.