LIVRET D'ACCUEIL RESIDENT

EHPAD ORPEA EDITH PIAF

ORPEA RÉSIDENCES

la vie continue avec nous

BIENVENUE

Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous, et nous vous remercions de votre confiance.

Soyez assuré que nous déploierons tout notre savoir et notre énergie pour vous rendre la vie la plus douce et heureuse possible.

Madame Delphine PANCZAK

Directrice de l'EHPAD ORPEA « Edith Piaf »

SOMMAIRE

I. ÉTABLISSEMENT 4

II. VOTRE CHAMBRE.....7

III. HÔTELLERIE ET RESTAURATION.....9

IV. SOINS ET ACCOMPAGNEMENT.....11

Accompagnements spécifiques.....13

V. ACTIVITÉS.....15

VI. PRESTATIONS EXTERNES.....16

VII. DÉMARCHE QUALITÉ ET BIENTRAITANCE.....16

VII. DEMARCHE QUALITE ET BIENTRAITANCE.....18

VIII. DROITS AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE.....22

IX. INFORMATIONS PRATIQUES.....29

ANNEXES.....31

I. ÉTABLISSEMENT

Présentation de l'établissement

La Résidence « Édith Piaf » est une maison de retraite médicalisée (EHPAD), qui accueille des personnes âgées autonomes, semi-valides et dépendantes en long séjour et/ou en hébergement temporaire.

Notre établissement dispose d'une Unité de Soins Adaptés spécialisée dans l'accueil des personnes désorientées ou atteintes de la maladie d'Alzheimer (et pathologies apparentées).

L'établissement partage ses murs avec la Halte-garderie municipale « La Môme », favorisant ainsi les relations intergénérationnelles pour le plus grand plaisir de tous !

Situation de l'établissement

L'établissement est situé près de la Porte du Pré-Saint-Gervais, face à l'Hôpital Robert Debré.

La Résidence se situe à 1,1 km du Parc Les Buttes Chaumont et à proximité des commerces (marché à la place des fêtes tous les mardis- vendredis et dimanches).

L'accueil

L'établissement vous accueille tous les jours de 8h30 à 18h30.

En dehors des horaires d'ouverture de l'accueil, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe de nuit pour accéder à la Résidence.

Oumama et Françoise sont à votre écoute pour tout renseignement.

Accès

Par la route :

Via le périphérique :

- Sortie « Porte du Pré St Gervais »
- Sortie « Porte des Lilas »

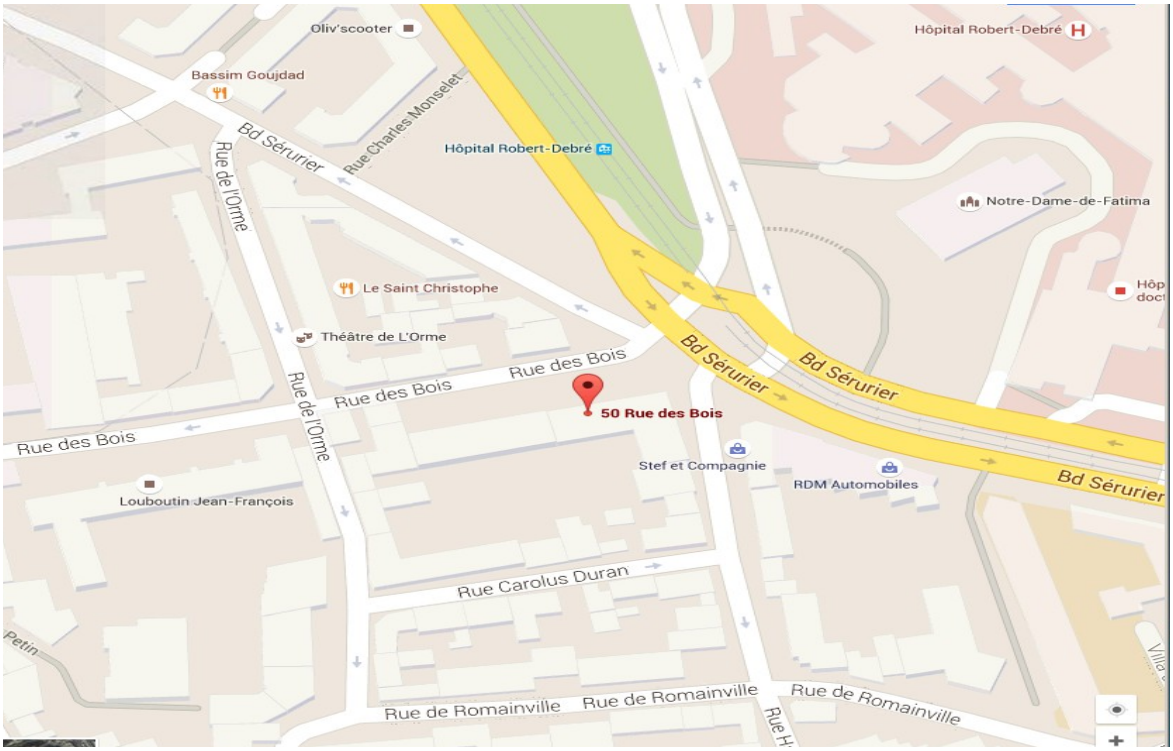
Par transport en commun :

- **Bus :**Arrêt « Porte du Pré St Gervais » Bus 48 ou 60
- **Tramway :** T3B « Arrêt Hôpital Robert Debré »
- **Métro :**

  - Porte du Pré St Gervais (ligne 7bis)

  - Porte des Lilas (ligne 11)

  - Télégraphe (ligne 11)

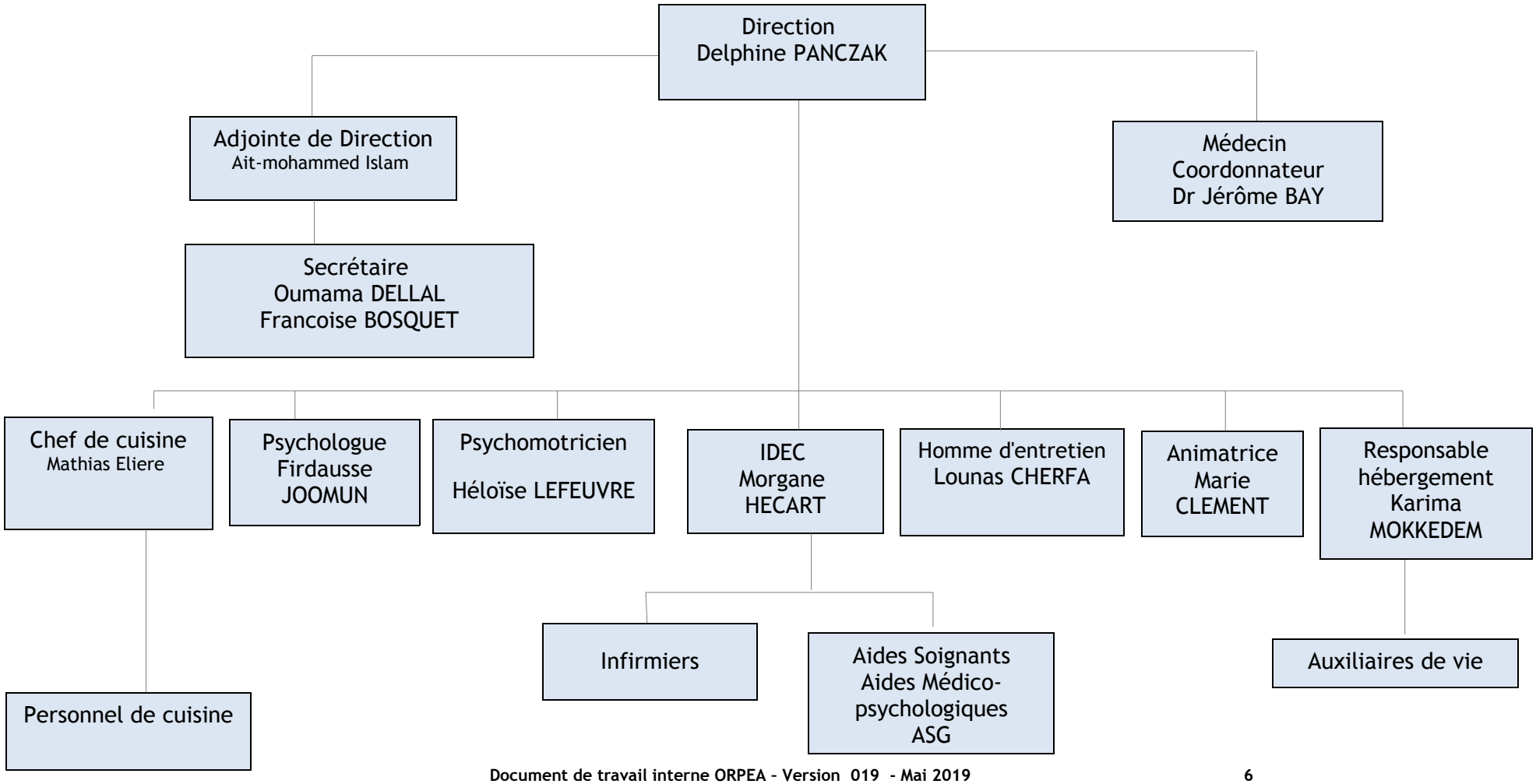


Identification du personnel

Le personnel de l'établissement est facilement identifiable, grâce au badge porté.

Organigramme de l'établissement

MAJ : 29/09/2019



II. VOTRE CHAMBRE

Le système d'appel

Pour votre sécurité, un système d'appel est installé à la tête du lit, ainsi que dans la salle de bain entre le lavabo et les toilettes.
En actionnant ce système, il permet l'intervention du personnel soignant référent de l'étage concerné : il fonctionne nuit et jour.

Entretien

Pour tout problème « technique » (ampoule grillée, lavabo bouché, ….), le signaler auprès de l'accueil.

L'agent de maintenance, Monsieur Lounas CHERFA, se fera un plaisir de vous dépanner.

Coffre

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur au sein de l'établissement.

Toutefois, l'établissement dispose d'un coffre – fort et peut accepter le dépôt de vos valeurs (sommes modiques au titre de l'argent de poche de résidents -150 euros maximum par résident-, chéquier, carte bancaire, papier d'identité, etc.) en complétant la fiche correspondante, à chaque dépôt ou retrait.

A défaut de cette précaution, l'établissement ne sera pas responsable en cas de détérioration, de perte ou de vol d'objets personnels non déposés au coffre, excepté en cas de faute de l'établissement ou de l'un de ses membres.

A la demande, nous pouvons équiper les chambres d'un coffre fort individuel dans lequel les résidents pourront entreposer leurs objets de valeur. Tout objet déposé au sein de ce coffre fort individuel restera sous la seule et entière responsabilité du Résident.

Lingerie / pressing

Votre linge de corps est entretenu par l'établissement *(étiquettes au nom du résident et cousues*) ainsi que le linge plat (draps,couvertures, serviettes de toilette, serviettes de table...)
Il est ramassé tous les jours et vous sera redistribué en chambre dans les meilleurs délais.

L'entretien des vêtements de ville est à la charge du résident et/ ou de la famille. En cas de besoin, nous pouvons vous mettre à disposition les coordonnées, tarifs et prestations d'un prestataire externe pour l'entretien des vêtements de ville.

Pour tout problème avec votre linge, merci de vous rapprocher de notre responsable hébergement, Madame Karima MOKKEDEM.

III. HÔTELLERIE ET RESTAURATION

La **restauration** est effectuée sur place par le chef de cuisine et son équipe.

Les horaires

- Le ***petit-déjeuner*** vous est servi en chambre à partir de **7h30**

- Le ***déjeuner*** et le ***dîner*** sont servis à **12h15** et **18h15** en salle de restaurant,
- A partir de **16h**, le ***goûter*** vous est servi dans les salons ou dans votre chambre,
- Une ***collation*** vous est systématiquement proposée le soir, si vous le souhaitez.

Dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité de respecter les horaires de repas indiqués et, après en avoir averti l'établissement, un plateau vous sera servi.

Vous pouvez après avis médical demander un plateau en chambre avant 12h et 18h.
Nous respecterons au mieux vos habitudes de vie, notamment concernant le service de restauration.

Les invités

Chaque jour, vous avez la possibilité de convier vos proches à partager votre repas au salon « La vie en Rose ». Le repas est facturé 17 € TTC.

Pour se faire, merci d'effectuer votre réservation auprès de l'accueil avant 10h pour le midi et le soir.

Les menus

- Les menus sont consultables au rez-de-chaussée à proximité de la salle de restaurant et dans les ascenseurs.
- Chaque dimanche, le menu de la semaine est à votre disposition auprès de l'accueil. Un menu de remplacement est disponible chaque jour.

Les repas à thème

Des repas à thème sont organisés une fois par mois. Ex : Repas Italien, La saint Patrick …

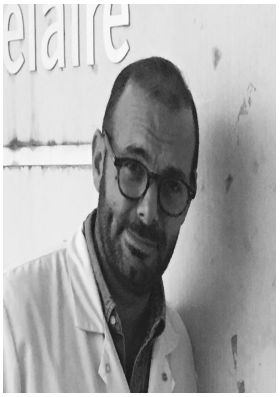
IV. SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

Dépendance et perte d'autonomie

L'établissement accueille des personnes âgées de tous les degrés de dépendance selon la méthode de la grille AGGIR.

La grille AGGIR permet d'évaluer le degré de la dépendance des résidents dans la vie quotidienne (calcul du GIR). Six degrés sont définis, allant de GIR 1 (dépendance totale) à GIR 6 (autonomie totale).

Les médecins



Le Docteur Jérôme BAY, médecin coordonnateur salarié de l'établissement, spécialisé en gériatrie, est l'interlocuteur privilégié des résidents, des familles et des intervenants libéraux pour l'organisation générale des soins. Il participe aux admissions, forme et encadre les équipes soignantes.

Le médecin traitant de votre choix se déplacera sur l'établissement afin de vous consulter.

Les infirmiers

L'infirmière coordinatrice, **Madame Morgane HECART**, salariée de l'établissement, encadre l'ensemble de ses personnels infirmiers et soignants.

Les aides-soignants, aides médico-psychologique et assistants de soins en gérontologie

L'équipe soignante réalise en collaboration avec les infirmières et sous leur responsabilité, des soins de prévention, de maintien, d'éducation à la santé et des soins relationnels pour préserver ou restaurer la continuité de la vie, le bien - être et l'autonomie de la personne.

Les auxiliaires de vie

L'équipe des auxiliaires de vie assiste les résidents dans les gestes de la vie quotidienne, sous la responsabilité de **Madame Karima MOKEDDEM**.

L'équipe participe aux actions visant à préserver l'autonomie des résidents et assure l'hygiène des locaux.

La kinésithérapie

Le kinésithérapeute de votre choix assure la prise en charge de votre rééducation, si nécessaire, sur prescription médicale et en exercice libéral.

La psychologue

La Psychologue, **Madame Firdausse JOOMUN**, assure, sur prescription et/ou indication médicale, le suivi psychologique individuel et/ou collectif du résident et ce, en articulation avec les autres acteurs de la prise en charge.

La psychologue est présente tous les jours de la semaine.

La psychomotricienne

La Psychomotricienne, **Madame Héloïse LEFEUVRE**, réalise des soins, des activités de rééducation et de stimulation sensorielle auprès des résidents présentant des troubles neuromoteurs et psychomoteurs pour un mieux-être psycho-corporel. Par son action, elle concourt à la prévention, au dépistage, à l'éducation thérapeutique, au diagnostic et au traitement du résident.

Accompagnements spécifiques

L'établissement « Orpea Edith Piaf » dispose d'une Unité de Soins Adaptés (USA) de 13 lits, et d'une Unité pour personnes fragilisées par la Grande Dépendance (UGD) de 19 lits.

Unité de Soins Adaptés (USA)

Cette unité est située au 5ème étage et a pour vocation d'héberger des résidents dont l'accompagnement nécessite un environnement architectural adapté, une organisation spécifique et un personnel dédié et formé à ce type d'accompagnement.

Les critères d'accueil sont ceux fixés par la Haute Autorité de Santé (HAS) relatifs au diagnostic et à l'accompagnement de la maladie d'Alzheimer et des maladies apparentées : Avoir un diagnostic affirmé de maladie d'Alzheimer ou de maladie neurodégénérative apparentée (démence vasculaire, maladie à corps de Lewy, démence Parkinsonienne, démence fronto-temporale…) avec troubles modérés à sévères du comportement évalués par le NPI-ES diagnostiqués et connus mais ne nécessitant pas une admission en unité UHR ou en UCC.

Lors de l'analyse du dossier médical d'admission, le médecin coordonnateur évalue les risques gériatriques, analyse la charge en soins et établi un projet de vie initial qui sera revu avec l'équipe en réunion pluridisciplinaire. Cette première évaluation permet d'orienter le résident vers le niveau qui correspond le plus à son état de dépendance et de ses besoins en soins requis.

Compte tenu du projet de vie et de soins adaptés, si le résident ne satisfait plus aux critères d'accueil de cette unité ou si ses troubles psycho-comportementaux évoluent durant son accompagnement et qu'ils ne sont plus en correspondance avec le projet de soins de l'unité, l'accompagnement du résident à cette unité n'est plus adéquat, l'établissement accompagnera le résident et sa famille dans une unité plus adaptée.

Unité grands dépendants (UGD)

L'UGD est une unité dédiée aux personnes fragilisées, dépendantes motrice et nécessitant des soins et un accompagnement en cohérence avec leur perte d'autonomie. Elle est située au 4ème étage de l'établissement.

Cette unité de soins (UGD) complète le parcours de vie institutionnelle du résident. Elle est adaptée au degré de la dépendance motrice des personnes âgées : aides techniques spécifiques et prises en soins.

La décision d'accueillir dans l'unité est préalablement soumise à l'accord du résident, de ses proches et si le résident est déjà dans l'EHPAD, de son médecin traitant.

Il convient de préciser qu'une sortie de l'unité peut être motivée par l'amélioration secondaire de l'état du résident. Cette décision se détermine en équipe pluridisciplinaire.

V. ACTIVITÉS

Les animations / ateliers

Le planning des animations est consultable au rez-de-chaussée face aux ascenseurs. Chaque lundi l'animatrice, Madame Marie CLEMENT, vous distribuera le planning des animations et le menu de la semaine en cours.

Voici quelques exemples d'animation :

- Gymnastique Douce,
- Revue de presse,
- Écoute musicale,
- Jeux de société,
- Atelier cuisine...

Les sorties à l'extérieur

Des sorties à l'extérieur sont organisées.

Exemple de sorties :

- Sortie au bistrot Porte des Lilas
- Sortie au marché à la place des fêtes
- Sortie au parc des Buttes Chaumont

La lettre d'information « La Gazette » :

La gazette est réalisée par l'équipe de la Résidence et vous sera remise en début de mois avec votre facture, elle est également disponible à l'accueil.

Cette gazette reprend les informations de la Direction, les anniversaires du mois, les animations passées et à venir, etc.

VI. PRESTATIONS EXTERNES

Le pédicure

Une pédicure intervient dans notre établissement. Pour tout rendez vous, veuillez vous adresser à l'accueil. *Toutefois, vous conservez le choix de votre intervenant*.

Les frais de pédicure restent à votre charge.

Le coiffeur

Pour votre confort et votre bien-être, un coiffeur professionnel intervient une fois par semaine, le vendredi, et un lundi sur deux, au sein du salon de coiffure de l'établissement, situé au sous-sol.

Pour prendre rendez-vous, merci de vous adresser à l'accueil ou auprès de FRESSIA au 01.40.92.05.02. *Toutefois, vous êtes libre de choisir le coiffeur de votre choix*.

Les frais restent à votre charge et sont à régler à l'accueil ou au moment de la prestation au salon de coiffure.

Informations générales sur les prix

Pour toutes les prestations d'un montant supérieur à 25 euros TTC, le professionnel est tenu de remettre au client un document sur lequel apparaissent :

- les coordonnées du prestataire ;
- la date de rédaction de la note ;
- les dates et lieu d'exécution de la prestation ;
- le décompte détaillé, en quantité et en prix, de chaque prestation et produit fourni ou vendu ;
- la somme totale à payer hors taxes et toutes taxes comprises ;
- le nom du client, sauf opposition de celui-ci .

La note doit être délivrée dès que la prestation a été rendue, et en tout état de cause avant le paiement du prix.

Le décompte détaillé est facultatif si la prestation a donné lieu, préalablement à son exécution, à l'établissement d'un devis descriptif et détaillé, accepté par le client et conforme aux travaux effectués.

La note doit être établie en double exemplaire, l'original étant remis au client.
Si le client le demande, une note doit lui être remise pour les prestations dont le montant est inférieur à 25 euros TTC.

VII. DEMARCHE QUALITE ET BIENTRAITANCE

Votre avis nous intéresse

De nombreuses solutions vous permettront de nous faire part de vos suggestions :

- De vive voix auprès de la Direction et/ou des référents,
- En remplissant le cahier de suggestions situé à l'accueil,
- En participant au Conseil de la Vie Sociale (renseignements auprès de l'accueil) et aux différentes commissions (restauration et animation),
- En remplissant chaque année notre enquête de satisfaction.

Évaluation interne et externe

L'évaluation interne

Conformément à la loi du 2/01/2002, notre établissement a procédé à son évaluation interne à partir du mois d'avril 2018.

Elle a consisté à évaluer en équipe les pratiques professionnelles de l'établissement selon 5 grandes thématiques :

- les droits individuels et collectifs,
- les soins,
- le maintien de l'autonomie,
- la personnalisation de l'autonomie,
- et l'accompagnement de fin de vie,

au regard des recommandations de bonnes pratiques de l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM)., sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les résultats de cette évaluation interne sont consignés dans un rapport qui a été transmis aux autorités compétentes en Novembre 2018.

L'évaluation externe

L'évaluation externe a été réalisée dans un second temps en juin 2019 par un organisme externe accrédité par l'ANESM.

L'évaluation externe est une appréciation de la qualité globale de prise en charge des résidents de chaque établissement, avec un examen de thématiques spécifiques :

- Droit des usagers,
- Projet personnalisé,
- Ouverture de l'établissement sur l'environnement, environnement familial, etc…
- Analyse des suites réservées aux résultats de l'évaluation interne et élaboration de préconisations sur des aspects stratégiques et/ou opérationnels.

Les résultats de cette évaluation externe sont consignés dans un rapport qui a été transmis aux autorités compétentes.

Les résultats de ces évaluations seront évoqués lors des Conseils de la vie sociale ou sur simple demande auprès de la Direction.

Recommandations des bonnes pratiques professionnelles

Sous l'égide de la Haute Autorité de Santé (HAS), l'Agence Nationale de l'évaluation et de la qualité des Établissements et services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM) a développé des actions dans deux domaines :

- les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- l'évaluation des établissements et services de santé, médico-sociaux et sociaux.

Crée par la loi de financement de la sécurité sociale de 2007, l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM) est née de la volonté des pouvoirs publics d'accompagner les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) dans la mise en œuvre de leur démarche qualité mais aussi de l'évaluation interne et externe, instituée par la loi du 2 janvier 2002. L'agence a été placée en Avril 2018 sous la gouvernance de l'HAS.
Les recommandations de bonne pratique émises sont définies comme des propositions, des conseils de bonnes pratiques applicables sur le terrain pour une meilleure prise en charge des usagers dans les établissements. Ces recommandations se situent à l'interface d'une logique d'évaluation et d'amélioration continue de la qualité.

L'objectif de ces recommandations de bonnes pratiques professionnelles est d'informer les professionnels de santé et les patients et usagers du système de santé afin d'améliorer la prise en charge et la qualité des soins dispensés.

Elles s'inscrivent au sein de 7 programmes principaux :

- les fondamentaux,
- l'expression et la participation des usagers,
- les points de vigilance et la prévention des risques,
- le soutien aux professionnels,
- les relations avec l'environnement,
- les relations avec la famille et les proches,
- la qualité de vie au sein de l'établissement

Le personnel de notre établissement est informé et formé régulièrement aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles par des actions de formations dispensées par le personnel encadrant de l'établissement. De plus, ces recommandations sont en libre consultation par le personnel.

Mesures mises en œuvre pour le développement de la bientraitance

Un dispositif de veille et d'actions en faveur de la bientraitance existe au sein de l'établissement.

L'ensemble du personnel de l'établissement est sensibilisé aux dispositions réglementaires relatives au renforcement des procédures de traitements des signalements de maltraitance dans les structures sociales et médico-sociales (un numéro national contre la maltraitance est disponible : 3977).

A ce titre, l'établissement a mis en place un certain nombre d'outils et de supports permettant d'œuvrer en faveur de la bientraitance :

- nomination de référents
- formations spécifiques auprès du personnel,
- évaluation régulière des pratiques professionnelles,
- procédure sur les actions préventives permettant de repérer les situations à risques et de mettre en place les actions qui s'imposent.

Le Directeur et l'ensemble de l'équipe sont à votre écoute et veillent quotidiennement au respect de votre bien être.

VIII. DROITS AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE

Informatique et libertés

Protection des données à caractère personnel

Le Groupe ORPEA s'engage à collecter et traiter vos données à caractère personnel conformément aux réglementations françaises et européennes applicables en la matière et plus particulièrement au Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Les données à caractère personnel vous concernant sont collectées et traitées par le Groupe ORPEA pour des finalités déterminées, explicites et légitimes destinées à :

- la gestion des demandes de places en établissement
- la gestion administrative de votre dossier
- la gestion des signalements de vigilance sanitaire
- l'échange et le partage d'informations vous concernant entre les intervenants sociaux, médicaux, et paramédicaux aux fins de la coordination de votre suivi
- la gestion de votre dossier médical, de votre dossier de soins et individuel de soins dans le cadre de votre suivi médical
- le cas échéant, la gestion des transports sanitaires que vous avez déléguée à l'établissement
- la mise en œuvre de dispositifs de e-santé, de télémédecine et ou d'éducation thérapeutique
- la gestion comptable et financière de l'établissement
- la gestion du recouvrement et du contentieux
- l'établissement de statistiques, d'études internes et d'enquêtes de satisfaction
- La réalisation d'audits et de missions de contrôle interne

- la mise en œuvre de dispositifs de caméras pour assurer la sécurité des biens et des personnes
- le cas échéant, la mise à disposition d'une ligne téléphonique et /ou d'un accès Wifi

Selon les finalités poursuivies, la collecte et le traitement de vos données sont nécessaires à l'exécution du contrat de séjour que vous avez conclu avec le Groupe ORPEA ou au respect des obligations légales auxquelles le Groupe OPEA est soumise. Ils peuvent également être fondés sur l'intérêt légitime poursuivi par le Groupe ORPEA ou sur votre consentement.

Les données vous concernant traitées par le Groupe ORPEA sont relatives à votre identité, vos coordonnées, votre état de santé ainsi qu'à votre situation personnelle, professionnelle et patrimoniale et, le cas échéant, à vos données de connexion au WiFi de l'établissement.

Le Groupe ORPEA s'engage à mettre en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité adaptées aux risques pour vos droits et libertés.

Selon les finalités poursuivies, vos données seront conservées pendant une durée conforme aux réglementations applicables et aux recommandations publiées par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Les destinataires de vos données sont :

- le personnel administratif habilité du Groupe ORPEA
- le personnel habilité de la résidence et les professionnels externes participant à votre prise en charge, à la coordination ou la continuité de vos soins, à la prévention ou à votre suivi médico-social et social, dans les conditions prévues par l'article L1110-4 du Code de la santé publique
- les prestations externes (restauration, coiffeurs, transporteurs)

- les prestataires techniques (maintenance informatique, hébergeurs de données, éditeurs de dispositifs e-santé, de télémédecine et/ou d'éducation thérapeutique)
- les organismes instructeurs et payeurs de prestations sociales
- les autorités de tutelles (Conseil Départemental, Agence Régionale de santé) autorisées par une loi ou un règlement à obtenir la communication de vos données
- les autorités, organismes publics et administration légalement habilitées à les recevoir
- le cas échéant, des destinataires peuvent être situés hors Union Européenne afin d'assurer, par exemple, la maintenance informatique du système d'information du système d'information et des applications de l'établissement et du Groupe ORPEA.

Conformément au Règlement (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016 et à la loi Informatique et Libertés du 06 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression des données et de limitation du traitement, ainsi que du droit de définir les modalités de gestion post-mortem de vos données.

Vous pouvez également, pour des raisons tenant à votre situation particulière, vous opposer au traitement de vos données fondées sur l'intérêt légitime du Groupe ORPEA.

Vous pouvez exercer vos droits par :

- voie postale à l'adresse suivante : Délégué à la Protection des Données / Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne – Groupe ORPEA – 12, rue Jean Jaurès – CS 10 032 - 92 813 Puteaux Cedex
- courriel à l'adresse suivante : dpo@orpea.net

Vos demandes de droits d'accès doivent être signées et accompagnées d'un justificatif d'identité signé, et comprendre les informations nécessaires pour nous permettre de répondre à votre demande.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la CNIL www.cnil.fr

Vidéo protection

Cet établissement est placé sous vidéosurveillance afin de lutter contre les vols, les dégradations et pour protéger les personnes conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée et du Règlement Européen (UE) n° 2016/679 du 27 avril 2016.

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, de portabilité, de suppression des données, de limitation du traitement, à la gestion post-mortem de vos données ainsi que votre droit, pour des motifs légitimes, à vous opposer au traitement des données vous concernant par :

- voie postale à l'adresse suivante : **Délégué à la Protection des Données / Direction de l'Audit, des Risques et du Contrôle Interne – Groupe ORPEA – 12, rue Jean Jaurès – CS 10 032 - 92 813 Puteaux Cedex**
- courriel à : dpo@orpea.net

Vos demandes de droits d'accès doivent être signées et être accompagnées d'un justificatif d'identité, sur laquelle est apposée votre signature, et comprendre les informations nécessaires pour nous permettre de répondre à votre demande.
Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site www.cnil.fr

Accès au dossier médical

En application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et de la loi n°2016-41 du 26 janvier 2016, les patients disposent d'un accès, direct ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par eux-mêmes, à l'ensemble des informations papiers ou informatiques concernant leur santé détenues par l'établissement.

En cas de questions, n'hésitez pas à vous rapprocher directement de la Direction de l'établissement.

Conseil de la vie sociale

En référence à la loi du 2 janvier 2002, le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance consultative permettant aux résidents et à leurs familles de participer à la vie de l'établissement . Il a pour mission de donner un avis sur toute question relative au fonctionnement de l'établissement notamment :

- L'organisation interne et la vie quotidienne ;
- Les activités, l'animation et les services proposés aux résidents ;
- Les projets de travaux et d'équipements ;
- L'entretien des locaux ;
- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les familles et l'EHPAD.

Les jours et heures de ces Conseils seront communiqués par voie orale et d'affichages ainsi que par courrier pour les membres élus. Vous pourrez retrouver en annexe la liste des personnes faisant partie du Conseil de la vie sociale.

Droits et libertés

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et la charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie ainsi que le règlement de fonctionnement de l'établissement vous sont présentés en annexe du présent livret d'accueil.

Personne de confiance

Le résident a le droit, s'il le souhaite, de désigner une personne de confiance qui l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.
Une notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance est présente en annexe.

Personne qualifiée

La personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5 du Code de l'action sociale et des familles (CASF), désigne la personne à laquelle tout résident pris en charge dans un établissement médico-social peut faire appel pour l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige.
En cas de contestation ou de réclamation, le résident pourra faire appel à une personne « qualifiée », dont la liste est établie conjointement par le Préfet, l'Agence régionale de santé et le Président du Conseil Départemental. Si les autorités compétentes ont établi cette liste, vous pourrez retrouver cette liste des personnes qualifiées ainsi que leurs coordonnées précisées en annexe du présent livret et affichées à l'accueil. A défaut, vous avez la possibilité de l'obtenir en vous rapprochant directement du Conseil départemental du lieu dans lequel se situe l'établissement.

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à vous adresser à l'accueil.

Recours à un médiateur de la consommation

Pour toute question et tout sujet, le/la Directeur/Directrice de l'établissement est votre interlocuteur privilégié. La direction s'attache à mettre en place un espace de dialogue et d'échanges, et à associer les familles et les proches à la vie de l'établissement.
La Direction est à l'écoute de vos besoins et attentes et de nombreux moyens sont mis à votre disposition pour les exprimer. Avec l'ensemble de l'équipe, nous veillerons à apporter une réponse individualisée à chacun.

Néanmoins dès lors qu'un litige de consommation n'a pu être réglé dans le cadre d'une réclamation préalable auprès de l'établissement, le Résident ou son Représentant Légal peut faire appel au médiateur de la consommation dans le but de résoudre à l'amiable tout litige avec l'établissement.

Sont exclus du champ de compétence du médiateur de la Consommation les litiges concernant les questions médicales ou les questions relatives aux soins.

Le recours au médiateur de la consommation est gratuit pour le Résident ou son Représentant Légal.

Les coordonnées du médiateur de la consommation sont :

L'Association des médiateurs européens (l'AME)
AME CONSO
Angela ALBERT – Présidente
11 Place Dauphine
75053 PARIS CEDEX 01
Téléphone : 09 53 01 02 69
Site Internet : www.mediationconso-ame.com

IX. INFORMATIONS PRATIQUES

Animaux de compagnie

Les petits animaux de compagnie sont acceptés au sein de l'établissement conformément aux dispositions du règlement de fonctionnement.

Le culte

La Résidence laisse au résident toute liberté de suivre les offices religieux, soit dans les locaux de la résidence, soit à l'extérieur.

La Résidence permet la visite des représentants des différentes confessions sans que celle-ci puissent faire obstacles aux missions de l'établissement. Les personnels et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions ,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 de l'établissement.

Le téléphone

Vos proches peuvent vous appeler :

- directement dans votre chambre au :01 48 03 95 58
- ou en passant par le standard au : 01 48 03 96 00

De votre chambre, vous pouvez appeler l'extérieur en composant un 0 avant le numéro.

Pour appeler le standard, composez le :9

Les appels destinés aux services desservis par les numéros 15 (SAMU), 17 (Police) et 18 (Pompiers) sont acheminés gratuitement par Orange.

Le courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier personnel à l'établissement à l'adresse suivante :

Établissement ORPEA EDITH PIAF

50 rue des Bois - 75019- Paris

Si vous avez du courrier à expédier, vous pouvez le déposer à l'accueil.

La boutique

Vous pouvez vous adresser aux hôtesses d'accueil pour acheter un produit à la boutique.

Les prix affichés sont indiqués TTC. Nous pouvons vous adresser une facture ou inclure ceci dans la facture du mois.

Wi-Fi : point Internet / espace Internet

Pour rappel, conformément aux dispositions réglementaires (socle de prestations minimales) et au contrat de séjour, un "accès aux moyens de communication y compris internet, dans toute ou partie de l'établissement" doit être mis à disposition.

Vous avez la possibilité de vous connecter au réseau WIFI de l'établissement : IZILIS_PATIENT

Un identifiant et un mot de passe vous seront remis sur demande à l'accueil.

ANNEXES

I. Réglement de fonctionnement

II. Charte des droits et libertés de la personne âgée accueillie et charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante.

III. Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance

IV. Composition du Conseil de la vie sociale

V. Liste des personnes qualifiées

Composition du Conseil de la vie sociale

Mise à jour 05/2019

Président du CVS

Mme Danielle MIRGODIN

Représentant des résidents

Mme Danielle MIRGODIN
Mme Agnès KIS

Représentant des familles
Mme Geneviève FLEURY
Mme Sylvie GROUEFF

Représentant du personnel

Mme Françoise BOSQUET

Représentant de la Direction
Mme Delphine PANCZAK

L'élection des membres du Conseil de la vie sociale s'est faite le 05 février 2018 en présence de la Direction, des résidents et familles présents.