



EHPAD d'Usson-en-Forez

LIVRET D'ACCUEIL DES RÉSIDENT(E)S

3 rue des Écoles
42550 USSON-EN-FOREZ

☎ 04 77 50 60 06

🌐 www.ehpadusson.fr



BIENVENUE



1 Mot de bienvenue

PAGE 03



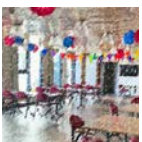
2 Présentation de l'EHPAD

PAGE 04



3 Notre équipe

PAGE 05



4 Votre séjour au quotidien

PAGE 07



5 L'hébergement

PAGE 11



6 Démarche qualité

PAGE 12



7 Vos droits

PAGE 14

SOMMAIRE

Un petit mot de **BIENVENUE**



**LE MAIRE D'USSON-EN-FOREZ
PRÉSIDENT DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

C'est avec une grande joie que je vous souhaite la bienvenue dans votre nouvelle maison.

L'EHPAD D'USSON EN FOREZ est avant tout un lieu de vie, d'échanges et de partage, où chacun doit pouvoir se sentir entouré, écouté et respecté.

Entrer dans une maison de retraite est une étape importante, parfois chargée d'émotion. Mais c'est aussi le début d'un nouveau chapitre, riche en rencontres et en activités, dans un environnement attentif à votre bien-être et à votre sécurité.

Je tiens à saluer le dévouement de toute l'équipe : direction, personnel soignant, animateurs, agents de service, qui met chaque jour tout son cœur à faire de cet établissement un lieu chaleureux et humain.

Au nom du conseil municipal, je vous souhaite une installation paisible, de beaux moments de convivialité et beaucoup de sérénité dans cette nouvelle étape de votre vie.

Cher(e) Résident(e),

Vous avez choisi notre établissement et nous vous en remercions !

Nous espérons que ce livret facilitera votre installation dans votre nouvelle résidence. Il contient toutes les informations utiles pour comprendre l'organisation et la vie au sein de la structure

Nous sommes à votre écoute afin que votre quotidien se déroule dans les meilleures conditions et que vous vous sentiez comme "chez vous". Nous comptons sur vous pour nous aider à améliorer notre accompagnement. Alors n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques, elles seront toujours les bienvenues !

Au nom de toute l'équipe, nous vous souhaitons un bon séjour dans notre Établissement.

La Direction

Hervé BEAL, Maire

PRÉSENTATION DE L'EHPAD

Notre établissement se situe aux confins du département de la Loire, limitrophe des départements de Haute-Loire et du Puy-de-Dôme. Typique de la moyenne montagne, les zones de plateaux alternent avec des reliefs plus accidentés où s'intègrent petits bourgs et hameaux.

Notre établissement se situe en centre-bourg de la commune d'Usson-en-Forez à proximité immédiate de la place du village, voisin de l'école et de l'accueil de jour avec lesquels nous collaborons. Il est face à un parking public facilitant l'accès des visiteurs de l'EHPAD ainsi qu'un jardin public, très apprécié par les résident(e)s, favorisant ainsi les liens intergénérationnels.

Distribuée en 3 bâtiments sur 4 niveaux dont une unité protégée, la structure comprend 75 chambres individuelles avec salle de bain et sanitaire privatif. Chaque niveau dispose d'une salle de restaurant et d'un office, ainsi que de lieux de stockage, d'une blanchisserie et d'une cuisine interne. Un salon de coiffure est accessible au rez-de-chaussée ainsi qu'un accès à la chapelle. L'établissement dispose également d'extérieurs aménagés pour les résident(e)s.

Quelques mots sur notre histoire :

Notre établissement remonte à 1830, lorsque Rose GRILLET, Angélique BADIOUX et Claudine BOUTHEON font don de l'hospice à la commune d'Usson-en-Forez. C'est en 1984 que l'établissement est requalifié en maison de retraite publique médicalisée.



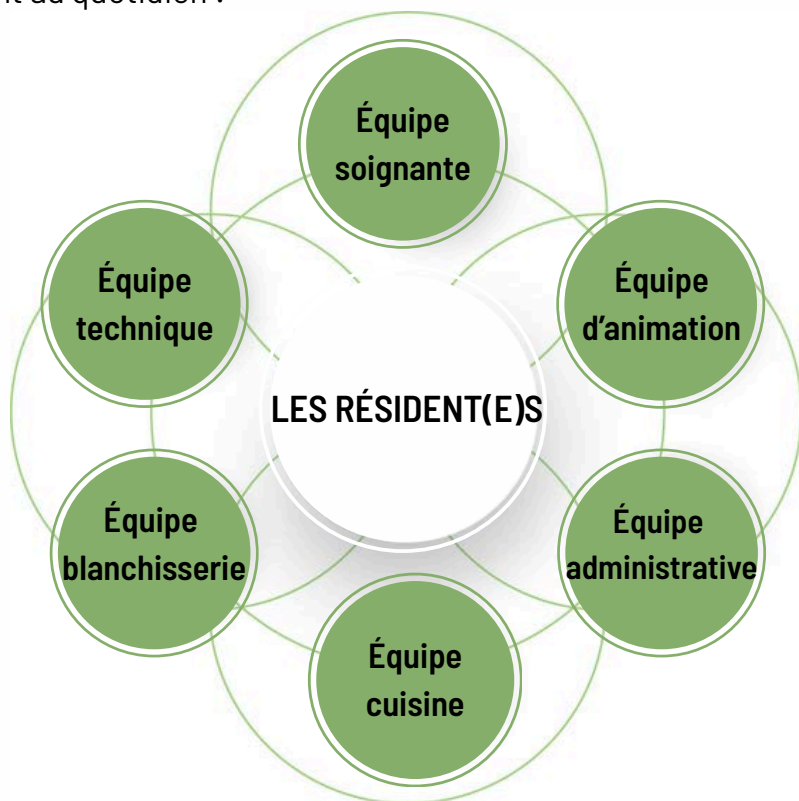
NOTRE ÉQUIPE

La direction assure la conduite de la politique générale de l'établissement en concertation avec le Président du Conseil d'Administration. Elle est accompagnée dans cette mission par le Médecin Coordonnateur.

Les professionnel(le)s sont associé(e)s à la gouvernance via le CSE (Comité Social et Economique).

Quant aux résident(e)s, ils participent à la gouvernance via le Conseil de la Vie Sociale (CVS).

Pour accompagner au mieux nos résident(e)s, différentes équipes œuvrent au quotidien :



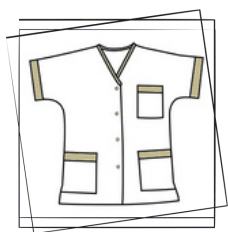
VOTRE PRISE EN CHARGE

La supervision de notre équipe soignante est assurée par le **Médecin Coordonnateur**.

Les médecins de la maison médicale de la commune assurent les visites médicales et le suivi de nos résidents.

La **cadre de santé** coordonne les équipes soignantes et est disponible pour recevoir résident(e)s et familles.

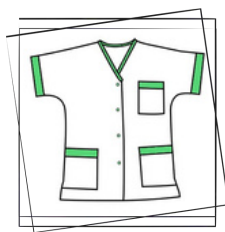
La prise en soins quotidienne est assurée par l'**équipe soignante** : infirmières, aides-soignant(e)s, Agents de Service Hospitalier.



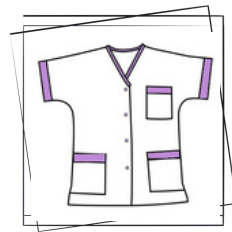
CADRE DE SANTÉ



INFIRMIÈRE



AIDE-SOIGNANT(E)



ASH

L'équipe est complétée par une **monitrice éducatrice**, une **psychologue**, un **professeur d'APA** (Activité Physique Adaptée), une **ergothérapeute** et une **diététicienne** pour accompagner nos résidents. La psychologue et le professeur d'APA sont présents deux journées par semaine, l'ergothérapeute une journée par semaine et la diététicienne une demi-journée tous les 15 jours. Une convention est établie avec un **pédicure-podologue** qui peut se déplacer sur demande de l'équipe.

Afin d'adapter notre accompagnement à vos besoins et souhaits singuliers, le **Projet d'Accompagnement Personnalisé** (PAP) est coconstruit avec chaque résident(e) en lien avec ses référent(e)s soignant(e)s. Ceux-ci sont les interlocuteurs privilégiés mais non exclusifs du résident(e) et de ses proches. Afin de faciliter leur identification, leurs noms sont affichés dans chaque chambre. Leur rôle est aussi de recueillir vos besoins, vos souhaits et envies, vos questionnements, vos doutes... et de veiller au suivi des objectifs fixés avec vous et l'équipe soignante lors de votre PAP.

VOTRE SÉJOUR AU QUOTIDIEN



LA RESTAURATION

Le personnel de cuisine est composé d'un chef cuisinier et de cuisiniers. Les menus sont préparés sur place par nos cuisiniers et sont élaborés à partir d'un plan alimentaire établi avec la diététicienne.



Une commission des menus a lieu environ tous les 3 mois. Lors de cette réunion les résident(e)s qui le désirent peuvent être présent(e)s. Ces échanges permettent de prendre en compte leurs demandes afin d'apporter des axes d'amélioration.

Le service s'emploie à respecter les régimes, les allergies et dégoûts en collaboration avec le service de soins. La texture alimentaire peut notamment être adaptée en fonction des besoins des personnes.

Les repas sont proposés soit en chambre, soit en salle à manger.

La carte des menus est effectuée à la semaine et est affichée à chaque étage.



8h

Petit-déjeuner



12h

Déjeuner



15h

Collation



18h30

Dîner

L'ANIMATION ET LA VIE SOCIALE

L'animation et la vie sociale au sein de l'établissement sont coordonnées par l'équipe d'animation. Tous les jours de la semaine et parfois le week-end, en fonction des goûts et de l'état de santé des résident(e)s, des activités variées sont proposées : cinéma, spectacles, fêtes d'anniversaire, ateliers divers, jeux de société... Certaines activités sont assurées par des intervenant(e)s extérieur(e)s.

Tout au long de l'année, plusieurs sorties extérieures sont organisées.

Le programme d'animation est affiché dans les lieux d'accueil et de vie.



Sous la responsabilité de l'animatrice, l'association des bénévoles « Le Temps des Loisirs » intervient tous les mardis après-midi pour proposer diverses activités. Les bénévoles peuvent également organiser des sorties et des repas à thèmes.

Une fois tous les 2 mois, un petit-déjeuner sucré / salé est proposé aux résident(e)s.



Tous les ans, la fête des familles a lieu au mois de juin. C'est un moment privilégié entre les résident(e)s et leurs proches mais également avec les membres du personnel. Cette journée est placée sous le signe de la convivialité. L'ensemble du personnel met tout en œuvre pour que les festivités soient optimales.

Tous les trimestres, l'équipe d'animation rédige le journal de l'EHPAD, où sont résumés tous les moments forts des derniers mois. Il est disponible dans les salles à manger des différents étages.

L'ENTRETIEN DU LINGE



Le linge de lit (draps, oreillers, couvertures, dessus de lit, serviettes) est fourni par l'établissement. Le linge personnel est marqué et lavé par nos soins. L'établissement décline toute responsabilité pour le linge personnel perdu et non marqué.

LE TÉLÉPHONE



Votre chambre est équipée d'une prise téléphonique. Il est possible d'apporter un téléphone individuel. Sur demande au secrétariat, une ligne sera ouverte et un numéro personnel vous sera attribué, ce qui vous permettra de joindre et d'être joint(e). La facturation se fait tous les mois ou de manière trimestrielle. Vous avez également la possibilité d'avoir un téléphone portable personnel et / ou une tablette. Il est également possible de disposer d'une connexion internet.

LA TÉLÉVISION



Toutes les chambres sont équipées d'une télévision. L'établissement assure la connexion, le réglage des chaînes et les opérations d'entretien. Vous pouvez également apporter un poste radio.

LE COURRIER



Vous pouvez déposer vos envois affranchis au secrétariat pour leur acheminement. Votre courrier peut vous parvenir à l'EHPAD. Il vous sera remis quotidiennement par l'équipe d'animation.

LA VIE SPIRITUELLE



Les opinions et les croyances de chacun(e) sont honorées dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que leur exercice ne trouble pas le fonctionnement du service.

À sa demande, chaque résident(e) peut recevoir la visite d'un ministre du culte de son choix.



LES VISITES ET SORTIES

Le maintien des liens sociaux et familiaux est favorisé. Les résident(e)s peuvent sortir de l'établissement (sauf contre-indication médicale). Ils peuvent également recevoir dans leur chambre et dans les parties communes, leur famille et entourage chaque fois qu'ils le désirent. Ils peuvent aussi s'opposer, par écrit, à toute visite non souhaitée.

Les visites sont à privilégier de 11h à 18h afin de respecter le rythme des résident(e)s. En dehors des heures prévues, les visites ne sont autorisées que pour des motifs exceptionnels et avec l'accord de la cadre de santé.

Pour des raisons de sécurité sanitaire, notamment lors d'une phase épidémique, les visites pourront être régulées par la direction. Une information spécifique sera alors délivrée. Attention, les visites peuvent être limitées ou interdites par décision médicale notamment en cas de procédure d'isolement.

Pour information, le secrétariat est ouvert de 9h à 12h30 et de 14h à 16h30 du lundi au vendredi.



LE SALON DE COIFFURE, ESTHÉTIQUE

Un salon de coiffure est accessible au rez-de-chaussée. Une convention est établie avec deux coiffeuses et une esthéticienne, qui interviennent dans nos locaux. Leurs tarifs sont affichés à l'entrée et la prise de rendez-vous s'effectue auprès de l'équipe d'animation. Également, vous êtes libre de choisir votre propre intervenant(e).



LE PEDICURE

Un pédicure-podologue intervient régulièrement sur l'établissement. Cette prestation est à la charge des résident(e)s, sauf prescription médicale.

L' HÉBERGEMENT

L'EHPAD comprend 75 chambres individuelles meublées, sur 4 niveaux. Elles disposent d'une salle de bain et d'un sanitaire. Chaque chambre est équipée d'un lit, d'un chevet, d'un placard, d'un fauteuil, d'une chaise, d'une table, d'une tablette de lit, d'un téléviseur et d'un système d'appel permettant un contact avec le personnel en cas de besoin. Avec l'accord de la cadre de santé et du responsable technique, vous pouvez agencer votre chambre en apportant des objets personnels.



Également, l'établissement dispose à chaque niveau d'une salle de restaurant et d'un office, excepté au niveau 2 qui bénéficie d'une cuisine thérapeutique, d'un coin bibliothèque et d'un espace salon pour l'organisation d'ateliers, groupes de parole ou rencontres famille.

Dès les beaux jours, les résident(e)s et leurs familles peuvent profiter des terrasses extérieures et du parc ombragé en face de notre établissement.



LA DÉMARCHE QUALITÉ



NOS VALEURS AU QUOTIDIEN

Notre établissement s'appuie sur 4 valeurs essentielles :

Bienveillance - Engagement - Courage - Ouverture

Ces valeurs guident chaque professionnel au quotidien, dans la manière d'accueillir, d'écouter et d'accompagner chaque résident(e). Elles sont portées par notre projet d'établissement, qui fixe les orientations pour les années à venir :

- Offrir un accompagnement de qualité, humain et personnalisé ;
- Favoriser le bien-être, la dignité et la sécurité de chacun(e) ;
- Encourager la coopération et l'ouverture sur le territoire ;
- Faire vivre un esprit collectif et solidaire entre professionnels, résident(e)s et familles.

QU'EST-CE QUE LA DÉMARCHE QUALITÉ ?

La démarche qualité, c'est tout ce que nous mettons en place pour assurer **le bien-être, la sécurité et la satisfaction des résident(e)s**. Ce n'est pas un projet ponctuel, mais un processus d'amélioration continue :

- On observe et on écoute (résident(e)s, familles, professionnels) ;
- On identifie ce qui fonctionne bien et ce qui peut être amélioré ;
- On met en place des actions ;
- On vérifie leur efficacité ;
- On ajuste si nécessaire.

C'est un cycle qui ne s'arrête jamais.



Pourquoi c'est important ? Parce que cela permet d'offrir un accompagnement plus personnalisé, de sécuriser les soins et le circuit du médicament, de garantir une alimentation adaptée, de réduire les chutes et les risques, d'améliorer la communication avec les familles, de proposer des activités plus adaptées et d'améliorer globalement le cadre de vie.

Le but : que chacun(e) se sente respecté(e), écouté(e) et bien traité(e).

→ SI ON DEVAIT DÉFINIR LA QUALITÉ EN BREF

TEMPS DE TRAVAIL AVEC LES ÉQUIPES



Des temps de réflexion sont organisés sur différents thèmes (bienveillance, gestion de la douleur, prévention des chutes, etc.) pour analyser nos pratiques et les faire évoluer.

ENQUÊTES DE SATISFACTION



Nous sollicitons régulièrement l'avis des résident(e)s et des familles afin d'améliorer en continu la qualité de la prise en soin.

PLAN D'ACTION D'AMÉLIORATION



Nous réfléchissons aux améliorations possibles et définissons progressivement des actions à mettre en place.

AUDIT INTERNE ET ÉVALUATION MÉDICO-SOCIALE

Des évaluations en interne permettent de vérifier la conformité des pratiques et de s'assurer que nous répondons au mieux aux besoins des résident(e)s. En parallèle, une fois tous les 4 ans a lieu l'évaluation médico-sociale, réalisée par un organisme extérieur, qui apporte un regard sur la qualité de l'accompagnement proposé.

LA TRANSPARENCE



Nos engagements et résultats sont affichés sur les tableaux d'affichage, disponibles sur le site Qualiscope de la HAS et disponibles sur notre site Internet :

www.ehpadusson.fr



VOS DROITS

CHARTRE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

L'EHPAD s'engage à respecter votre dignité, votre liberté et votre intimité. La charte complète est affichée au rez-de-chaussée et est disponible à l'accueil.



VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE SANTÉ

→ IDENTITOVIGILANCE : VÉRIFIER VOTRE IDENTITÉ POUR ÉVITER LES ERREURS

PRÉ-ADMISSION DANS LA STRUCTURE

- Transmission du livret d'accueil avec la liste des pièces d'identité officielles
- Pré-enregistrement des informations administratives et médicales

ADMISSION DANS LA STRUCTURE

- Procédure d'accueil administratif / Création du dossier administratif et du dossier de soins
- Vérification de l'identité sur documents à haut niveau de confiance
- Confirmation de l'identité recueillie lors de la pré-admission
- Procédure de gestion des doublons

RETOUR DANS LA STRUCTURE

- Vérification de la concordance des documents transmis au retour du résident
- S'assurer de la bonne traçabilité des transmissions

SORTIES NON MÉDICALES (VACANCES, ACTIVITÉS)

Préparation du bon trousseau (PM, médicaments, papiers administratifs...) pour le bon usager en vue du transfert

VERS D'AUTRES STRUCTURES : SERVICES D'IMAGERIE, CONSULTATIONS SPÉCIALISÉES, HOSPITALISATION EN URGENCE OU PROGRAMMÉE

- Préparation des documents et du dossier en vue du transfert
- Vérification de l'identité de l'utilisateur par le transporteur et de la cohérence des informations avec l'identité déclarée et celle présente sur les supports
- Présence d'une copie de la pièce d'identité dans le dossier accompagnant l'utilisateur

SOINS ET ACCOMPAGNEMENTS DU RÉSIDENT AU QUOTIDIEN

- Vérification de l'identité du résident avec déclinaison de son identité
- Utilisation d'une photographie dans le dossier ou d'un trombinoscope
- Apposer les 5B avant l'administration médicamenteuse
- Vigilance accrue face à toute modification dans la prise en charge (désinfection spécifique, changement de traitement, préparation du résident avant une intervention...)



→ ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

Les professionnels s'engagent à accompagner chaque résident(e) dans son parcours de vie, en favorisant le maintien de l'autonomie, la qualité de vie, le respect du rythme et le bien-être au quotidien. Egalement, la prise en charge de la douleur fait partie des priorités pour notre équipe soignante. Notre objectif est de la prévenir et la soulager au maximum, de trouver la stratégie la plus adaptée pour la gérer.

PRISE EN COMPTE DE VOTRE PAROLE

→ PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

La **personne de confiance** est une personne que vous désignez pour être votre porte-parole concernant votre santé. Elle vous aide dans vos démarches et votre parcours de soins et si vous n'êtes plus capable de vous exprimer, elle rapporte fidèlement vos volontés.



Les **directives anticipées** sont destinées à recueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer. C'est une déclaration écrite, signée et datée.

Des formulaires vous seront proposés afin de désigner une personne de confiance et de rédiger vos directives anticipées, si vous le souhaitez. Il n'y a aucune obligation.

→ SUGGESTIONS, RÉCLAMATIONS, PLAINTES, REMERCIEMENTS

Vos suggestions, réclamations, plaintes et remerciements sont recueillis, traités et enregistrés au secrétariat.

→ REPRÉSENTATION ET MÉDIATION DES USAGERS

- Le **Conseil de la Vie Sociale** (CVS)



Conformément aux dispositions de la loi du 02 janvier 2002, notre établissement a constitué un CVS, qui comprend notamment des représentant(e)s des résident(e)s et des familles.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions concernant le fonctionnement de l'établissement telles que l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités ou encore les projets de travaux et d'équipement. Il est également destinataire du bilan des événements indésirables, des plaintes et réclamations et des résultats d'enquêtes de satisfaction.

Le CVS se réunit 2 à 3 fois dans l'année. L'ordre du jour est adapté en fonction de l'actualité de l'établissement et des sujets choisis par les résident(e)s. À chaque instance, un compte rendu est réalisé et est affiché au rez-de-chaussée.

- Les **rendez-vous au p'tit café**



En parallèle, des temps de rencontre entre les résident(e)s sont organisés régulièrement sur différentes thématiques : l'animation, les repas, le chez soi, le développement durable, la proximité avec les soignant(e)s...

Ces temps d'échange, coanimés par la monitrice éducatrice (ME) et l'équipe d'animation, permettent ensuite d'alimenter les CVS et de partager la parole des résident(e)s avec la direction.



Personnes qualifiées

- DREVON Jacques,
drevon.jacques@orange.fr
- GONTHIER Régis,
regis.jacques.gonthier@gmail.com

Mission de médiation entre l'établissement et les usagers en cas de litige pour des problématiques individuelles n'ayant pu être résolues par l'établissement.

Médiateur de la consommation

L'établissement a un dispositif de médiation permettant le règlement amiable des litiges, gratuit pour le consommateur et mis en œuvre à sa demande. Le consommateur ayant un litige avec un professionnel peut saisir l'AME Conso par l'intermédiaire de l'établissement et à défaut de solution trouvée en interne.