



NOUVEL HÔPITAL

Saint-Jacques
Les Andelys

Livret d'accueil

EHPAD



SOMMAIRE

L'ÉTABLISSEMENT	4
VOTRE ADMISSION	8
LES FRAIS DE SÉJOUR.....	10
LES CONDITIONS DE SÉJOUR.....	11
LES SOINS.....	15
VOS DROITS & DEVOIRS	17
DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES.....	22
VOTRE PARTICIPATION	23
CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DES PERSONNES AGEES.....	26
ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	27

BIENVENUE



**La Direction et le Personnel du Nouvel Hôpital Saint-Jacques
vous souhaitent la bienvenue.**

L'équipe médicale, paramédicale, administrative et
logistique, dont les valeurs essentielles sont le
professionnalisme, l'écoute et le respect des patients,
résidents et usagers, reste à votre disposition pour que votre
séjour se passe dans les meilleures conditions.

Vous trouverez dans ce Livret toutes les informations
relatives à l'organisation et au fonctionnement de notre
établissement. Le personnel peut également vous apporter
tous les renseignements complémentaires que vous
souhaiteriez.

NOUVEL HÔPITAL SAINT-JACQUES



C'est avec plaisir que nous vous accueillons dans notre nouvelle structure dotée majoritairement de chambres individuelles afin d'assurer aux patients/résidents la tranquillité et le confort dont ils ont besoin. L'établissement a pour vocation d'accueillir principalement des personnes âgées.

L'établissement se compose comme-suit:

Au RDC :

- Le service SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation) de 18 chambres
- Les UVP (unités de vie protégée)
Aile 1 : Simone Veil
Aile 2 : Marie Curie
Chaque unité est composée de 14 chambres individuelles avec un jardin privatif et sécurisé.
- Le PASA Duc de Penthièvre (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés).
- L'offre est complétée par un service de Soins Infirmiers à Domicile de 60 places.

- Le 1er étage est divisé en deux unités :

Aile 1A : René Sautin

Aile 1B : Nicolas Poussin

- Le 2e étage est divisé en deux unités :

Aile 2A : Claude Monet

Aile 2B : Paul Signac

Chaque étage permet d'accueillir 66 résidents.

- Une maison de ville, appelée "Villa Chanteraine", accueille l'unité d'Accueil de jour Alzheimer d'une capacité de 15 places.

SITUATION GEOGRAPHIQUE

Le Nouvel Hôpital Saint-Jacques
est situé aux Andelys,
141 Route de Paix – 27700 Les Andelys

La Ville des Andelys, Sous-préfecture du Département de l'Eure, est localisée à 25 km de Vernon, 42 km d'Evreux, 40 km de Rouen et 90 km de Paris.

Moyens d'accès



La sortie 17 de l'Autoroute de Normandie A13 est accessible à 16 km, gratuite en venant et en allant à Paris. Un parking gratuit est à votre disposition sur le site.



La gare SNCF de Gaillon-Aubevoye, qui dessert Rouen et Paris, se trouve à 10 minutes de l'établissement. La ligne départementale de bus numéro 290, Les Andelys – Aubevoye, permet d'y accéder facilement.



La Ville des Andelys met à disposition le CityBus, avec un arrêt au pied de l'établissement.

STATUT JURIDIQUE

Le Nouvel Hôpital Saint-Jacques des Andelys est un Etablissement Public de Santé doté d'une **autonomie administrative et financière**, membre du Groupement Hospitalier de Territoire Eure Seine Pays d'Ouche, et disposant d'une convention de direction commune avec l'EHPAD « Les Quatre Vents » d'Ecouis, l'EHPAD « Résidence Les Jardins » de Lyons-la-Forêt et le DAME d'Ecouis (Dispositif d'Accompagnement Médico-Educatif).

La Direction de l'établissement est assurée dans le cadre d'une direction commune avec les EHPAD d'Ecouis et de Lyons-la-Forêt et du

DAME d'Ecouis, nommée par le Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. Le Conseil de Surveillance est présidé par Monsieur le Maire de la Commune des Andelys. Le Conseil de surveillance est composé de représentants des collectivités territoriales, de représentants du personnel et de personnalités qualifiées dont des représentants des usagers.

L'Etablissement emploie environ 180 personnes réparties dans les services de soins, administratifs, techniques et logistiques.

UN PEU D'HISTOIRE

L'origine de l'Hôpital Saint Jacques est très ancienne puisqu'elle remonte aux environs de 1225, date à laquelle fut fondé l'Hôtel Dieu Saint-Jacques pour accueillir les pèlerins pauvres qui se rendaient à Saint Jacques de Compostelle. Il est alors dirigé par un prieur.



Ancien Hôpital au Petit Andely

En 1366, une chartre mentionne que l'hôtel Dieu est de fondation royale. Il n'accueille plus seulement les pèlerins de Saint Jacques mais également les malades indigents et les infirmes. L'administration des prieurs s'achève en 1637 où le dernier d'entre eux, Monsieur François de Gonnetz se démet de son bénéfice entre les mains du Comte de Gisors, en faveur de Jeanne de CORBINELLI, religieuse hospitalière de l'Hôtel-Dieu de Pontoise contre versement de 400 livres de rente viagère. La communauté est alors composée de dix-huit sœurs de l'ordre de

Saint Augustin. Cette nouvelle administration ne dispose pas des finances pour entretenir le patrimoine, et ce n'est qu'en 1781 que Louis Jean-Marie de BOURBON, Duc de Penthièvre, petit-fils légitimé de Louis XIV, fait détruire les bâtiments en ruine et commande à l'architecte GAMBIER la reconstruction de l'Hôtel Dieu. Huit années ont été nécessaires pour achever l'édifice. En 1796, l'administration de l'Hôtel Dieu est confiée à une commission de 5 membres délégués par le Conseil Municipal des ANDELYS.



Jusqu'en 1945, le service est assuré par des religieux. A compter de cette date, l'Hospice des ANDELYS est doté d'un personnel laïque. En 1964, une partie de l'Hôpital est classée Monument Historique.

1982 voit la construction d'un bâtiment de 90 lits dont 15 lits de médecine, 15 lits de long séjour et 60 lits de cure médicale.

1988 marque l'histoire de l'Hôpital avec la réhabilitation de la Maison de retraite qui comporte 90 lits.

1990 symbolise l'ouverture de l'Hôpital sur l'extérieur, avec la création d'un service de soins infirmiers à domicile de 25 places. Ce service est aujourd'hui doté de 44 places.

En 2010, l'Hôpital ouvre un Accueil de Jour de 12 places en centre-ville des Andelys pour les usagers vivant à domicile aux Andelys et dans les communes voisines.

En 2011, l'Hôpital Saint-Jacques est un établissement public de santé dénommé "Centre Hospitalier", régi par la Loi portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires.

Jusqu'en 2024, le Centre hospitalier se situe au Petit Andelys et se compose d'un secteur sanitaire dynamique de 20 lits de Soins de Suite et de Réadaptation et d'un ensemble d'activités médico-sociales.

2024 voit s'achever la construction du Nouvel Hôpital Saint-Jacques des Andelys, situé Route de Paix. Le nouvel établissement offre aux patients et résidents le confort de locaux modernes et adaptés. Il se compose de 20 lits de Soins Médicaux et de Réadaptation, 160 lits d'EHPAD, 14 places de PASA et 60 places de SSIAD.

DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

**Le service des Admissions est ouvert
du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.**

En cas d'admission les samedis et dimanches, les formalités administratives seront effectuées le lundi suivant. L'établissement assure l'accueil téléphonique 24h /24.

ADMISSION EHPAD

L'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes) accueille des hommes, des femmes et des couples âgés d'au moins 60 ans.

Visite de pré-admission :

Lorsqu'une personne est inscrite sur la liste d'attente, il lui est recommandé, ainsi qu'à sa famille, d'effectuer une visite de l'établissement préalablement à son admission.

Les objectifs sont nombreux :

- connaître l'établissement et sa philosophie
- visiter les lieux physiques
- se renseigner sur les services offerts
- rencontrer d'autres résidents et certains membres du personnel
- apporter des réponses à vos questions
- retirer le dossier d'admission à l'accueil.

L'établissement est conventionné au titre de l'allocation logement et de l'aide sociale à l'hébergement.

Les admissions se font sur dossier médical :

- La décision est prise par le Directeur après avis de la commission d'admission.
- A l'entrée, la signature d'un contrat de séjour, précisant l'ensemble des prestations de l'établissement, vous sera demandée. Un exemplaire du Règlement de Fonctionnement vous sera remis.

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Les personnes âgées se trouvant momentanément isolées du fait de l'absence de leur famille ou de leur accompagnant à domicile peuvent être hébergées temporairement en EHPAD de quelques jours à quelques mois, à titre payant.



“VILLA CHANTEREINE”

59, avenue du Maréchal Leclerc

27700 Les Andelys

Tel : 02 32 54 17 97

E-mail : villachantereine@orange.fr

ACCUEIL DE JOUR ALZHEIMER

L'Accueil de jour Alzheimer s'adresse aux personnes atteintes de la Maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée vivant à domicile. La Villa Chantereine peut accueillir jusqu'à 15 personnes du lundi au vendredi de 9h à 16h. Le transport est assuré par le personnel de l'unité.

LES FRAIS DE SÉJOUR



Le Service des admissions est à votre disposition pour vous aider dans les formalités administratives.

Les frais de séjour comprennent :

- un prix de journée hébergement fixé chaque année par le Président du Conseil Départemental sur proposition du Conseil de surveillance de l'établissement.
- un prix de journée dépendance également fixé par le Conseil Départemental, établi en fonction de votre autonomie (grille AGGIR).

Ces 2 prix de journée, à votre charge, sont à régler mensuellement à terme échu à la Trésorerie Hospitalière d'Evreux.

Si vos ressources sont insuffisantes, vous pouvez bénéficier de l'aide sociale aux personnes âgées.

Si vous devenez bénéficiaire de l'aide sociale, vous percevrez chaque mois une allocation égale à 10 % de vos revenus.

En cas de demande d'aide sociale, l'accord de tous les enfants est indispensable. Une allocation logement peut être obtenue sous certaines conditions et contribue alors au financement des frais de séjour.

Dans votre intérêt, vous pouvez constituer un dossier APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie).

LES CONDITIONS DE SÉJOUR

LA CHAMBRE



Les chambres sont individuelles. Chaque chambre comprend un lit médicalisé, un chevet, un adaptable, un fauteuil de chambre, une chaise, une armoire avec penderie et étagères et un support de télévision (la télévision est apportée par vos soins). Chaque chambre bénéficie d'une salle de bain avec douche, lavabo, armoire de toilette et W.C.

Vous pouvez apporter quelques objets personnels afin de recréer votre intimité.

L'établissement propose également 2 chambres pouvant être communicantes si nécessaire, pour l'accueil de couples par exemple.

Une chambre bariatrique, équipée d'un lit et d'un fauteuil bariatrique, est disponible sur chaque étage.

Il n'existe pas de régime particulier, la chambre qui vous est attribuée est celle qui est disponible le jour de votre admission.

LES REPAS

La prestation repas est entièrement réalisée au sein de l'établissement et répond aux normes de sécurité HACCP.

Les menus élaborés par les cuisiniers de l'établissement et la diététicienne sont adaptés à votre état de santé et à vos goûts.

Les repas sont servis en salle à manger le midi et le soir. Le petit-déjeuner est servi en chambre.

Tout régime alimentaire prescrit par le médecin est scrupuleusement respecté. Vous pouvez inviter parents ou amis à partager vos repas, sous réserve d'avertir au moins 48 h à l'avance.

Les repas seront à régler à l'accueil (voir tarif en annexe). Un local peut être mis à votre disposition pour célébrer en famille un événement.

Les horaires :

- **Petit déjeuner : 7h00 à 8h00**
- **Déjeuner : 12h00**
- **Goûter : 15h30**
- **Dîner : 18h30**

LINGE & EFFETS PERSONNELS

Le linge de maison vous est fourni. Vos effets personnels devront être en nombre suffisant pour assurer le change.

Une liste de linge à fournir vous sera remise à votre entrée. Votre linge sera entretenu au sein de l'établissement par la société AD3, qui se charge également du marquage de votre linge.

Evitez les textiles délicats tels que soie, cachemire, pure laine... qui ne supportent pas le lavage industriel.

Les familles qui le désirent peuvent entretenir elles-mêmes le linge.

Pensez à apporter et à renouveler vos produits et objets de toilette.

COURRIER & TELEPHONE

Le courrier vous est distribué tous les matins. Une boîte à lettres est à votre disposition, au rez-de-chaussée, près de l'accueil. Votre courrier est à remettre à l'accueil, avant 16 h. Le téléphone peut être installé dans votre chambre moyennant l'achat d'unités en sus, dont le montant fixé figure en annexe.

Une surveillance de nuit est assurée de 21h à 7h par du personnel soignant (Infirmière et Aide-Soignant). N'hésitez surtout pas à appeler en cas de besoin.

SECURITE

Pour la sécurité de tous, conformément à la réglementation, il est interdit de fumer dans les chambres ainsi que sur les terrasses des étages. Des espaces extérieurs sont dédiés à cet effet au rez-de-chaussée. De même, les appareils électriques (réchaud, fer à repasser, couverture chauffante, réfrigérateur...) ne sont pas autorisés dans les chambres. Il est également interdit d'introduire de l'alcool et des produits stupéfiants dans l'établissement.

Si durant votre séjour, vous constatez une anomalie ou une panne dans le fonctionnement des éléments de votre chambre, veuillez en informer le personnel soignant. Les réparations nécessaires seront entreprises dans les meilleurs délais. Les télévisions personnelles devront être contrôlées une fois par an. L'attestation de vérification devra être remise au service administratif.

L'établissement respecte toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie. Si toutefois un tel événement se produisait, gardez votre calme et suivez les directives du personnel sur place.

Le respect de la liberté de conscience des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale. Les Ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Une messe est célébrée chaque mercredi à 15h dans la salle de culte au 2^{ème} étage. *Une annexe à ce livret vous détaille les coordonnées des différents cultes.*

POURBOIRES & GRATIFICATIONS

Les agents sont rémunérés pour vous prendre en charge. Vous ne devez pas donner de pourboire ou de gratification au personnel. Il lui est interdit d'en recevoir et vous l'exposeriez à des sanctions.

BIENTRAITANCE / PREVENTION DE LA MALTRAITANCE

Si vous êtes victime ou témoin d'une situation de maltraitance, d'abus ou de violence, n'hésitez pas à en parler à nos professionnels. Quelle que soit la personne que vous interpellez, celle-ci sera soutenue par l'encadrement et l'équipe pour vous accompagner. Vous pouvez parler à la personne en qui vous avez le plus confiance. La direction et l'encadrement seront immédiatement informés pour vous aider. Vous avez aussi la possibilité d'appeler le numéro **3133** numéro national contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées (appel gratuit, 7 jours sur 7 de 9h à 20h). Vous pouvez aussi alerter l'Agence Régionale de Santé de Normandie.

COIFFEUR

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée du bâtiment. Ce service est payant et sur rendez-vous (coiffeur de votre choix).

LOISIRS

Il existe un service d'animation qui propose chaque jour des activités (ludiques, bien-être, sorties...).

Le programme des animations vous informe chaque semaine des activités programmées.

L'Amicale créée au profit des résidents de l'hôpital finance une partie des activités en organisant tout au long de l'année des manifestations (sorties, kermesse...).

SORTIES - VACANCES

Vous pouvez aller et venir comme bon vous semble. Toutefois, pour votre sécurité, veuillez avertir les responsables du service lorsque vous absentez.



LES SOINS

LES SOINS MEDICAUX

Vous recevrez les soins médicaux nécessaires à votre état.

- Le Médecin coordonnateur veille à l'organisation de la prise en charge médicale et soignante.
- Si vous-même ou votre famille souhaitez obtenir un rendez-vous auprès du Médecin, veuillez en faire la demande auprès de l'infirmière du service.

Les consultations spécialisées prescrites par votre Médecin traitant ainsi que les hospitalisations ont lieu dans les Centres hospitaliers de VERNON, EVREUX, GISORS ou ROUEN.

Une convention lie le Nouvel Hôpital Saint-Jacques aux Centres Hospitaliers Evreux-Vernon et Gisors privilégiant l'accès des usagers du Nouvel Hôpital à leur plateau technique et consultations spécialisées. Toutefois, si vous désirez être hospitalisé dans un autre établissement, vous voudrez bien nous en informer lors de votre admission.

LES SOINS INFIRMIERS

Les services de soins sont sous la responsabilité d'une Directrice coordinatrice des soins et de deux Cadres de santé. C'est à eux qu'il convient de s'adresser pour toute remarque ou réclamation.

Le personnel soignant est vêtu d'une tenue blanche à parement de couleur sur lequel figurent l'identité et la qualification de l'agent.

Parement vert : Cadres de santé et Infirmières.

Le Cadre de santé est responsable de la qualité des soins. Chargé des fonctions d'encadrement, il organise l'ensemble des soins infirmiers, sous la responsabilité hiérarchique de la Coordinatrice des soins. L'infirmière encadre le personnel aide-soignant pour tous les soins qu'elle délègue. Elle assure la mise en œuvre des prescriptions médicales. Elle est l'élément moteur qui impulse une dynamique dans le service.

Parement rose : Aides-soignants

L'aide-soignant vous assistera dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne.

Parement jaune : Agents des services hospitaliers.

Les aides-soignants et les agents des services hospitaliers sont chargés de l'hygiène de votre environnement.

AUTRES PRISES EN CHARGE

En fonction des prescriptions ou de vos besoins, divers intervenants sont à votre disposition :

- Psychologue
- Infirmier en pratique avancée
- Kinésithérapeute
- Ergothérapeute
- Enseignante en activité physique adaptée
- Diététicienne
- Assistante sociale
- Pédicure.



LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Afin de favoriser l'accompagnement et le bien-être du résident, le Médecin coordonnateur et l'équipe élaborent, en concertation avec le résident et son entourage, un projet d'accompagnement personnalisé. Le projet prend en compte votre état de santé et vos besoins médicaux, votre autonomie, vos habitudes de vie et vos souhaits, votre entourage.

MEDICAMENTS

L'Etablissement possède une Pharmacie à Usage Intérieur placée sous la responsabilité d'un Pharmacien gérant, également Président du Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales.

Les Médecins de l'hôpital sont seuls habilités à prescrire les traitements à respecter durant votre séjour.

Afin d'éviter la survenue d'une interaction médicamenteuse, il vous est demandé d'informer le médecin de tout traitement personnel en cours. Les médicaments sont préparés par la Pharmacie à Usage Intérieur et distribués par les infirmiers.

Pour votre sécurité, vous ne devez pas introduire de médicaments dans l'établissement.

VOS DROITS

Le Nouvel Hôpital Saint-Jacques des Andelys garantit des soins dans le respect des droits fondamentaux des résidents: non-discrimination, respect de la personne, de sa liberté individuelle, de sa vie privée. Il veille à la bonne application des règles de déontologie médicale et paramédicale.

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Vous pouvez le consulter en le demandant au Cadre de santé du service ou à l'accueil.

PERSONNE DE CONFIANCE



Vous pouvez désigner une personne de confiance, qui peut être un parent ou un proche.

(Loi du 4 mars 2002). Cette personne sera consultée et vous représentera dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir des informations nécessaires. Elle peut vous accompagner dans vos démarches si vous le désirez et même assister avec vous aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Cette désignation est révocable à tout moment.

En cas de mise sous tutelle :

Une personne sous tutelle peut désigner une personne de confiance avec l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille, s'il a été constitué.

S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.

Les formulaires sont annexés au présent livret.

PERSONNE A PREVENIR

C'est la personne que le service contactera en priorité en cas de besoin, elle peut être différente de la personne de confiance. Si vous le souhaitez, vous nous indiquerez son nom lors de votre accueil.

CONSENTEMENT ECLAIRE

Ce droit signifie que le consentement de la personne doit être:

Libre : ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Éclairé : la personne doit avoir été préalablement informée des actes qu'elle va subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

DIRECTIVES ANTICIPEES

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée «Directives anticipées» afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, dans la capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous en possédez une, vous devez le signaler lors de votre arrivée. Si vous n'êtes pas en capacité de l'exprimer, l'établissement sollicitera votre personne de confiance.

Une fiche d'information est disponible auprès de la Cadre de santé du service. Cette déclaration écrite est révocable à tout moment.

Si vous êtes en incapacité d'écrire ou de signer, vous pouvez faire appel à deux témoins, dont votre personne de confiance si vous en avez désigné une, qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Ces directives sont prises en compte dans la prise en charge médicale et soignante au sein du Nouvel Hôpital Saint-Jacques des Andelys.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La gestion de la douleur est notre priorité. Tous les moyens sont mis en œuvre pour vous soulager. N'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

DOMMAGES ASSOCIES AUX SOINS

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, tout établissement est tenu d'apporter, à la personne qui s'estime victime d'un dommage associé à sa prise en charge, les explications nécessaires.

ACCES A VOTRE DOSSIER MEDICAL

Lors de toute prise en charge, un dossier médical est constitué au sein de l'établissement, qui comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible **d'accéder à ces informations en formulant la demande par écrit auprès de la Directrice du Nouvel Hôpital**. Une procédure est en place au sein de l'établissement et ces informations peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire des médecins.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier médical, il vous appartient de remplir le formulaire en

annexe du Livret d'accueil. Vous aurez le choix entre une consultation sur place ou un envoi des documents souhaités.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernière hospitalisation. La communication du dossier médical relative à une personne décédée ou une personne sous tutelle, fait l'objet de dispositions particulières avec au préalable une demande qui sera également formulée auprès de la Directrice du Centre hospitalier.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil le formulaire de demande de dossier médical si vous le souhaitez.

INFORMATIQUE & LIBERTES

« Les services de l'Etablissement Nouvel Hôpital Saint-Jacques des Andelys procèdent au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de gestion de votre dossier d'information, de communication externe non transmissibles à des tiers. Ces données pourront, le cas échéant, nous être communiquées par l'établissement partenaire ou par votre médecin traitant dans le respect de la confidentialité et du secret médical. Le traitement est exclu de toute sollicitation commerciale. Vos données sont conservées pendant le temps nécessaire à la gestion de votre dossier et ne sont destinées qu'aux seuls agents en charge de votre dossier. Vos données peuvent être exploitées à des fins statistiques, notamment dans le cadre d'activités de recherche médicale. Dans ce cas, les données sont anonymisées. Conformément aux articles 48 et

suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et en référence aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, vous disposez de droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité de vos données, ainsi que du droit de retrait de votre consentement à tout moment que vous pouvez exercer en vous adressant au Responsable des traitements ou au Délégué à la Protection des Données (DPO) par courrier électronique à l'adresse suivante :

donnees.personnelles@ch-lesandelys.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante, Service du délégué à la protection des données – Nouvel Hôpital Saint-Jacques – 141 Route de Paix – 27700 Les Andelys, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé. En cas de litige, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale est un organe consultatif qui, en secteur EHPAD, Accueil de jour et SSIAD donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement et notamment sur :

1. Le règlement intérieur relatif au fonctionnement de l'établissement.
2. L'organisation intérieure et la vie quotidienne de l'établissement.
3. Les activités de l'établissement, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques.
4. L'ensemble des projets de travaux et des équipements.
5. La nature et le prix des services rendus par l'établissement.

6. L'affectation des locaux collectifs.
7. L'entretien des locaux.
8. La fermeture totale ou partielle de l'établissement.
9. Les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture.

Il comprend 9 membres élus pour 3 ans. (Voir composition actuelle en annexe.)

Le Directeur ou son représentant participe aux réunions avec voix consultative.

Le Conseil de la vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an. Vous êtes informés des dates de réunion par voie d'affichage dans votre service. N'hésitez surtout pas à transmettre à vos représentants les questions que vous désirez voir inscrites à l'ordre du jour de ces réunions ;

LA SAISINE DE LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Issue de la loi du 04 mars 2002 relative au droit des malades et à la qualité du système de santé, la Commission des Usagers a été instituée dans chaque établissement de santé par le décret du 2 mars 2005.

Composée du Directeur, Président de droit, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical, de deux représentants des usagers et de membres ayant voix consultative : le

Président de la Commission Médicale d'Établissement, d'un représentant de la Commission des Soins Infirmiers de Rééducation et Médico-Techniques, la commission a pour mission essentielle de veiller au respect des droits des usagers.

Elle se réunit une fois par trimestre pour examiner et analyser les plaintes et réclamations ainsi que les réponses des responsables de l'établissement.

PLAINTES ET RECLAMATIONS

Les lettres de plaintes ou de réclamations doivent être adressées à Madame la Directrice de l'Établissement qui vous répondra dans les meilleurs délais.

Le plaignant a toujours la possibilité de saisir le médiateur médical qui est compétent pour connaître des litiges mettant en cause le fonctionnement médical et l'organisation des soins des services ou le médiateur non médecin qui connaît les autres plaintes ou réclamations.

LES PERSONNES QUALIFIEES

Instituées par la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, les personnes qualifiées sont nommées par l'Agence Régionale de Santé de Normandie et le Conseil Départemental de l'Eure. Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement. Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont affichées dans l'établissement.

LE MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L.612-1 du code de la consommation, le résident dispose du droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, l'établissement garantit à la personne accueillie le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Avant de saisir un médiateur de la consommation, le résident doit tenter de résoudre le litige directement auprès du professionnel et garder une preuve écrite des démarches effectuées.

Les coordonnées du médiateur dont relève l'établissement sont affichées à l'accueil.

Vous pouvez aussi saisir le Conseil Départemental de l'Eure, l'Agence Régionale de Santé de Normandie ou le Défenseur des droits.

DÉMARCHE QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Afin d'améliorer sans cesse ses prestations et son organisation le Nouvel Hôpital Saint-Jacques est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité conduite par le Comité de pilotage qualité et gestion des risques. La cellule qualité et gestion des risques développe l'ensemble des plans d'actions institutionnels (PAQSS).

Elle accompagne les professionnels dans cette démarche.

Tous les 5 ans, l'ensemble des prestations de l'EHPAD fait l'objet d'une évaluation par un organisme indépendant, dont les résultats sont transmis à l'Agence Régionale de Santé de Normandie et au Conseil Départemental de l'Eure.

COPIL

Le **Comité de Pilotage de la Démarche Qualité** est garant de la mise en œuvre de la démarche qualité. Il valide et assure le suivi des actions concernant la qualité et la sécurité des soins de l'établissement tant dans l'évaluation des pratiques professionnelles que dans leurs améliorations.

CGDR

Le **Comité de Gestion des Risques** valide les méthodes et outils nécessaires à la gestion des risques a priori (cartographie des risques) et a posteriori (Fiche de Signalement d'Évènement Indésirable) dans l'établissement. Il assure le suivi et la mise en œuvre de la gestion des risques associés aux soins par le biais de Comités de Retour d'Expérience (CREX).

La Responsable Qualité de l'établissement est également coordonnatrice de la gestion des risques : son action est complétée par des professionnels chargés de repérer et traiter les événements indésirables graves dans des domaines spécifiques : *infectiovigilance* (risques infectieux), *matéiovigilance* (risques liés aux dispositifs médicaux), *pharmacovigilance* (risques liés aux médicaments) et *identitovigilance* (risques liés aux erreurs d'identité).

La démarche qualité et gestion des risques s'appuie également sur une organisation transversale à travers les différents professionnels et sur différentes instances.

Les indicateurs qualité sont visibles sur les tableaux d'affichage destinés au public dans l'établissement et en annexe du Livret d'accueil. Les comptes rendus des visites d'évaluation peuvent être consultés au secrétariat de direction ou sur le site web de la Haute Autorité de Santé (www.has-sante.fr).

VOTRE PARTICIPATION

Le recueil de votre ressenti sur votre séjour et votre prise en charge au sein de notre établissement est effectué de plusieurs façons.

EVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

L'établissement souhaite vous associer à l'amélioration des prestations de soins et d'hôtellerie. Vous êtes donc invité à remplir les questionnaires de satisfaction qui vous sont périodiquement présentés.

Vos suggestions et vos observations feront l'objet d'une étude attentive et permettront d'établir un bilan annuel de la qualité des

soins dispensés (affiché dans l'établissement). Nous mettons en œuvre des actions correctives afin de vous satisfaire au mieux.

Enfin, vous pouvez contacter la Directrice, représentant légal de l'établissement en cas de contestation ou de réclamation.

PARTICIPATION DE VOS PROCHES

La participation des familles est essentielle pour faciliter l'adaptation du résident à son nouveau milieu de vie.

Tout d'abord, il est très important que vous fassiez la connaissance du cadre de santé du service dans lequel va séjourner votre parent.

Celui-ci doit devenir votre interlocuteur privilégié en cas de problème rencontré par votre parent dans sa vie quotidienne.

Vous êtes également invités à communiquer régulièrement avec lui ou l'infirmière pour

connaître le plan de soins et le projet de vie élaborés pour votre parent. Vous êtes cordialement invités à participer aux animations et aux sorties, et, quand cela vous est matériellement possible, à accompagner votre parent en consultation externe ou à l'assister dans ses repas.

Il est primordial de développer un excellent partenariat entre chaque famille et l'équipe pluridisciplinaire de l'établissement.

Pensez à rejoindre le réseau social FAMILÉO

Pour faciliter les échanges entre proches et recevoir nos informations.

Renseignement auprès du service d'animation.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

Article 1 - Principe de non discrimination

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

Article 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 - Droit à la renonciation

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

Article 6 - Droit au respect des liens familiaux

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

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 - Principe de prévention et de soutien

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

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11 - Droit à la pratique religieuse

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

Article 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGEE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DEPENDANCE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Dans le cadre de sa démarche de développement durable, le Nouvel Hôpital Saint-Jacques organise avec les EHPAD d'Ecouis et de Lyons-la-Forêt ainsi que l'IME d'Ecouis, un comité Développement durable réunissant des professionnels des quatre structures deux fois par an.

Un plan d'actions est mené et est actualisé depuis 2014 et chaque action est évaluée chaque semestre. Ensemble, respectons ces **10 gestes essentiels** pour réduire nos consommations et émissions de gaz à effet de serre :

- | | |
|--|---|
| 
Diminuer la quantité
de nos déchets &
adopter le tri sélectif | 
Réduire les supports papier,
tout en assurant
la traçabilité |
| 
Diminuer notre
consommation d'eau | 
Adopter le bon geste
« nous éteignons » |
| 
Consommer des produits
locaux & biologiques | 
Optimiser les flux
de transports |
| 
Ajuster la température
& chasser les excès | 
Acheter des produits
éco-labellisés |
| 
Engager
nos prestataires,
clients & collaborateurs | 
Optimiser
nos consommations
de restauration |





www.hopital-lesandelys.fr

NOUVEL HÔPITAL SAINT-JACQUES
BP 508 – 27705 LES ANDELYS CEDEX
Mail : chsaintjacques@ch-lesandelys.fr
Fax : 02.32.54.55.41



02.32.54.72.72

