Mme Ayouba présente les Mardi et Jeudi

LIVRET D'ACCUEIL RESIDENT

Pour Madame THOMAS Anne Marie

Chambre n° 311

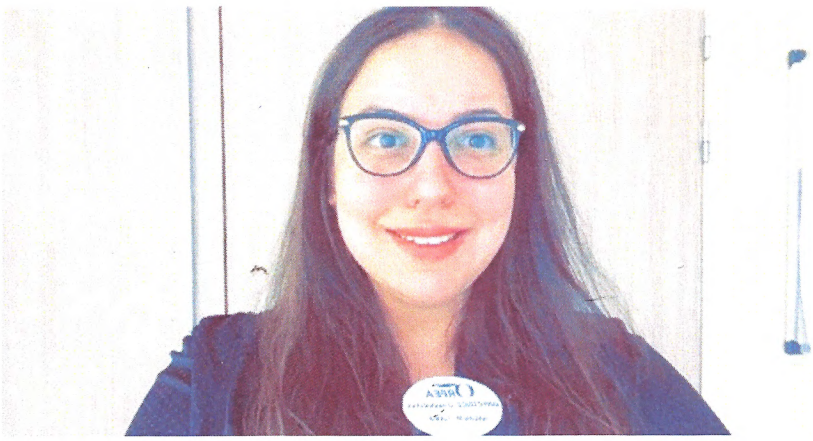
MAJ le 20/07/2023

BIENVENUE

Madame , Monsieur

Toute l'équipe de la résidence et moi-même sommes très heureux de vous accueillir au sein de la résidence Saint Joseph. Une nouvelle fois, nous vous souhaitons la bienvenue.

Nous sommes à votre entière disposition pour rendre votre séjour agréable.



Madame Fatiha HACHEM

Directrice Exploitation

SOMMAIRE

Table des matières

I.L'ETABLISSEMENT 4
II.VOTRE CHAMBRE 8
III. HÔTELLERIE ET RESTAURATION 11
IV. SOINS ET ACCOMPAGNEMENT 1314
V. ACCOMPAGNEMENTS SPECIFIQUES 19
VI. ACTIVITES 30
VII. REGLEMENT DES FACTURES ET PRESTATIONS EXTERNESVI. ACTIVITES 33
VIII. DEMARCHE QUALITE ET BIENTRAITANCE 37
IX. INFORMATIONS PRATIQUES 28
X. ANNEXES 56

I. L'ETABLISSEMENT

Présentation de l'établissement

Embelli par des travaux de réaménagement, notre établissement rouvre ses portes en février 2012. Au cœur d'un magnifique parc d'un hectare, à Clamart, l'établissement dispose aussi d'une unité de soins adaptés spécialisée dans la prise en charge des personnes atteinte de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés

La direction et toute l'équipe de l'établissement Saint-Joseph vous souhaitent la bienvenue.

Situation de l'établissement

La Résidence est située dans un quartier résidentiel très calme, proche du centre-ville, de la Mairie et de l'église Saint Pierre Saint Paul. Vous l'avez constaté, la résidence Saint Joseph est entourée d'un magnifique parc à proximité de la forêt de Meudon.

L'accueil

Le secrétariat de l'établissement est ouvert tous les jours de 8h à 19h

En dehors des horaires d'ouverture du secrétariat vous pouvez contacter le numéro suivant :
01.47.65.67.00

« Carole et Maroua » sont à votre écoute pour tout renseignement.

Accès

- En transport en commun

•□De la gare de Clamart, prendre le bus n°189 et descendre à l'arrêt « Centre Culturel Jean Harp »

• En métro, station « Mairie d'Issy les Moulineaux », puis prendre le bus n°190 et descendre à l'arrêt

« Place de la Mairie»

- Par la route

Par la route en provenance de Paris - Porte de Châtillon :

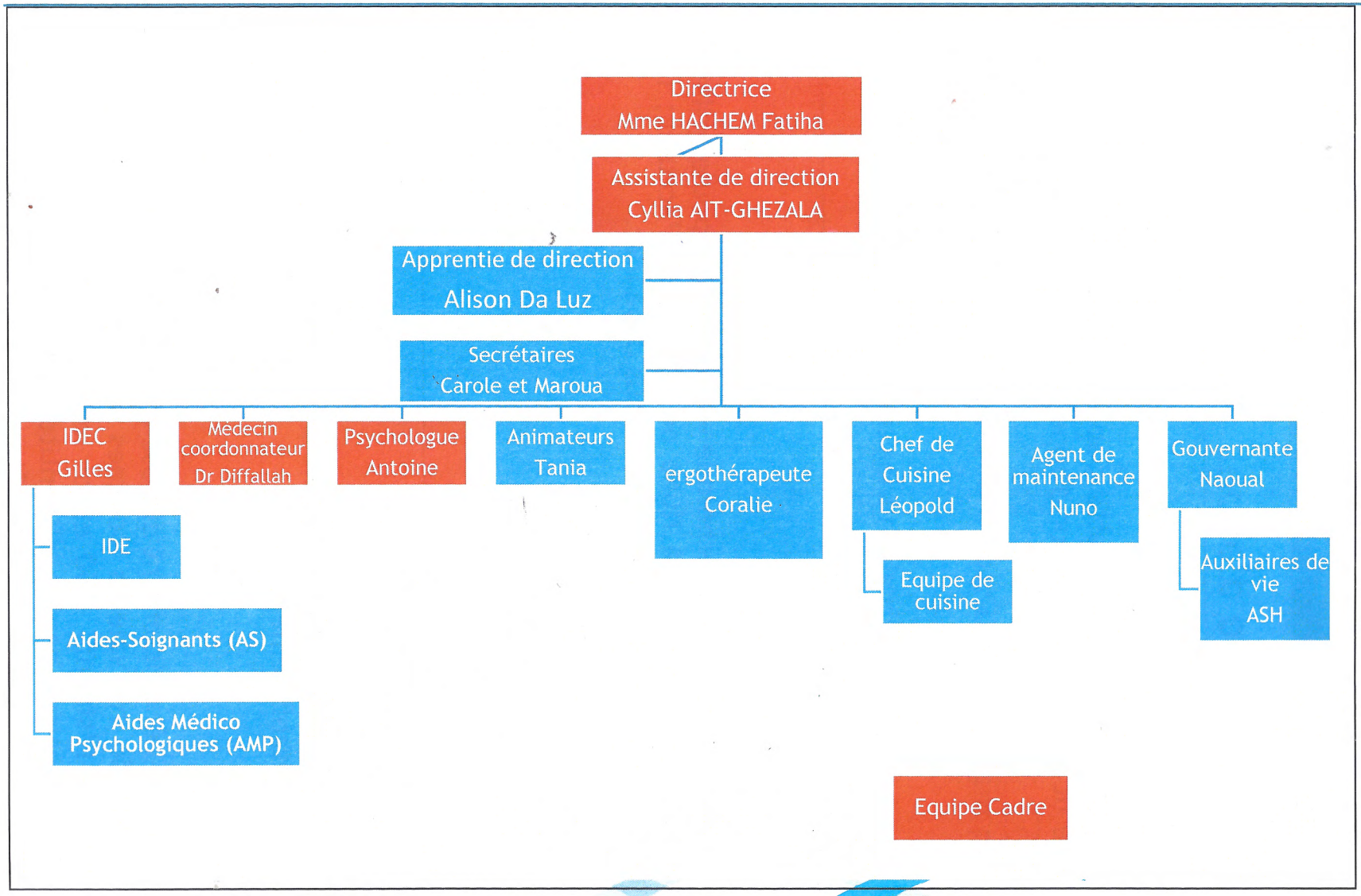
• Entrer dans Malakoff et prendre l'Avenue Pierre Brossolette, D 906. Puis entrer dans Chatillon et prendre l'Avenue de Verdun.

Sortir de Chatillon et entrer dans Clamart par la D 68. Prendre à gauche la Rue Pierre et Marie Curie. Au rond-point, prendre la 1ère sortie à droite: Rue du Trosy. Puis, continuer rue du Centre et prendre à gauche la Rue de l'Eglise. Continuer sur la Place de l'Eglise, prendre à gauche la Place Ferrari. Continuer sur la rue du Guet, prendre à droite la Rue du Nord, puis à droite la Rue de l'Ouest. La Rue Fauveau est située à votre gauche.

Identification du personnel

Le personnel de l'établissement est facilement identifiable, grâce au badge porté et aux tenues professionnelles.

Organigramme de l'établissement



II. VOTRE CHAMBRE

Le système d'appel

Vous trouverez une sonnette d'appel dans votre chambre près de votre lit et un interrupteur d'appel dans les sanitaires.

Entretien

Pour tout problème « technique » courant (ampoule grillée, lavabo bouché, ...), le signaler à Nuno ou auprès de l'accueil ; l'agent de maintenance 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.

Lingerie /pressing

Votre linge et son marquage est entretenu par l'établissement par le biais de la société AD3.

Il est ramassé tous les jours et vous sera redistribué en chambre.

III. HÔTELLERIE ET RESTAURATION

La restauration est effectuée sur place par Léopold ,chef de cuisine et son équipe.

Les horaires

- Le petit-déjeuner vous est servi en chambre à partir de 8h.
- Le déjeuner et le dîner sont servis à 12h30 et 18h30 en salle à manger.
- A partir 16h le goûter vous est servi dans les salons ou dans votre chambre
- Une collation vous est systématiquement proposée le soir.

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.

Les invités

Chaque jour, vous avez la possibilité de convier vos proches à partager votre repas au restaurant de l'établissement en prévenant l'accueil avant 9h30.

Les menus

- Les menus sont disponible à l'accueil.

Les repas à thème

Une fois par mois des repas à thèmes ont lieu au sein de la résidence.

- Repas montagnard
- Repas espagnole
- Repas italien

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 DIFFALLAH 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 à l'établissement afin de vous consulter.

Les infirmiers

Gilles BEAUZOR Infirmier coordonnateur salarié 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 infirmiers(ères) 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 la gouvernante

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

Le psychologue

Le psychologue 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.

L'ergothérapeute

En collaboration avec le médecin coordonnateur, l'ergothérapeute réalise des activités de rééducation, de réadaptation et de réinsertion dans le but de stimuler, favoriser l'autonomie et l'intégration du résident dans son environnement. Par son action, *elle* concourt à la prévention, au dépistage, à l'éducation thérapeutique, au diagnostic ergothérapeutique et au traitement du résident.

La kinésithérapie et l'orthophonie

Le kinésithérapeute et/ou l'orthophoniste de votre choix assurent la prise en charge de votre rééducation, si nécessaire, sur prescription médicale et en exercice libéral.

Le pédologue-pédicure

« Le pédologue intervient dans notre établissement tous les mardi matin. Pour tout rendez-vous, veuillez-vous adresser à « l'accueil »

Toutefois, vous conservez le choix de votre intervenant.

Les frais de pédicure sont à votre charge.

V. ACCOMPAGNEMENTS SPECIFIQUES

L'établissement dispose d'une unité de soins adaptés (USA) de 13 lits, et/ou d'une unité pour personnes fragilisées par la grande dépendance (UGD) de 8 lits.

Unité de soin adaptés (USA)

Cette unité est située au 1er 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 motrices et nécessitant des soins et un accompagnement en cohérence avec leur perte d'autonomie. Elle est située au 1er 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.

➢ L'accompagnement à effet thérapeutique

VI. ACTIVITES

Les animations / ateliers

Le planning d'animation est disponible à l'accueil

Les sorties à l'extérieur

Nous proposons de nombreuses sorties :

Marché de Clamart : chaque mardis

Sortie au musée, sortie au restaurant..

Le culte

L'aumônerie de Clamart effectue un passage régulier au sein de la résidence.

Les différents lieux de culte à Clamart sont disponible à l'accueil.

Dispositif sortir plus

Si vous êtes retraité(e) de la caisse AGIRC ou ARCCO et que vous avez 75 ans ou plus, vous pouvez obtenir des chèques Sortir +.

Ils vous permettent d'obtenir un accompagnement, véhiculé ou au bras, et d'organiser vos sorties à l'extérieur de la résidence.

Pour obtenir cette aide, vous pouvez vous rapprocher du Directeur/Directrice qui vous accompagnera dans la démarche.

Ce dispositif permet d'obtenir 450€ de services/an pour une participation financière de 65€.

VII. REGLEMENT DES FACTURES ET PRESTATIONS EXTERNES

Les modes de règlement des factures d'hébergement

Conformément à l'article 3-3-1.2 « conditions de facturation » du contrat de séjour, les paiements des factures d'hébergement s'effectuent mensuellement, d'avance, avant le cinq (5) de chaque mois.

Vous avez la possibilité de régler vos factures :
- par virement
- par prélèvement

Le prélèvement s'effectue conformément à l'échéance signée lors de votre admission.

Si le prélèvement ne peut s'effectuer à la date initialement prévue et/ou s'il est rejeté, ce dernier sera représenté vers le 21 ou 22 du mois courant.

Le coiffeur

Pour votre confort et votre bien-être, un coiffeur professionnel intervient 2 fois par semaine, les mardi et vendredi au sein du salon de coiffure de l'établissement, situé au rez-de-chaussée.

Pour prendre rendez-vous, merci de vous adresser à l'accueil.

Les frais sont à votre charge et sont à régler par chèque à l'attention du coiffeur.

Toutefois, vous êtes libre de choisir le coiffeur de votre choix.

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.

VIII. 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,
- En utilisant la boîte à idées située près de l'accueil.

Vous souhaitez faire une réclamation :

Au quotidien, des problèmes peuvent survenir et vous estimez que les réponses apportées par les équipes ne vous ont pas donné entière satisfaction.
Plusieurs dispositifs sont à votre disposition si vous souhaitez faire une réclamation :

- **Solliciter un entretien auprès de la direction de l'établissement ou adresser un courriel ou une lettre à la direction de l'établissement**

Si vous estimez que votre situation n'a pas trouvé de solution localement vous pouvez :

- Téléphoner à l'équipe de la plateforme relations patients, résidents et entourage du lundi au vendredi, de 9h à 17h au 0 801 07 10 10. L'équipe d'écoutants prendra en charge votre appel pour faire le lien avec l'équipe de direction de votre établissement qui reste bien entendu votre interlocuteur privilégié au quotidien.

- Ecrire un courriel à plateforme@orpea.net ou par voie postale à l'attention du service plateforme relations résidents et entourage au : Siège d'Orpea, A l'attention de la Plateforme relations résidents et familles, 12 Rue Jean Jaurès, 92 806 Puteaux

Evaluation de la qualité

Suite au décret du 12 novembre 2021 n°2021-1476, modifié par décret du 26 avril 2022 n°2022-695, la démarche d'évaluation interne est réalisée en continu ; le plan d'actions est transmis chaque année aux autorités compétentes (ARS et CD) et le Conseil de la vie Sociale est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place.

Par ailleurs, une évaluation est réalisée tous les 5 ans par un organisme externe, accrédité par le Comité Français d'Accréditation (COFRAC) selon la norme EN ISO / IEC 17020. La programmation est fixée par arrêté des autorités compétentes.

Le référentiel utilisé est celui de la Haute Autorité de Santé (HAS) publié le 10 mars 2022. Ce référentiel est commun à tous les ESSMS et permet d'évaluer la qualité des accompagnements des personnes à travers 9 thématiques, structuré en 3 chapitres (la Personne, les Professionnels et l'ESSMS). Ces thématiques identifiées par les groupes de travail s'articulent autour de :

1. la bientraitance et l'éthique
2. les droits de la personne accompagnée
3. l'expression et la participation de la personne accompagnée
4. la co-construction et la personnalisation du projet d'accompagnement
5. l'accompagnement à l'autonomie
6. l'accompagnement à la santé
7. la continuité et la fluidité des parcours
8. la politique des ressources humaines
9. la démarche qualité et gestion des risques

Les résultats de cette évaluation externe seront consignés dans un rapport qui sera transmis aux autorités compétentes, à la HAS et fera l'objet d'une publication sur le portail CNSA (dont les modalités restent à définir).

Les résultats de cette évaluation seront également présentés au Conseil de la Vie Sociale notamment.

La programmation des évaluations n'est pas encore publiée. L'établissement n'a donc pas encore réalisé son évaluation selon le nouveau référencie.

La dernière évaluation externe selon l'ancien modèle, a été réalisée.

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 résidents 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).

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Si tel est le cas n'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante ou à la direction. Toute personne ayant signalé une suspicion de maltraitance bénéficie d'une protection juridique.

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.

Les coordonnées des services du Conseil Départemental et de l'Agence Régionale de Santé sont disponibles à l'accueil.

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

IX. INFORMATIONS PRATIQUES

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 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 ORPEA 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.

Pour les besoins de votre prise en charge, le Groupe ORPEA recueille également l'identité et les coordonnées de vos personnes référentes (personne de confiance, proches, représentant légal, intervenants externes et tiers payeurs).

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 / vidéo surveillance

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.

Votre identité nationale de santé

Afin de répondre à la réglementation en matière d'Identitovigilance, il vous a été demandé de fournir un document dit à haut niveau de confiance (une carte nationale d'identité, un passeport français ou étranger, un titre permanent de séjour) afin d'assurer une identification fiable et unique dès votre arrivée. Cette identification passera par la création systématique d'un Identifiant National de Santé (INS) qui vous suivra tout au long de votre parcours de santé. Ce dernier est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge tout au long de votre parcours (ville - hôpital) Exemple : L'utilisation du Dossier Médical Partagé (DMP), de « Mon Espace Santé ».».

Le Dossier Médical Partagé (DMP) au sein de l'établissement

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve, centralise et sécurise toutes vos informations de santé. Lors de votre admission, l'existence de votre Dossier Médical Partagé vous sera demandé ou sa création proposée. Votre carte Vitale est nécessaire au processus de création à l'issue duquel vos identifiants de connexion vous seront remis afin de pouvoir consulter votre DMP.

Les informations produites au cours de votre prise en charge et utiles à la coordination des soins seront déposées dans votre DMP.

L'ensemble des professionnels de santé habilités de l'établissement pourront consulter votre DMP. En effet, c'est en fonction de leur profession que les professionnels de santé auront accès aux différentes informations.

Pour de plus amples informations, vous pouvez vous référer au flyer « le dossier médical partagé, la mémoire de votre santé » remis avec le présent livret.

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 et faire des propositions sur toute question relative au fonctionnement de l'établissement (article L342-3, D311-15 et R331-10 du CASF) notamment sur :

- ✓ les droits et libertés des personnes accompagnées
- ✓ l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- ✓ les activités
- ✓ l'animation socio-culturelle et les prestations proposées par l'établissement ou services
- ✓ les projets de travaux et d'équipements
- ✓ la nature et le prix des services rendus
- ✓ l'affectation des locaux collectifs
- ✓ l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture
- ✓ l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge
- ✓ Il est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement, en particulier son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance
- ✓ Il est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place

est informé de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des résidents, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées

- ✓ S'il est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les dysfonctionnements mentionnés à l'article L. 331-8-1, le président oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits
- ✓ Il examine les résultats des enquêtes de satisfaction annuelles

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 n°1 la liste des membres 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 n°3.

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, la Directeur de 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, consulter l'annexe n°5 ou rapprochez-vous du personnel d'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

Animaux de compagnie

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

Le téléphone

Vos proches peuvent vous appeler :

- directement dans votre chambre au: **01 47 65 67 90**
- ou en passant par le standard au: **01 47 65 67 00**

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 SAINT JOSEPH
1 RUE FAUVEAU
92140 CLAMART

Si vous avez du courrier à expédier :

Déposez le à l'accueil.

Wi-Fi : point Internet / espace Internet

Connexion direct depuis le wifi « ORPEA PATIENT »

Identifiant : athomas13019

Mot de passe : ssqgdgv

X. ANNEXES

I. Règlement 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