



EHPAD | ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX
PUBLICS DU HAUT-VAR
L'OUSTAOU DE ZAOU • AUPS



LIVRET D'ACCUEIL

(article L 211-4 du Code de l'action social et des familles)

96 chemin du prés – quartier chemin neuf – 83 630 AUPS
Tel 04 94 50 28 50 - Fax 04 94 70 10 30
E-Mail contact@ehpad-aups.fr

BIENVENUE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous accueillir à la Résidence « l'Oustaou de zaou », Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

Cette plaquette est destinée à vous présenter l'établissement et à vous communiquer les informations utiles à la vie quotidienne.

Soyez assuré que la direction, le personnel, le médecin coordonnateur ainsi que l'ensemble des intervenants libéraux agissent dans un souci constant de qualité.

Nous mettons tout en œuvre pour vous garantir le meilleur service possible dans le respect de la charte des Droits et libertés de la personne âgée dépendante et de sa liberté d'aller et venir.

Vos suggestions et remarques constitueront pour nous un enseignement précieux aussi nous vous remercions de remplir les différents questionnaires qui vous seront adressés durant votre séjour.

Le Directeur,

Henri BADELL

LE SITE

Située à la porte sud des gorges du Verdon, au sein du Parc Naturel Régional du Verdon, la ville d'Aups est située au pied de la montagne des Espiguières (880 m), qui prend une couverture blanche en hiver.

Dans l'histoire récente, Aups fut le centre de l'insurrection varoise contre le coup d'état de Louis Napoléon Bonaparte en 1851. La chapelle Notre-Dame de la Délivrance fut érigée en ex-voto à la Vierge pour la remercier d'avoir épargné la mise à feu du village et le massacre de ses habitants lors de la révolte anti-Bonapartiste. Puis lors de la Seconde Guerre Mondiale, Aups fut un haut lieu de la résistance française.

Outre le vin, le miel et l'huile d'olive, Aups est réputé pour son marché hivernal de truffe noir, l'un des plus importants de France. Le marché se déroule tous les jeudis matin du dernier jeudi de novembre à fin février et la fête de la truffe le dernier week-end de janvier.

A 50 minutes de la mer, la commune est est à proximité de Draguignan 29km - Aix en Provence 85 km - Toulon 90 km - Nice 115 km.



LA RESIDENCE



La résidence « l'Oustaou de zaou » est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes.

D'une capacité de 70 lits (58 lits d'EHPAD traditionnel et 12 lits d'unité de vie pour résidents désorientés) elle dispose d'un parc agréable et propose un accueil en chambres particulières (une chambre double).

Résolument engagés dans une démarche qualité, la direction, le personnel, le médecin coordonnateur ainsi que tous les acteurs de la prise en charge mettent tout en œuvre pour vous garantir le meilleur service possible dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante et de sa liberté d'aller et venir.

POUR SE RENDRE A LA RESIDENCE « L'OUSTAOU DE ZAOU »



L'ADMISSION

L'admission est réservée aux personnes de plus de 60 ans sauf dérogation d'âge. Elle est prononcée par le Directeur sur avis du Médecin coordonnateur, du Cadre de santé et de la Psychologue.

Une visite au domicile ou en institution peut être proposée avant toute admission. Elle permet l'élaboration d'une prise en charge adaptée et prépare l'admission.

VOS INTERLOCUTEURS A L'ADMISSION	
MEDECIN COORDONNATEUR	Philippe VERGNES
CADRE DE SANTE	Jean Baptiste SCHMITZ
PSYCHOLOGUE	Audrey FABRE
GESTION DES DOSSIERS RESIDENTS	Dominique BEDNAREK

Le service administratif est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 17h pour vous aider à rédiger et à constituer le dossier d'admission mais aussi pour vous accompagner dans les démarches administratives.

Lors de l'admission vous aurez à fournir les documents suivants :

- Le questionnaire administratif complété,
- Le questionnaire médical complété,
- L'attestation des droits de sécurité sociale,
- La carte vitale,
- La carte de mutuelle ou CMU complémentaire,
- La notification d'aide sociale (le cas échéant),
- La notification d'APA (le cas échéant),
- L'accusé réception de dépôt de demande d'aide sociale en cas de demande en cours,
- L'accusé réception de dépôt de demande d'APA en cas de demande en cours,
- La notification d'ALS ou la photocopie de la demande,
- Les titres de pensions détaillant le montant mensuel de la pension, le numéro de la pension et l'adresse de la caisse (dans le cas d'un hébergement aide sociale),
- La photocopie de la carte d'identité,
- La photocopie du livret de famille,
- Le chèque de caution (dans le cas d'un hébergement payant) à l'ordre du Trésor public),

Il vous sera également demandé de compléter et signer un engagement de paiement (si le résident est payant) ou un engagement de reversement des ressources (si le résident est bénéficiaire de l'aide sociale à l'hébergement ou susceptible de le devenir). Dans tous les cas, le résident s'engagera à régler la totalité des frais de séjour dans l'éventualité d'un rejet de l'aide sociale.

La fiche lingerie conseillée jointe devra être complétée. Un inventaire contradictoire sera réalisé dès l'entrée.

Dès que l'accord d'admission est prononcé

- Photographie récente (identité ou autre),
- Ordonnance du traitement complet pour 28 jours.

LE SEJOUR



La chambre

Simple ou double, aménagée dans le respect des règles de sécurité et d'hygiène elle dispose d'un cabinet de toilette (avec douche lavabo et WC). Vous pouvez y faire installer votre téléviseur.

Elle peut être personnalisée par le résident dans la limite des règles de sécurité et des contraintes d'entretien des locaux.



Le linge

L'établissement fournit l'ensemble du linge hôtelier.

Les effets personnels sont à la charge du résident.

Le trousseau demandé à l'admission doit être renouvelé si nécessaire. Le linge personnel est lavé et repassé par l'établissement, marqué au mieux par la famille avant l'entrée.

Le traitement des effets personnels des résidents s'effectue sur place par le service blanchisserie de l'établissement.

Le linge hôtelier est traité à l'extérieur par l'ESAT de Salernes.

L'ensemble de la prestation est incluse dans le tarif hébergement.

Les repas

La prestation est assurée sur place par une équipe de professionnels sous la responsabilité d'un chef dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité.

Les menus sont établis par une diététicienne en collaboration avec l'équipe dans le respect des régimes alimentaires médicalement prescrits.

Le déjeuner et le dîner sont servis au restaurant (ou en chambre si l'état de santé de la personne âgée le justifie) aux heures suivantes :

- Déjeuner : à 12 h
- Dîner : à 18 h pour les résidents à autonomie très limitée,
à 19 h pour les résidents autonomes.

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

Un goûter est servi à 16h en salle d'animation ou en chambre.

La famille et les proches peuvent, s'ils le souhaitent, prendre leur repas avec les résidents sous réserve d'une inscription préalable et des disponibilités en places de l'établissement.

Le tarif applicable à cette prestation est fixé annuellement par le Conseil d'Administration.

Les visites

Elles sont autorisées de 11h à 20h sauf cas exceptionnel.

Le courrier

Il vous sera distribué quotidiennement du lundi au vendredi. Le responsable de l'accueil est habilité à vous remettre mandats et lettres recommandées. Pour expédier votre courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition à l'entrée. Une levée est effectuée quotidiennement du lundi au vendredi.

Le téléphone

Une prise téléphonique est disponible dans toutes les chambres. Le téléphone est indépendant, l'installation et les consommations sont à la charge du résident qui devra s'adresser directement à l'opérateur orange.

Les pourboires

Le personnel a interdiction de recevoir des pourboires.



Les dépôts d'argent et de valeurs

Il vous est vivement conseillé de ne pas détenir d'argent de bijoux et d'objet précieux dans votre chambre. (Sommes d'argent - Titres et valeurs - Livrets d'épargne - Chéquiers, cartes de crédit - Bijoux, objets de valeur).

Vous pouvez à l'entrée et au cours de votre séjour déposer ces biens auprès du comptable de l'établissement contre récépissé et inventaire. Le régisseur les déposera au Trésor Public.

Le régisseur de l'établissement est à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

En aucun cas le dépôt de biens, quelle que soit la nature des objets, n'est obligatoire. Il est toutefois vivement recommandé de le faire, la responsabilité de l'établissement ne pouvant être engagée que pour les objets ayant fait l'objet d'un dépôt (sauf pour les personnes incapables d'effectuer les formalités de dépôts lors de leur admission dans l'établissement).

Le tabac

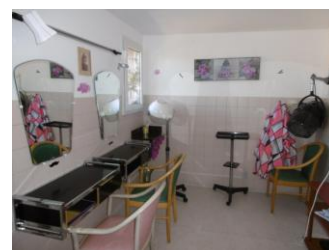
Il est strictement interdit de fumer dans votre lit, mais également dans l'ensemble des locaux communs de l'établissement. Les résidents fumeurs sont invités à sortir des bâtiments.

Le culte

Un service religieux catholique est assuré une fois par mois ainsi que les principales fêtes religieuses par le curé d'Aups. Des bénévoles effectuent un service religieux une fois par semaine. Les ministres des autres cultes ont accès librement à la résidence et peuvent s'ils le souhaitent utiliser le local prévu à cet effet avec accord préalable.

Coiffure/Esthétique

Les résidents peuvent bénéficier de prestations coiffure en faisant appel aux coiffeurs indépendants.



Quelques règles de vie en institution

La vie en institution implique des droits que nous nous engageons à respecter.

Elle implique aussi des règles de savoir-vivre que nous vous demandons de respecter pour le bien-être de tous. Ponctualité aux heures des repas, application des règles élémentaires d'hygiène et de sécurité, respect des autres résidents et du personnel tant dans les actes que dans le langage ...

Le règlement de fonctionnement s'applique à tous sans exception et l'ensemble des résidents accueillis s'engage à le respecter.

Animation

Jeux de société



Promenade dans le jardin

Atelier mémoire



Atelier poésie

Gymnastique



Sorties : Marché, visites, expositions

Chant



Bibliothèque

Revue de Presse



Groupe de paroles

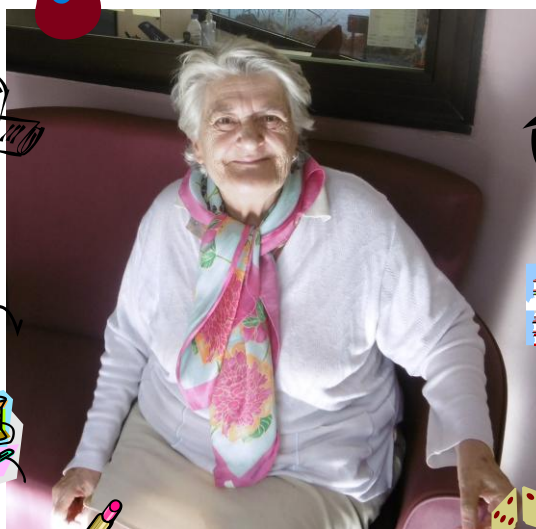
Travaux manuels



Petits soins esthétiques

Spectacles

Jeux amusants



Les animateurs sont à l'écoute de vos attentes. Ils animent vos journées et participent à votre bien-être.

Dans le respect de vos choix et sans aucune obligation, elles vous proposent au quotidien de multiples activités et des ateliers variés (sorties, spectacles, journées à thème, histoires, chants, travaux manuels, ateliers mémoire, jeux de lettres, soins esthétiques, petits massages, cinéma, loto, jeux de société, jeux musicaux, théâtre jardinage, pique-nique, repas à l'extérieur.....

En collaboration avec la psychologue des ateliers « groupe de paroles » et « musicothérapie » sont régulièrement organisés.

Des intervenants extérieurs participent régulièrement aux divers projets d'animation.

Des bénévoles offrent leur temps et donnent vie à notre établissement.

Les activités thérapeutiques au sein du « PASA » :

Ce Pôle d'Activités et de Soins Adaptés est destiné à améliorer la prise en charge des résidents atteints de maladie neurodégénératives se trouvant au sein de l' EHPAD par la mise en place d'un lieu spécifique d'accueil en journée avec des programmes thérapeutiques personnalisés par des professionnels qualifiés. Le but est de ralentir les symptômes voire de les diminuer afin de préserver une qualité de vie du bénéficiaire et de maintenir une vie en collectivité.

L'admission au sein de ce pôle se fait par décision pluridisciplinaire en corrélation avec le projet de vie du résident.

Ces activités sont organisées avec les agents de soins en gériatrie, l'ergothérapeute et la psychologue dans le but d'apporter une qualité de prise en charge des résidents atteints de troubles modérés du comportement.

LES SOINS

Une équipe pluridisciplinaire est à votre disposition pour assurer une prise en charge globale psychique et somatique dans les limites réglementaires des prises en charge en EHPAD.

Le médecin coordonnateur

Il élabore le projet de soins en collaboration avec les équipes. Il est garant de sa mise en œuvre. Il assure le suivi du dossier médical. Il veille dans le domaine de la prise en soins en collaboration avec le cadre de santé à la mise en œuvre et au suivi des règles de bonnes pratiques, d'hygiène et de sécurité.



Il peut recevoir les familles sur rendez-vous.

La psychologue

Elle intervient 3 demi-journées par semaine et rencontre les résidents sur demande de l'équipe pluridisciplinaire, de la famille ou du résident. Elle met en place si nécessaire un suivi individualisé.

Elle assure par ailleurs divers ateliers avec les résidents et anime des groupes de paroles.

Le cadre de santé

Il organise et encadre les agents du service. Il analyse et évalue la prise en soins. Il conduit des actions de formation, de prévention en matière de santé, d'hygiène et de sécurité et veille à l'application et au suivi des règles de bonnes pratiques.

Les infirmiers

Ils assurent les soins et veillent au confort des résidents. Ils assurent les soins éducatifs, préventifs, curatifs, de maintenance, de réhabilitation dans le cadre de leur rôle propre et sur prescription médicale. Ils organisent et évaluent les soins infirmiers en lien avec le médecin coordonnateur et les médecins prescripteurs.

Les aides-soignants

Ils veillent au bien-être des résidents. Ils dispensent des soins de nursing, d'hygiène et de confort (toilettes, shampoing, bains de pieds, prévention d'escarre...) Ils apportent une aide à l'installation, au service et à la prise de repas.

Les intervenants libéraux

Les honoraires des intervenants libéraux vous incombent. Rapprochez-vous de votre caisse de sécurité sociale pour vos éventuels remboursements.

Les médecins.

Ils interviennent à titre libéral.

Vous avez la possibilité de choisir votre médecin traitant parmi ceux autorisés à exercer dans l'établissement. Les frais induits par ces professionnels sont à la charge des résidents y compris les médicaments.

Les kinésithérapeutes

Ils interviennent à titre libéral sur prescriptions médicales. Vous avez la possibilité de choisir votre kinésithérapeute parmi ceux autorisés à exercer dans l'établissement.



Pédicures

Ils interviennent à titre libéral, ils assurent les soins de pédicurie sur demande du résident ou de la famille.

Les orthophonistes

Ils interviennent à titre libéral sur prescription médicale.



Accès au dossier médical

Conformément au décret 2002-637 du 29 avril 2002, vous pouvez demander l'accès aux informations médicales vous concernant. Dans ce cas, il vous suffit d'adresser une demande motivée au directeur de l'établissement.

LA GARANTIE DES DROITS INDIVIDUELS ET LA PARTICIPATION DES USAGERS

Dans le cadre de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de ses outils d'application, l'Etablissement a mis en place des outils pour améliorer la qualité de la prestation et pour garantir les droits des usagers. Outre les outils traditionnels (livret d'accueil du bénéficiaire, Charte des droits et libertés de la personne accueillie, règlement de fonctionnement...) d'autres outils ont été mis en place.

Outils en direction du Personnel d'intervention

Chaque nouveau personnel se voit remettre :

- Un livret d'accueil du personnel qui met l'accent sur la bientraitance en direction des résidents/usagers,
- La procédure de signalement en cas de maltraitance.

Par ailleurs, des formations spécifiques sont organisées en interne. Ces formations, très concrètes, présentent « les maltraitances possibles en institution et en service à domicile pour personnes âgées ».

Enfin, le Personnel est informé qu'il existe un numéro national d'appel contre la maltraitance : **le 3977**.

Liste et coordonnées des personnes qualifiées

En application des dispositions de l'article L 311-5 du code de l'action sociale et des familles, la liste des personnes qualifiées prévues pour garantir le respect effectif des droits des personnes prises en charge dans un établissement ou service social ou médico-social et nommées par arrêté conjoint n° 2015029-0010 du 29 janvier 2015 du Préfet et du Président du Conseil Général est établie comme suit :

- **Mme Hélène CORTEZ LAVAL,**
- **Mr Claude BOURSIN.**

Pour accéder à la personne qualifiée, le demandeur devra s'adresser soit :

- Au Conseil Général, direction de l'autonomie, 390 boulevard des lices 83 076 Toulon cédex, tel : 04.83.95.46.80
- A la Direction Départementale de la Cohésion Sociale, boulevard du 112° RI, 83 000 Toulon, tel : 04.94.18.83.83
- A l'Agence Régionale de Santé, délégation territoriale du Var, avenue Lazare Carnot, cité Sanitaire, 83 076 Toulon, tel : 04.13.55.89.01

Outils en direction des bénéficiaires

Une enquête de satisfaction annuelle est organisée et les bénéficiaires sont invités par courrier à y répondre. Les résultats de cette enquête sont analysés et des pistes d'amélioration sont tracées.

Un registre de réclamations à l'attention des bénéficiaires et des familles est à disposition à l'accueil de l'Etablissement. Une procédure relative à ces réclamations est rédigée. Chaque réclamation fait l'objet d'un suivi, voire d'une enquête avec instruction et d'une réponse systématique en direction du bénéficiaire concerné.

Enfin, les bénéficiaires sont informés qu'il existe un numéro national d'appel contre la maltraitance : **le 3977**.

Le Conseil de la Vie Sociale (décret n°2004-287 du 25 mars 2004)

Le conseil de vie sociale est l'organe de représentation des personnes hébergées en maison de retraite.

Il est obligatoirement consulté sur l'élaboration ou la modification du règlement intérieur et du projet d'établissement.

Il donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement, notamment sur :

- L'organisation intérieure et la vie quotidienne,
- Les activités, les animations socioculturelles,
- Les projets de travaux et d'équipement,
- La nature et prix des services rendus,
- L'affectation des locaux collectifs,
- L'entretien des locaux,
- Les relogements en cas de travaux ou de fermeture.

Le conseil de vie sociale n'est pas un organe décisionnel, mais doit être informé de la suite donnée aux avis et aux propositions qu'il a pu émettre. Ceux-ci sont portés à la connaissance du conseil d'administration.

Composition :

Le conseil de vie sociale comprend au moins :

- 2 représentants au moins des personnes accueillies,
- 2 représentants des familles des résidents,
- 1 représentant du personnel,
- 1 représentant du conseil d'administration,
- Le directeur ou son représentant siège avec voix consultative.

Le conseil de vie sociale peut appeler toute personne à participer à ses réunions à titre consultatif en fonction de l'ordre du jour.

Fonctionnement

Le président du conseil de vie sociale et son vice-président sont élus par et parmi les représentants des personnes accueillies.

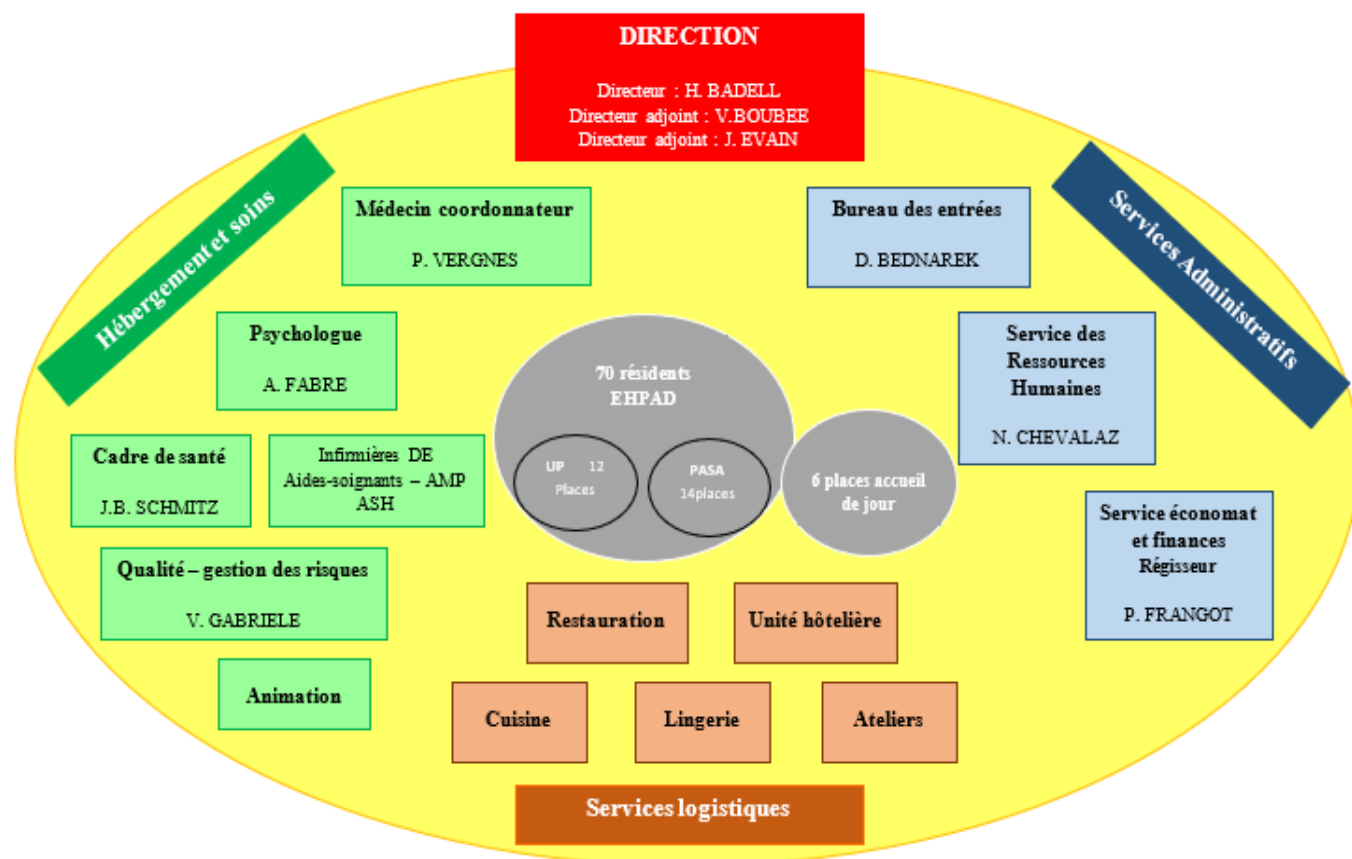
Les membres sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus.

Le conseil de vie sociale se réunit au moins trois fois par an sur convocation de son président ou des 2/3 de ses membres qui fixent l'ordre du jour. Celui-ci doit être communiqué au moins 8 jours avant la tenue du conseil.

Le conseil délibère sur les questions figurant à l'ordre du jour et à la majorité des membres présents ayant voix délibérative. Les avis ne sont valablement émis que si le nombre des représentants des personnes accueillies est supérieur à la moitié des membres.

Les membres du conseil de vie sociale doivent être tenus informés lors des séances des suites réservées aux avis et propositions qu'ils ont émis.

LA PRISE EN CHARGE DES RESIDENTS AU CŒUR DE L'ACTIVITE DES PROFESSIONNELS DE L'EHPAD



Conseil d'Administration (CA)

L'Établissement dispose d'un **Conseil d'Administration** de 12 membres. Il est présidé par le maire de la commune et se réunit quatre fois par an à minima.

Le Conseil d'Administration délibère sur les dossiers suivants :

- Le projet d'établissement,
- Le budget, les crédits supplémentaires et les comptes,
- la tarification des prestations de services,
- les acquisitions, aliénations, échanges d'immeubles et leurs affectations,
- les emprunts,
- le règlement intérieur,
- les programmes, ainsi que les projets de travaux de construction, grosses réparations et démolitions.

Le directeur est d'autorité investi du pouvoir de nomination du personnel. Il assure l'exécution des décisions prises en Conseil d'Administration.

Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

Article I

CHOIX DE VIE

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

Article II

DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

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

Article III

UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

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

Article IV

PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES

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

Article V

PATRIMOINE ET REVENUS

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

Article VI

VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

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

Article VII

LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

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

Article VIII

PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

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

Article IX

DROITS AUX SOINS

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

Article X

QUALIFICATION DES INTERVENANTS

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

Article XI

RESPECT DE LA FIN DE LA VIE

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

Article XII

LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR

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

Article XIII

EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

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

Article XIV

L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

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



MINISTÈRE DE L'EMPLOI
ET DE LA SOLIDARITÉ

SECRETARIAT D'ÉTAT À LA SANTÉ
ET À L'ACTION SOCIALE

fng

FONDATION NATIONALE
DE GÉRONTOLOGIE

HCL-Direction de la Communication-05/00