

ÉTABLISSEMENT D'HÉBERGEMENT
POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

L'ÂGE D'OR



LIVRET D'ACCUEIL

Place de la cathédrale, 64400 Oloron Sainte-Marie

05.59.89.65.00 - sec.mr@ch-oloron.fr

www.ch-oloron.fr



Bienvenue

La Direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir.

Ce livret d'accueil que nous avons le plaisir de vous offrir a été édité dans le but de vous fournir les renseignements et les conseils qui faciliteront votre intégration et/ou votre séjour dans notre établissement. L'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire est à votre entière disposition pour vous écouter, vous renseigner et vous aider.

La Direction

Ce document a été élaboré conformément au Code de l'action sociale et des familles et à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du C.A.S.F.



Sommaire

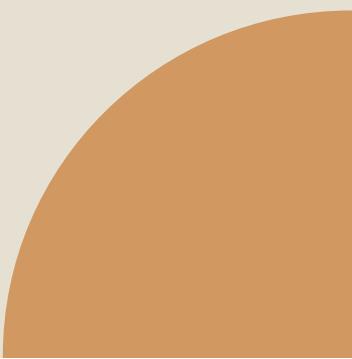
01 **Votre établissement**

02 **Vos équipes
pluridisciplinaires**

03 **Votre accompagnement
et prise en soin**

04 **Vos droits et devoirs**

05 **Qualité et sécurité
de vos soins**



1: Votre établissement

Mission de l'établissement

L'établissement reçoit des personnes âgées seules et des couples âgés d'au moins soixante ans, dont la prise en charge relève d'un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ; et à titre dérogatoire, des personnes de moins de 60 ans, avec l'avis de la Commission des Droits de l'Autonomie et Personnes Handicapées.

Constitué d'un bâtiment sur trois étages, desservis par deux ascenseurs, l'EHPAD dispose d'une capacité de 111 lits d'hébergement dont 3 lits d'hébergement temporaire et 1 lit d'hébergement temporaire d'urgence.

Notre établissement est habilité à l'aide sociale et conventionné à l'APL (Aide Personnalisée au Logement).

Historique et environnement géographique

Classé aux monuments historiques, l'EHPAD l'Âge d'Or est situé au cœur de la ville d'Oloron face à la cathédrale Sainte-Marie. Ancien évêché devenu par la suite hospice, l'établissement a bénéficié d'une rénovation totale le transformant en Maison de Retraite puis en EHPAD.

L'établissement bénéficie d'un accès direct à tous les commerces du quartier et offre une ambiance chaleureuse et bienveillante dans laquelle vous pouvez, à votre rythme, bénéficier d'un entourage favorisant le respect de votre autonomie et des meilleures conditions d'accueil.



Aux pieds
de la
cathédrale
Sainte-Marie

Au cœur
de la ville



Vos espaces de vie

Vos espaces collectifs

- Une entrée accueillante ouverte de 13h30 à 19h30
- Une salle de restauration lumineuse
- Un grand salon avec bibliothèque et plusieurs petits espaces de tranquillité et de convivialité
- Un salon de coiffure que vous pouvez utiliser en faisant une demande auprès du secrétariat. La liste des prestations annexes est à l'accueil.
- Un grand parc arboré, fleuri et sécurisé
- Un espace fumeur est à votre disposition
- Salle snoezelen : nous disposons d'une salle de relaxation appelée « snoezelen », qui est une technique de relaxation réalisée par du personnel formé. Elle est basée sur la stimulation sensorielle et motrice.

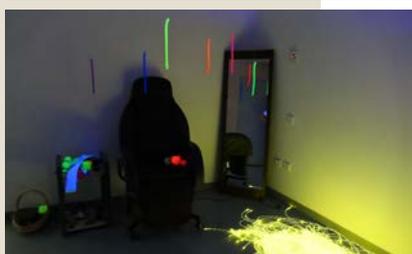
Salon



Parc



Snoezelen



Chambre Individuelle



Chambre Double



Cabinet de toilettes



Vos espaces privés

Les chambres individuelles ou doubles avec salles d'eau, sont équipées d'un système d'appel de sécurité vous permettant de contacter le personnel soignant à tout moment.

Le branchement de la ligne téléphonique peut être réalisé à votre demande, sans abonnement.

Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de l'établissement.

Un crédit est mis en place à l'ouverture de la ligne, et à l'issue de sa consommation, une facture vous sera adressée.

Vous avez la possibilité d'aménager votre lieu de vie avec du petit mobilier et des objets personnels (bibelots, photos...) suivant votre désir et goût. Nous mettons à votre disposition une clef de votre chambre à la demande.

Votre tranquillité et celle de vos voisins sont une de nos priorités, aidez-nous à les faire respecter.

Vos services



Vos repas

Les repas sont produits et livrés par la cuisine du Centre Hospitalier. Vos goûts et vos aspirations sont pris en compte lors de l'élaboration des menus par la diététicienne et le cuisinier. Les repas sont élaborés en lien avec votre pathologie, votre diversité culturelle et votre culte.

Les différents horaires de service sont les suivants :

- **Petit-déjeuner : 8h-9h**

(en chambre ou au palier de l'étage au choix)

- **Déjeuner : 12h-13h**
- **Goûter : 15h30-16h45**
- **Dîner : 18h30-20h**

Vous avez la possibilité d'être servi en salle de restauration ou en chambre.

Vos invités peuvent prendre le repas avec vous, en informant le personnel la veille, et moyennant une participation de 9,90 €.



Votre linge

L'établissement fournit et assure l'entretien du linge plat (draps et serviette de toilette).

Votre linge personnel peut être entretenu soit par votre famille soit par l'établissement via un prestataire extérieur (BIH Pau).

L'EHPAD décline toute responsabilité en cas de détérioration du linge délicat traité à l'extérieur.



Vos courses

Un camion déambulant alimentaire vient une fois par mois le vendredi au sein de l'EHPAD pour que les résidents fassent leurs achats.



Votre courrier

Votre courrier est distribué du lundi au vendredi par notre secrétaire, les journaux le sont du lundi au samedi par les aides hôteliers. Il est conseillé de rappeler à vos correspondants de mentionner lisiblement vos nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre. Une boîte aux lettres à côté du secrétariat est à votre disposition pour vos envois. nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre. Une boîte aux lettres à côté du secrétariat est à votre disposition pour vos envois.



Vos animaux

Les animaux de compagnie ne sont pas acceptés.

Vos services



Vos visites

Vos proches sont les bienvenus. Les visites sont entièrement libres à la seule condition qu'elles n'entraînent pas les soins. Elles peuvent avoir lieu dans la chambre ou dans les différents espaces de l'Établissement.

Vous avez aussi la possibilité de sortir avec vos familles ou amis à l'extérieur de l'établissement.

En cas de tutelle, la personne protégée a le droit d'être visitée. En cas de difficulté, le juge, ou conseil de famille s'il a été constitué, statue.



Vos absences

Si votre état de santé le permet, vous pourrez sortir à votre convenance tous les jours à condition d'en informer le personnel de l'établissement de manière à éviter inquiétudes et recherches.



Votre culte

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions de chacun.

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 de l'établissement.

Les horaires des offices religieux sont affichés au sein des services.



Vos bijoux et objets de valeurs

Un inventaire de vos biens détenus est établi lors de votre entrée. Sous réserve d'éventuelles mesures de protection juridique, le résident peut disposer librement de son patrimoine et de ses revenus et conserver des biens, effets et objets personnels. Par mesure de prudence, il est toutefois vivement recommandé au résident de ne conserver que ce qu'il juge strictement indispensable.

Par mesure de sécurité, nous vous conseillons de confier vos bijoux, votre argent, vos moyens de paiements (chéquier, carte bancaire, liquides) à vos proches. Si cela n'est pas possible, vos objets de valeur doivent être déposés au coffre de l'établissement contre attestation signée. Dans le cas contraire, l'établissement déclinera toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation des biens non déposés.

2 : Vos équipes pluridisciplinaires

L'EHPAD est un établissement public géré par le Directeur et le Directeur adjoint aux Structures médico-sociales du Centre Hospitalier d'Oloron Sainte-Marie.

Pendant votre séjour, une équipe pluridisciplinaire faisant appel à des intervenants internes et externes (libéraux) participe à votre prise en soin.

Cadre de santé

est garant de la qualité des soins et du respect des droits des patients. Il assure le fonctionnement global du service, ainsi que l'organisation des soins.

Médecin coordinateur

supervise la qualité et la permanence de soins ainsi que l'application des mesures préventives et entretient des relations constantes avec votre médecin traitant.

Infirmière coordinatrice

s'occupe de votre admission à votre entrée dans l'établissement puis coordonne avec le médecin coordinateur votre prise en soin durant votre séjour.

Assistante administrative

assure des tâches d'accueil et de secrétariat. Elle peut vous apporter une aide ponctuelle en matière administrative ou un suivi pour des démarches personnelles.

Auxiliaires de vie

vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne pour vous aider à préserver ou restaurer votre autonomie. Elles peuvent aussi vous accompagner lors des sorties et promenades pour favoriser le maintien de votre vie sociale. Elles travaillent en collaboration avec l'animateur et les équipes au sein de l'EHPAD.

Agents de Service Hospitalier

chargés de l'entretien et de l'hygiène des locaux de l'EHPAD et participent aux tâches permettant d'assurer votre confort.

Infirmières Diplômées d'État

Présentes 12h/24h, elles dispensent les soins nécessaires à votre prise en charge, ainsi que la distribution et prise de vos traitements qui sont préparés et délivrés par la pharmacie du Centre Hospitalier d'Oloron. Un infirmier de nuit du territoire est présent sur le secteur d'Oloron. Il peut être présent sur site quelques jours par mois ou être appelé si besoin la nuit.

Aides-Soignantes

vous assistent dans les actes de la vie quotidienne, les soins d'hygiène, les repas et les mobilisations. Un référent désigné lors de votre entrée préparera avec vous et selon vos souhaits un projet d'accompagnement personnalisé.

Animateur

favorise l'intégration des nouveaux résidents, développe et entretient la vie à l'intérieur de l'EHPAD. L'animation est un lien social indéniable apportant du bien-être et contribuant à une certaine cohésion entre tous. Pour se faire, l'EHPAD peut compter sur l'équipe d'animation et sur les différents intervenants extérieurs, bénévoles ou professionnels, qui proposent tout au long de l'année des activités physiques et cognitives adaptées.

Aides hôteliers

organisent votre prise des repas tout en respectant les régimes, les souhaits de chacun ainsi que les prescriptions médicales.

Psychomotricienne

La psychomotricité est une profession paramédicale qui a pour but d'aider le résident à mieux maîtriser son corps en prenant en compte les interactions entre la motricité, le psychisme, la sensorialité et l'environnement de la personne. Au sein de l'établissement, la psychomotricienne participe au maintien de l'autonomie et au bien-être du résident. Elle travaille en lien avec les différents professionnels de l'EHPAD ainsi qu'avec des professionnels extérieurs (EMRAH Salies, Kinésithérapeute libéraux, orthoprothésiste, ergothérapeute) pour une évaluation complémentaire de la posture du résident (fauteuil/lit) quand cela est nécessaire.

Psychologue / Neuropsychologue

Au service du résident et des familles, il intervient auprès du résident quel que soit son autonomie physique et psychique. Il peut être amené à utiliser des techniques d'accompagnement très variées (soutien psychologique, groupe de parole, relaxation, activité cognitive, activité manuelle...).

Assistante sociale

Formées à l'entretien d'aide psychosocial et dans le respect de l'éthique de leur profession, les assistantes de service social assurent un rôle d'écoute, d'information, d'orientation et d'accompagnement auprès des patients et de leurs familles. Vous pouvez contacter les assistantes sociales par l'intermédiaire des services de soins par téléphone

Intervenants externes à la structure :

Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant ainsi que des autres intervenants libéraux.

- Les médecins traitants
- Des kinésithérapeutes libéraux interviennent à l'EHPAD sur prescriptions médicales selon vos souhaits, ils disposent d'une salle de kinésithérapie avec différents agrés (barre parallèle, vélo...)
- Des pédicures peuvent aussi intervenir à votre demande.
- Des coiffeuses, un salon est mis à disposition
- Hospitalisation à domicile
- Représentants des cultes

L'EHPAD faisant partie du Centre Hospitalier d'Orlon Sainte-Marie, nous avons la possibilité de faire intervenir les différentes équipes professionnelles : Equipe Mobile à Orientation Gériatrique, Equipe Mobile d'Accompagnement et de Soins Palliatifs, Equipe Mobile d'Hygiène, diététiciennes, et assistante sociale.

Principales instances et commissions de l'établissement

Le **Conseil de Vie Sociale** (CVS), instance réglementaire consultative, permet votre participation ainsi que celle de votre famille au fonctionnement de l'établissement (observations, propositions...). Il a lieu trois fois par an.

La **commission des menus** est chargée de permettre la communication autour de l'alimentation et la nutrition dans le but d'améliorer la prestation repas. Elle a lieu quatre fois par an.

La **commission des animations** permet votre participation à l'élaboration des programmes d'activités. Ce moment d'échanges vous permet de vous exprimer sur les activités, sorties et animations des derniers mois, mais aussi de réfléchir ensemble à des thèmes pour les journées futures, et proposer des lieux de sorties ou formuler des envies particulières. Elle a lieu trois fois par an.

La **réunion des familles** est une rencontre annuelle avec les résidents et leurs proches dans le but d'exprimer leurs souhaits, leurs besoins et leurs attentes ainsi que les éventuelles difficultés rencontrées lors de la prise en charge au sein de la structure.



3 : Votre accompagnement et prise en soin

Votre admission

Le dossier de préadmission est à compléter sur le site internet viatrajectoire.sante-ra.fr.

Le dossier d'admission est à remplir lors de l'inscription et comprend :

- un volet médical à compléter par votre médecin traitant ou votre établissement hospitalier
- un volet administratif à compléter par vous-même, votre famille et/ou une assistante sociale.

Les agents administratifs sont à votre disposition pour tout renseignement. Une visite de l'établissement peut être proposée sur rendez-vous.

L'admission se fait en recherchant systématiquement le consentement libre et éclairé de la personne et en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de l'accompagnement tout en veillant à sa bonne compréhension.

Une commission d'admission, composée du Directeur ou du Directeur adjoint, du médecin coordinateur, du cadre de santé et de l'adjoint administratif en charge de l'accueil des résidents, examinera votre dossier en vue d'évaluer vos besoins, vos attentes et nos capacités à y répondre et vous proposera une place dès que possible. Une visite de préadmission à votre domicile peut être réalisée en complément si nécessaire.

En cas d'avis favorable, l'admission est prononcée par le Directeur de l'établissement et se matérialise par la signature d'un contrat de séjour dès qu'une place se libère. Votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord.



Projet d'Accompagnement Personnalisé

Le projet d'accueil personnalisé (PAP) est un outil d'accompagnement spécifique en réponse à vos besoins et à vos attentes. Avec la loi de rénovation de l'action sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002, le PAP s'impose dans les établissements de santé tels que les maisons de retraite et les EHPAD. Le PAP est encadré par le médecin coordinateur, la neuropsychologue, l'infirmière coordinatrice, le référent aide-soignant. Sont invités, le résident, les familles et les tutelles.

Vie sociale

L'animation de l'établissement permet de poursuivre des habitudes de vie, d'avoir des loisirs et de continuer tout simplement à faire des projets, adaptés aux degrés de votre autonomie.

Les activités sont mises en place sous forme d'**ateliers divers** :

cuisine, lecture, jeux de société, gym douce, atelier mémoire, salle de relaxation (salle snoezelen).

Les animations hebdomadaires sont communiquées par affichage en interne, puis distribuées tous les vendredis aux résidents qui en font la demande. La participation aux animations n'est pas obligatoire, toutefois, nous encourageons les résidents à intégrer les activités susceptibles de les intéresser. Elle fait partie intégrante du Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Des salons et espaces de vie communes sont à votre disposition dans l'Etablissement. Les jardins de la structure sont à votre disposition et à celle de vos visiteurs.



Une journée à l'Âge d'or

7h

Réveil

et début des soins pour les résidents qui le souhaitent.

8h-
9h30

Petit-déjeuner

servi dans les chambres ou sur le palier des étages (aide au repas si besoin).

10h-
10h30

Début des activités

Pour les résidents qui le souhaitent, des activités sont prévues au programme des animations.

12h

Déjeuner

servi dans la salle de restauration ou en chambre selon votre état de santé. A la suite du repas, vous êtes libre de partir vous reposer tranquillement dans votre chambre, dans les salons ou le parc.

14h-
16h

Activités

pour ceux qui le désirent.

15h30-
16h30

Goûter

en chambre ou en salle de restauration.

18h30
-20h

Dîner

servi en salle de restauration ou en chambre.

Ensuite vous avez la possibilité de rester en salle devant la télévision ou de regagner votre chambre pour la nuit.

Si vous le souhaitez une collation peut vous être amenée durant la nuit.

Prise en charge de la douleur

Article L.1110-5 du code de la santé publique : « toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée »

A l'EHPAD, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, l'équipe soignante est amenée à évaluer quotidiennement votre douleur à l'aide de différents outils.

En répondant à vos questions ; en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement ; en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Au sein de l'hôpital nous disposons du CLUD. (Le Comité de Lutte contre la Douleur) qui a pour mission essentielle d'organiser et coordonner la lutte contre la douleur.

Pour ce faire, le CLUD :

- développe les actions de formation des personnels
- suscite le développement de plan d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur
- facilite la prescription et la dispensation de l'ensemble des antalgiques et notamment celle des stupéfiants
- élabore, dans le cadre d'un consensus médical, des protocoles de prise en charge de la douleur
- propose toute recommandation ou exprime son avis à la demande de la direction de l'établissement sur les acquisitions d'équipements ou de matériels susceptibles d'avoir une répercussion sur la prévention et la prise en charge des douleurs
- diffuse et applique les travaux validés par la Haute Autorité de Santé en ce domaine

Au sein de l'équipe de l'EHPAD des « correspondants douleurs » ont été désignés et reçoivent à ce titre une formation spécifique.

4 : Vos droits et devoirs

Votre personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance, librement choisie (loi du 4 mars 2002). Elle doit être majeure et peut être un parent, un proche ou le Médecin traitant.

La désignation de cette personne doit se faire par écrit sur un imprimé spécifique, remis lors de votre pré-admission ou admission et qui sera conservé dans votre dossier médical. Elle vaut pour la durée de l'hospitalisation et est révoquant à tout moment.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Elle pourra assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre les décisions. Vous trouverez une documentation à ce sujet au secrétariat.

Vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée directives anticipées pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document est fait pour aider les médecins à prendre les décisions concernant votre prise en charge, qui soient conformes à vos souhaits au cas où vous ne seriez plus en état d'exprimer votre volonté. Elles seront conservées dans votre dossier médical. Vous trouverez une documentation à ce sujet au secrétariat.

Votre droit d'accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002 garantit et régit l'accès au dossier médical du patient.

L'information contenue dans le dossier a un caractère strictement personnel, et ne peut être transmise sans le consentement exprès de la personne concernée.

Toute personne accueillie a accès sur demande formulée par écrit à son dossier médical conformément à la législation. Vous pouvez adresser votre demande au Directeur de l'établissement ou à l'adresse : relations.usagers@ch-oloron.fr.

En cas de communication du dossier, les frais engendrés par la reprographie du dossier médical, et par son affranchissement en recommandé avec accusé de réception, sont à votre charge. La consultation sur place des informations est gratuite.

Le délai de communication d'un dossier est de 8 jours au plus tard après un délai de réflexion de 48h, mais peut être porté à 2 mois si le dossier concerné date de plus de 5 ans.

5 : Qualité et sécurité de vos soins

Mesure évaluative externe : la certification

La certification est une procédure d'évaluation externe des établissements de santé, mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS). Elle a pour objectif d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients. Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé.

Votre avis nous intéresse

Vous pouvez nous faire part de vos remarques et observations en vous adressant au cadre de santé, au directeur, via le questionnaire annuel de satisfaction et/ou le registre des satisfactions et réclamations mis à votre disposition à l'accueil.

**Nous vous souhaitons
encore une fois la bienvenue
et un agréable séjour parmi nous.**

