



EHPAD

(Etablissement d'Hébergement pour
Personnes Agées Dépendantes)

USLD

(Unité de Soins Longue Durée)



Livret d'accueil

SOMMAIRE

➤ Le mot d'accueil de la Direction	03	6 - VOTRE SANTÉ	
		➤ La permanence médicale	23
1- PRESENTATION DES EHPAD et de l'USLD		➤ L'accès au plateau technique	23
		➤ Prise en charge spécifique de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés	24
➤ Présentation	05	➤ Les soins palliatifs et la prise en charge de la douleur	24
➤ Les différents pavillons	06	➤ L'accompagnement en fin de vie	24
2 - LES FORMALITES ADMINISTRATIVES		➤ Le décès	25
➤ Les conditions d'admission	08	7 - L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DE VOS PROCHES	
➤ Les frais de séjour	10	➤ Les visites de vos proches	27
3 - L'EQUIPE A VOTRE SERVICE		➤ Votre courrier	27
➤ L'administration	13	➤ Les rencontres avec les familles	27
➤ L'équipe médicale	13	8 - VOS DROITS	
➤ Les professionnels soignants	13	➤ Le conseil de la vie sociale	29
➤ Les agents techniques et logistiques	14	➤ La personne de confiance	30
➤ Les animateurs	14	➤ Vos directives anticipées	31
➤ Les professionnels de la rééducation	14	➤ L'accès au dossier médical et administratif	32
➤ Les psychologues	14	➤ Vous souhaitez vous exprimer ?	32
4 - VOTRE CONFORT HOTELIER		9 - LA DEMARCHE QUALITE	
➤ Votre chambre	16	➤ Le projet Humanitude	34
➤ Les espaces communs	17	➤ Les enquêtes de satisfaction	35
➤ Le linge	17	➤ La démarche éthique	35
➤ Le ménage	17	➤ Les groupes de travail	35
5 - LA VIE QUOTIDIENNE		ANNEXES	
➤ Les soins quotidiens	19	➤ Documents joints	
➤ Les repas	19		
➤ L'animation	20		
➤ Vos besoins spirituels	21		
➤ Vos sorties, vos vacances	21		
➤ Les salons de coiffure	21		
➤ Le projet d'accompagnement personnalisé	21		

Mot d'accueil de la Direction



Vous venez d'arriver au sein d'un de nos EHPAD ou à l'USLD, ou vous envisager une admission pour vous ou l'un de vos proches ou vous souhaitez mieux connaître les prestations et services qui vous sont proposés, nous vous remercions de l'intérêt porté à notre établissement.

Ce livret d'accueil est réalisé à votre attention, il vous présente la vie de l'établissement et a pour but de faciliter votre éventuelle installation.

Il est aussi consultable sur notre site Internet : www.hopital-simoneveil.fr, rubrique EHPAD/USLD.

Bienvenue

Sachez que l'ensemble du personnel vous souhaite la bienvenue et reste à votre écoute pour rendre cette période de votre vie la plus agréable possible.

Soucieux de répondre à vos attentes, l'établissement est engagé dans une démarche qualité, accordant une importance particulière à la participation des personnes hébergées dans le fonctionnement de l'établissement.

Votre parole et celle de votre famille sont notamment prises en compte dans le cadre du Conseil de la Vie Sociale des EHPAD.

Vous remerciant de votre confiance.

Éric CLAPIER

Directeur délégué aux personnes âgées

1- PRESENTATION DES EHPAD ET DE L'USLD



Présentation

Nos EHPAD et notre USLD sont des établissements d'hébergement d'une capacité d'accueil respective de 214 places et 76 lits, adossés à l'Hôpital Simone Veil, principal établissement public de santé du bassin de vie.

Ces activités sont conjointement autorisées par l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France et le Conseil Départemental du Val d'Oise. L'ensemble de nos lits sont habilités à l'aide sociale départementale.

Nos établissements sont des lieux de soins mais aussi de véritables lieux de vie bénéficiant d'un environnement sécurisé.

Nous accueillons des personnes âgées en perte d'autonomie de plus de 60 ans (sauf dérogation) seules ou en couple et proposons un accompagnement le plus adapté à leur état de santé et à leurs attentes.

Nos EHPAD sont localisés au sein de trois pavillons distincts situés sur la commune de Montmorency.

L'USLD, destinée aux personnes nécessitant une surveillance médicale plus rapprochée, est située sur la commune de Montmorency.

Tous les pavillons bénéficient de la proximité des services hospitaliers.

Les différents pavillons

Les EHPAD



Le pavillon Les coteaux de Montmorency est composé de 90 chambres individuelles réparties sur trois niveaux avec ascenseur. Il comporte également une unité Alzheimer protégée de 14 places, ainsi qu'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) pouvant accueillir jusqu'à 14 personnes hébergées par jour.

■ Pavillon Les coteaux de Montmorency



Le pavillon Wallon, à orientation gérotopsiatrique, est composé de 18 chambres individuelles et de 2 places en chambre double. Les personnes hébergées bénéficient d'un environnement sécurisé. *L'EHPAD Wallon est installé depuis avril 2024 au sein du bâtiment les Gl'aïeuls à Montmorency.*

■ Pavillon Wallon



Le pavillon Jeanne Callarec est composé de 104 chambres individuelles répartis sur deux bâtiments et trois niveaux avec ascenseur. Il comporte également une unité protégée de 8 places. L'EHPAD est situé au sein d'un parc arboré de 2 hectares, offrant un cadre agréable et sécurisé pour les personnes hébergées. *Le bâtiment fera l'objet de travaux de rénovation d'ici 2027.*

■ Pavillon Jeanne Callarec

L'USLD



L'USLD – bâtiment les Gl'aïeuls de Montmorency dispose de 76 lits dans un bâtiment neuf, sécurisé et confortable, situé à côté de l'EHPAD les Coteaux. L'établissement comprend 68 chambres individuelles et 4 chambres doubles, réparties sur trois niveaux.

■ L'USLD les Gl'aïeuls

2- LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES



Les conditions d'admission

Nos EHPAD et notre USLD accueillent des personnes de plus de 60 ans, valides, semi-valides ou en perte d'autonomie.



Visite de l'établissement

Une visite de l'établissement peut être organisée à votre demande et sur rendez-vous auprès de l'agent en charge de l'accueil et des admissions.

Liste d'attente

Toute personne qui souhaite intégrer notre établissement est inscrite sur une liste d'attente.



Dossier d'admission

Un **dossier de demande d'admission** peut être retiré directement à l'accueil, par correspondance ou sur le site Internet www.hopital-simoneveil.fr. Ce dossier dûment signé et accompagné des pièces demandées est remis à l'accueil.

La gestionnaire administrative se tient à votre disposition si vous le souhaitez pour l'obtention de renseignements complémentaires ou pour vous aider à accomplir la démarche d'inscription.



Visite de pré-admission

Lorsque le dossier complet a été remis et qu'une place est disponible, une consultation médicale de pré-admission est réalisée et la demande d'admission est étudiée de manière conjointe par la direction, le médecin chef de service, le médecin coordonnateur et le cadre de santé.

Dossier de demande d'admission



Ce dossier complet comprend 2 volets :

1. Le volet administratif comprenant les pièces suivantes :

- ➔ Coordonnées de la famille et/ou de la personne de confiance
- ➔ Photocopie du livret de famille ou extrait d'acte de naissance
- ➔ Copie de la carte d'identité recto-verso ou titre de séjour valide
- ➔ Relevés bancaires du dernier trimestre + soldes d'épargne
- ➔ Attestation de la carte vitale
- ➔ Copie de la carte de mutuelle (recto/verso)
- ➔ Avis d'imposition ou de non-imposition
- ➔ Attestation des pensions retraite
- ➔ Taxes foncières
- ➔ Notification APA domicile

Selon les situations :

- ➔ Engagement de payer signé si admission à titre payant
- ➔ Notification d'aide sociale à l'hébergement
- ➔ Ordonnance du Juge des tutelles

2. Le volet médical composé de :

- ➔ Un dossier médical du médecin traitant ou du médecin hospitalier si hospitalisation en cours, accompagné de l'évaluation de l'autonomie dépendance
- ➔ L'ordonnance en cours

Admission

Le directeur s'appuie sur l'avis du médecin coordonnateur (EHPAD) ou cheffe de service (USLD) pour prononcer toute admission.

Le jour de l'admission, il vous sera remis le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement pour signature. Il est conseillé de fournir une attestation d'assurance responsabilité civile.

L'admission est réalisée sans distinction de religion et de croyance. Les principes contenus dans la charte des droits et libertés de la personne accueillie.

La direction se réserve la possibilité de refuser une admission au sein d'un des EHPAD ou de l'USLD si l'état de santé de la personne n'est pas compatible avec l'accompagnement médico-soignant proposé.

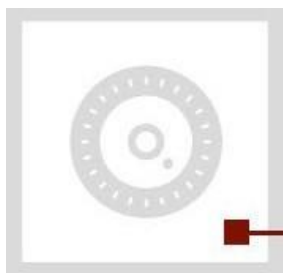
En annexe :

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Les frais de séjour

Les tarifs sont annexés au contrat de séjour et sont affichés dans l'établissement.

La date d'entrée dans les lieux est la date de début de la facturation. La facture est établie mensuellement, à terme échu. Le paiement s'effectue auprès du comptable public (Trésorerie d'Argenteuil) par chèque ou par prélèvement automatique.



Les frais de séjour journaliers à la charge de la personne hébergée

Si les soins médicaux sont pris en charge par l'établissement, les frais d'hébergement et ceux liés à la dépendance sont à la charge de la personne hébergée.

→ Tarif d'hébergement :

Fixé par le Conseil Départemental chaque année, ce tarif journalier comprend l'ensemble des prestations hôtelières : l'hébergement, la restauration, l'animation, l'entretien du linge, l'entretien des locaux, les services administratifs, etc.

On notera qu'un tarif spécifique est appliqué aux personnes de moins de 60 ans accueillis sur dérogation du Conseil Départemental.

→ Tarif dépendance :

Fixé également par le Conseil Départemental chaque année, ce tarif couvre les frais liés à la prise en charge de la dépendance : en partie payés par l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) versée directement à l'établissement et un « ticket modérateur » reste à la charge de la personne hébergée, correspondant au tarif des GIR 5 et 6.

En effet, ce tarif comprend trois tranches selon le niveau de dépendance de la personne hébergée : GIR 1 et 2, GIR 3 et 4 et GIR 5 et 6.

**Montant des
frais de séjour
en vigueur**

Les autres prestations payantes

Des prestations ne sont pas incluses dans les tarifs précédemment évoqués. Il s'agit par exemple du téléphone, du coiffeur, des prothèses dentaires, auditives ou oculaires, des frais de transport, des consultations spécialisées à l'extérieur qui restent à la charge de la personne hébergée.

Les frais liés à ces soins peuvent être pris en charge par l'assurance maladie et la mutuelle complémentaire de la personne hébergée. Nous recommandons aux résidents de conserver **une mutuelle santé complémentaire.**

Les aides financières

- Chaque personne hébergée bénéficie de **l'Allocation personnalisée à l'autonomie (APA)** liée à son degré d'autonomie, évaluée en groupe iso-ressources (GIR) de 1 à 6. Cette aide permet de couvrir le coût du tarif dépendance, déduction faite du ticket modérateur restant à la charge de la personne hébergée. Elle ne fait pas l'objet de récupération sur les successions et les donations.
- Vous pouvez aussi bénéficier de **l'Allocation de logement à caractère Social (ALS)** minorant le tarif hébergement.
- Enfin, l'établissement est habilité à recevoir les personnes bénéficiant de **l'Aide sociale départementale**, permettant d'assurer le coût de l'hébergement lorsque le résident a de faibles ressources. Cette aide est récupérable sur la succession et l'obligation alimentaire est mise en œuvre (voir les conditions détaillées auprès de votre Conseil Départemental).





3- L'ÉQUIPE À VOTRE SERVICE

Les EHPAD et l'USLD disposent d'un personnel qualifié, pluri professionnel et composé majoritairement de professionnels du soin, formés régulièrement à l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie.

L'administration

- Un directeur qui assure la gestion administrative, financière et technique des établissements.
- Un responsable administratif assisté de gestionnaires qui vous reçoivent notamment pour les formalités. Ils assurent aussi le suivi des dossiers administratifs.



L'équipe médicale

- Le médecin coordonnateur, est chargé de la coordination des soins. Il est assisté de plusieurs médecins, tous sont spécialisés en gériatrie. Il met en œuvre avec l'équipe soignante le projet de soins personnalisé.
- Les assistantes médico-administratives organisent vos rendez-vous médicaux en collaboration avec les médecins.

Les professionnels soignants

- Les cadres de santé sont responsables de la coordination et du management de l'équipe paramédicale. Selon les pavillons, ils sont secondés par une infirmière référente.

Le jour :

Les infirmiers dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante et assurent le suivi du projet de soins.

Les aides-soignants évaluent votre autonomie avec l'infirmier pour vous aider dans les actes de la vie quotidienne. Ils sont proches de vous pour vous accompagner tout au long de votre séjour.

Les auxiliaires de vie sociale vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne.

La nuit :

Des personnels de nuit sont affectés sur les différents pavillons : aides-soignants et infirmiers.



Les agents techniques et logistiques

- Les agents de service hospitalier (ASH) assurent l'entretien des locaux communs, aident au service des repas ainsi qu'à l'entretien du linge.
- L'ouvrier a en charge l'entretien général de l'établissement et réalise les petites réparations.

Les animateurs

- Les animateurs organisent la vie sociale, culturelle et ludique dans l'établissement et favorisent les relations avec l'extérieur.

Les professionnels de la rééducation

- Les kinésithérapeutes, sur prescription médicale, assurent les soins de rééducation et de mobilisation.
- Les pédicures effectuent les soins de pédicurie de l'ensemble des personnes hébergées.
- La diététicienne veille au bon équilibre alimentaire spécifique de la personne âgée. Elle prend en compte vos habitudes, besoins et goûts.



Les psychologues

- Les psychologues vous proposent, à votre demande des entretiens de soutien et de suivi psychologique ainsi qu'à votre famille le cas échéant. Ils animent des réunions trimestrielles « **café écoute** » avec vos familles et proches.





4 VOTRE CONFORT HOTELIER

Votre confort hôtelier

Votre chambre

Qu'elle soit individuelle ou double, votre chambre correspond à votre espace personnel et doit pouvoir répondre à vos besoins quotidiens.



Elle comporte principalement un lit, une table de chevet, un fauteuil et du petit mobilier personnel que vous pouvez apporter. Le mobilier est médicalisé partiellement afin d'assurer votre sécurité et votre confort : possibilité d'installer des barres d'appui, des lits médicalisés, utilisation de chaises de douche, d'un lève-personne, etc. Afin de vous permettre de **personnaliser votre environnement** et de conserver vos repères, vous pouvez décorer votre chambre avec des objets personnels.

Chaque chambre d'EHPAD et d'USLD dispose d'une **salle de douche avec sanitaire et lavabo**.

Toutes les chambres sont équipées d'un **appel-malade** afin de prévenir l'équipe soignante d'une difficulté.

La prestation téléphone est payante et gérée par un prestataire extérieur : la ligne téléphonique peut être ouverte auprès du Relais H de l'hôpital.

En EHPAD, des prises de télévision sont présentes dans la chambre mais l'établissement ne fournit pas de téléviseur. En revanche, en USLD, la télévision est fournie par l'établissement.

Le wifi est accessible partout pour les personnes hébergées et leurs visiteurs.

Les clefs peuvent vous être remises lors de la prise de possession du lieu après avis favorable du médecin coordonnateur. Les objets de valeurs peuvent être remis au coffre de l'établissement.

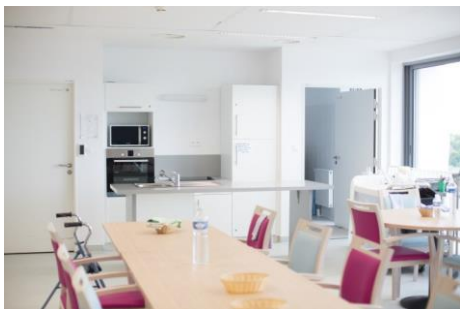
Vous pouvez demander un changement de chambre qui sera pris en compte sous réserve des disponibilités.



Les espaces communs

Des **salles à manger** vous permettent de partager vos repas avec les autres personnes hébergées.

Vous pouvez partager des moments de convivialité avec vos proches ou les autres personnes hébergées dans les **petits salons**, les **salles d'animation**.



Lors des beaux jours, des terrasses extérieures sont à votre disposition, et selon les sites, vous permettent de bénéficier d'un parc ou d'un jardin.

Chaque pavillon dispose, en cas de fortes chaleurs de **salles climatisées et rafraîchies** (salles à manger).



Le linge

Votre linge est entretenu par l'établissement sans surcoût. Les draps, les couvertures, le dessus-de-lit, le linge de toilette et les serviettes de table sont fournis et entretenus par l'établissement.

Afin de pallier les délais d'entretien du linge liés à la collectivité, il vous est recommandé de disposer de linge personnel en quantité suffisante. Pour cela, le dossier d'admission comprend un trousseau minimum nécessaire.

Le linge est marqué par les établissements.

Les vêtements délicats ou en laine sont vivement déconseillés ou seront entretenus par vos proches.



Le ménage

Le ménage des chambres, des locaux communs et des couloirs est effectué par une entreprise extérieure retenue par l'établissement.

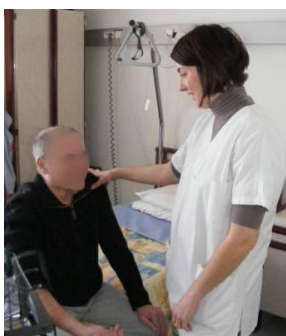




5- LA VIE QUOTIDIENNE

La vie quotidienne

Les soins quotidiens



Chaque matin, le temps de la toilette est prévu en fonction de vos habitudes, avec l'aide éventuelle de professionnels veillant au respect de votre intimité.

Vos soins d'hygiène et de confort sont réalisés au cours de la journée en fonction de vos besoins et de vos souhaits.

Les repas



Les repas sont servis **en salle à manger ou en chambre** par le personnel des EHPAD et de l'USLD, après préparation des plats par la cuisine centrale de l'hôpital. Le pavillon Jeanne Callarec dispose de sa propre cuisine.

Les menus sont adaptés aux personnes hébergées dans le respect des principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées. L'équipe soignante, le médecin et la diététicienne s'assurent que votre **régime alimentaire** est respecté.

La texture des plats est adaptée à votre état dentaire et vos problèmes médicaux. Vos habitudes, vos goûts, vos besoins sont pris en compte lors de votre entrée dans l'établissement et peuvent évoluer durant votre séjour.

Un **service à l'assiette** est proposé aussi bien en salle à manger qu'en chambre. Les menus sont affichés tous les jours dans les salles à manger.



Une collation peut être proposée la nuit pour couper le jeûne nocturne.

Horaires des repas :

- **petit déjeuner** : à partir de 7 heures 30
- **déjeuner** : à partir de 12 heures /12 heures 30
- **goûter** : entre 15 heures et 16 heures
- **dîner** à partir de 18 heures 30

L'animation

Les EHPAD et l'USLD sont avant tout des lieux de vie. Le rôle de l'animation est d'accompagner et de développer la vie sociale des personnes hébergées.



L'équipe d'animation vous propose **du lundi au vendredi** un choix d'animations auxquelles vous pouvez librement participer selon vos envies. Les animations sont organisées **en matinée et/ou l'après-midi**.

Certains week-ends, des manifestations exceptionnelles sont proposées. Des intervenants extérieurs et des associations de bénévoles participent également à des animations régulières (danseurs, musiciens, troupe de théâtre...).

Le projet d'animation est élaboré annuellement et le programme détaillé est affiché chaque semaine. Le projet s'appuie sur plusieurs thématiques :

→ **Les sorties - les échanges** : afin d'assurer le maintien du lien social, des sorties de proximité à caractère festif ou culturel sont régulièrement organisées (déjeuner, sorties au cinéma, gouters spectacle à l'extérieur de l'établissement, etc.). Des rencontres intergénérationnelles avec les écoles, la crèche de l'hôpital ou encore les enfants du personnel sont organisées.



→ **Les ateliers – les jeux** : des activités divertissantes ou des ateliers individuels ou collectifs favorisant la stimulation cognitive sont proposés. C'est le cas des ateliers mémoire, des groupes de paroles, des ateliers pâtisserie, des ateliers jardinage (selon les saisons), des jeux de société, des ateliers créatifs ou encore de la gymnastique douce.



→ **Les animations festives** : elles sont organisées au sein de l'établissement afin de marquer les événements du calendrier tels que les anniversaires, mardi gras, la chandeleur, les barbecues au printemps, la fête de la musique, le 14 juillet, la semaine bleue, la fête de Noël...

→ **Un éco-pâturage** est installé 6 mois de l'année dans le jardin de l'EHPAD Jeanne Callarec. Des animations inter-générationnelles sont proposées autour des moutons.





Vos besoins spirituels

Le culte peut être pratiqué librement par chacun selon ses croyances. Le culte catholique est représenté dans l'établissement et des temps de prière sont proposés toutes les semaines. Des bénévoles de l'aumônerie visitent celles et ceux qui ne peuvent se déplacer. Si vous souhaitez recourir à ce service, vous pouvez en parler au personnel qui fera le nécessaire.

A tout moment, il est possible de solliciter la présence d'un représentant d'une autre religion.

Vos sorties, vos vacances

Chacun peut aller et venir librement. Vous pouvez vous absenter à votre convenance pour un ou plusieurs jours, sous réserve que votre état de santé le permette et que vous soyez accueilli par votre entourage. Cependant, **toute sortie, quelle qu'en soit la durée, doit être signalée** à un infirmier, au médecin et à l'administration. L'équipe doit être informée de l'heure approximative de départ et celle de retour.



Les salons de coiffure

Des salons de coiffure sont à votre disposition sur place. Des coiffeurs extérieurs, ayant signés une convention avec l'établissement, interviennent à des jours définis. Le financement est à votre charge.

Le projet d'accompagnement personnalisé

Votre projet d'accompagnement personnalisé (PAP) a pour objectif de vous permettre de continuer à vivre votre "individualité". Au service du bien-vivre de chaque résident, le PAP demande, pour sa mise en œuvre, une concertation de l'ensemble des personnels (infirmiers, aides-soignants, auxiliaires de vie, officières, lingères, animateurs, médecins, psychologues, cadre...).

Après avoir pris connaissance de vos habitudes de vie, de vos capacités, de vos attentes et besoins de conserver une vie sociale (animation, relations avec les autres), l'équipe définit avec vous et votre famille des **objectifs d'accompagnement** afin de répondre à vos principaux souhaits. Les objectifs vous sont présentés et votre famille en est informée.

Le dialogue entre vous-même, votre famille et les équipes professionnelles est important pour le bon déroulement de votre séjour.

A close-up photograph of two hands shaking. The hand on the left is older, with wrinkled skin and a silver ring on the ring finger. The hand on the right is younger and smoother. The background is a plain, light color. A red horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text '6- VOTRE SANTE' in white.

6- VOTRE SANTE



La permanence médicale

Les EHPAD et l'USLD sont aussi des **lieux de soins**, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à une présence para-médicale la nuit (aides-soignants sur place en EHPAD et infirmiers en astreintes à distance, aides-soignants et infirmiers sur place en USLD).

Le médecin coordonnateur est assisté de plusieurs médecins, tous sont spécialisés en gériatrie. Un médecin est présent de 9h à 17h. Les médecins reçoivent les familles, sur rendez-vous.

Les médecins peuvent demander **sur prescription médicale**, l'intervention sur place de :

- ➔ **Kinésithérapeutes** pour des soins de rééducation et de mobilisation.
- ➔ **Pédicures**
- ➔ **Diététicienne** qui veille au bon équilibre alimentaire spécifique de la personne âgée. Elle prend en compte vos habitudes, besoins et goûts.

En cas de problème la nuit :

- ➔ **Pour les EHPAD et l'USLD** : possibilité de recours à distance à un médecin 24h/24 par le biais du SAU et de l'interne de garde. Si nécessaire, appel au SAMU qui détermine la conduite à tenir la plus adaptée : le transport vers le SAU de l'hôpital en ambulance ou recours au SMUR.

En fonction de l'état de santé, une prise en charge par l'HAD peut également être proposée en EHPAD.



L'accès au plateau technique

L'implantation des EHPAD et de l'USLD au sein de l'Hôpital Simone Veil vous permet de bénéficier rapidement du plateau technique d'imagerie et du laboratoire et d'accéder plus facilement aux services médicaux spécialisés.

Prise en charge spécifique de la maladie d'Alzheimer et troubles apparentés

Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) de 14 places situé dans le pavillon les Coteaux de Montmorency accueille en journée les personnes hébergées présentant des troubles cognitifs et troubles du comportement altérant leur qualité de vie.

Une équipe de professionnels composée d'assistants de soins en gérontologie, d'un psychomotricien et d'un psychologue les accompagnent en petit groupe autour d'activités et ateliers thérapeutiques adaptés à leurs besoins. Les locaux situés au rez-de-chaussée du pavillon sont aménagés pour prendre le déjeuner sur place avec les professionnels. Ouvert du lundi au vendredi.

Des unités protégées, une de 8 lits à l'EHPAD Callarec et une de 14 lits aux Coteaux permettent d'accueillir dans des lieux de vie adaptés des personnes hébergées désorientées. Ces lieux de vie facilitent la déambulation en toute sécurité.



Les soins palliatifs et la prise en charge de la douleur

Le personnel médical et paramédical est régulièrement formé aux soins palliatifs et à la prise en charge de la douleur des personnes hébergées.

Nos équipes travaillent en collaboration avec l'équipe mobile douleurs et soins palliatifs de l'hôpital, afin d'assurer une prise en charge la plus adaptée possible, dans le respect de la dignité de la personne et sans « obstination déraisonnable ».



L'accompagnement en fin de vie

Nos établissements sont souvent la dernière demeure des personnes que nous accueillons. Il nous paraît important d'aborder certaines questions, afin de vous faire part de **notre éthique de soin** et d'accompagnement en fin de vie et faire de ce séjour, un séjour apaisé pour vous-même et votre famille.

Le projet d'accompagnement personnalisé mis en place dès votre arrivée permet de suivre vos habitudes, votre spiritualité et vos choix. Il est évolutif tout au long de votre séjour.

Les personnes hébergées en fin de vie, bénéficient d'une prise en charge adaptée visant leur confort de vie dans le respect de leur dignité.

Les **psychologues assurent une écoute** et un soutien psychologique aux personnes hébergées qui en manifestent le désir, mais aussi auprès de celles et ceux qui ne peuvent s'exprimer et pour lesquels une simple présence peut les rassurer et les apaiser dans cette étape délicate.



La **présence de la famille** de la personne hébergée est sans nulle doute essentielle et à privilégier, tant qu'elle est souhaitée par vous-même. Cette présence ne saurait être limitée. Elle peut se prolonger autant que nécessaire, sans contrainte horaire. La famille est pour notre établissement un partenaire dans notre « prendre soin », privilégié et nécessaire.

Une attention toute particulière est assurée par les équipes. Un soutien psychologique est proposé aux familles, dans le cadre d'un accompagnement de fin de vie et d'un suivi de deuil et ce, même après le décès.



*Vos volontés peuvent être exprimées par le biais de **directives anticipées** (voir page 31) ou par le recours à une **personne de confiance**, (voir page 30) comme le prévoit la Loi Léonetti du 22 avril 2005.*

Dans ce cadre, il vous appartient ou à la personne de confiance, de nous communiquer toutes dispositions prises ou à prendre en cas de nécessité pour que nous puissions respecter au mieux vos volontés.

Le décès

Les personnes hébergées qui décèdent dans l'établissement peuvent y demeurer quelques heures, si la famille souhaite se recueillir au sein de l'EHPAD ou de l'USLD.

L'organisation des obsèques est à la charge de la famille qui pourra recevoir conseil auprès de l'établissement. Nous recommandons aux familles et à nos personnes hébergées d'établir un contrat obsèques le plus tôt possible afin d'éviter le stress et la précipitation que génère cette étape lors du décès.



7- L'ACCUEIL ET L'ACCOMPAGNEMENT DE VOS PROCHES

L'accueil et l'accompagnement de vos proches

Les visites de vos proches

Vous pouvez inviter ou recevoir quiconque de votre famille ou de vos amis durant toute la journée. Une salle peut être mise à disposition pour des moments festifs.

La personne hébergée peut convier les personnes de son choix à déjeuner ou à dîner. Pour partager un repas, les accompagnants sont invités à s'inscrire, par téléphone ou par mail, au plus tard 48 heures à l'avance auprès du gestionnaire administratif du pavillon. Il vous sera demandé d'indiquer votre nom, prénom, adresse, numéro de téléphone et nom de la personne hébergée ainsi que la ou les date(s) retenue(s) et le nombre de plateaux repas.

Les visites ont lieu 24 heures sur 24. En cas de fermeture de l'entrée (avant 8h00 et après 20h00), une sonnette est à disposition pour prévenir les agents de nuit présents. Les visiteurs peuvent venir avec des animaux de compagnie s'ils ne présentent aucun risque sanitaire et de sécurité.

Les équipes de l'EHPAD et de l'USLD sont à la disposition de votre entourage pour assurer votre prise en charge personnalisée, conforme à vos attentes.

Votre courrier



Le courrier est distribué du lundi au vendredi. Vous pouvez déposer votre courrier à l'accueil, il sera relevé chaque jour sauf le week-end.

Les rencontres avec les familles



Une **rencontre institutionnelle** est organisée chaque année avec les familles qui le souhaitent afin de permettre aux équipes des EHPAD et de l'USLD de les accueillir dans un cadre collectif et convivial. Elles donnent l'occasion d'échanger librement sur les conditions d'accueil, sur les projets de la structure et de répondre aux questions d'ordre général qu'elles se posent.

Par ailleurs, les psychologues proposent des **réunions trimestrielles, baptisées « café-écoute »**, qui permettent à vos proches d'échanger avec les autres familles sur des thèmes concernant votre séjour, l'évolution de certaines pathologies et le rôle de chacun dans ce contexte.





8- VOS DROITS

Le conseil de la vie sociale

Cette instance, obligatoire en EHPAD, est consultative et composée de représentants des personnes hébergées, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire, élus pour 2 ou 3 ans renouvelable.

Son but est de favoriser l'expression des personnes accompagnées et des familles. Elle donne des avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'EHPAD, l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les projets de travaux et d'équipement, la nature et les prix des services rendus, l'entretien des locaux, etc.

Le Centre Hospitalier Simone Veil dispose de deux conseils de la vie sociale : un pour les personnes hébergées de l'EHPAD Coteaux-Wallon, et le second pour les personnes hébergées de l'EHPAD Jeanne Callarec. Chaque présidence est assurée par un représentant des personnes hébergées. Chaque conseil est composé de 13 représentants élus ou désignés :



- ➔ 4 représentants titulaires des personnes hébergées
- ➔ 2 représentants titulaires pour les familles
- ➔ 1 représentant titulaire du personnel
- ➔ 1 représentant titulaire de l'organisme gestionnaire
- ➔ 1 représentant de groupement représentant les associations des personnes accompagnées (I – art L.312-1)
- ➔ 1 représentant des mandataires judiciaires à la protection des majeurs
- ➔ 1 représentant des bénévoles intervenants au sein de la structure
- ➔ Le médecin coordonnateur de l'établissement
- ➔ 1 représentant de l'équipe médico-soignante

Vous êtes invités tout au long de votre séjour à participer à la vie de l'établissement **par l'intermédiaire de vos représentants** siégeant au Conseil de la vie sociale. Les coordonnées des représentants des personnes accompagnées et des familles sont affichées dans le hall des pavillons.

La personne de confiance

Cette notion a été instituée par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

Pour un accompagnement tout au long de votre séjour, il vous est possible de désigner une **personne de confiance**, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

La désignation d'une personne de confiance :

- n'est pas une obligation mais est souhaitable,
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation,
- se fait par écrit par exemple à l'aide du formulaire ci-joint,
- peut être annulée à tout moment (par écrit de préférence),
- peut être remplacée ultérieurement par la désignation d'une autre personne à votre demande.



La désignation de votre personne de confiance peut se révéler utile dans différentes circonstances.

- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins. Dans ce cas, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe médicale et pourra donner des indications sur vos souhaits. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.
- Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt de traitement, vous pouvez également les confier à votre personne de confiance.

Si vous souhaitez désigner une « personne de confiance », il vous revient d'en **informer la personne que vous aurez choisie** et de lui faire **signer le formulaire en annexe**.

En annexe :

**Formulaire
de désignation de votre
PERSONNE
DE CONFIANCE**

Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe médicale à votre personne de confiance : vous devrez alors nous l'indiquer précisément.

Vos directives anticipées



Cette notion a été instituée par la **loi du 22 avril 2005** relative aux droits des malades et à la fin de vie et la **loi du 2 février 2016** créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté.

Vous pouvez les rédiger à l'ordre du formulaire joint en annexe ou bien en écrivant :

- ➔ vos noms et prénoms,
- ➔ votre date et lieu de naissance,
- ➔ vos observations quant aux conditions de limitation ou d'arrêt de votre traitement en fin de vie,
- ➔ la date et le lieu,
- ➔ votre signature.

Ces directives anticipées sont des instructions écrites qui indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie. Elles seront prises en considération pour toute décision vous concernant notamment s'il était envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné ou la prolongation artificielle de la vie. A votre admission dans l'EHPAD et l'USLD, vous pouvez nous signaler que vous avez rédigé des directives anticipées.

Vos directives anticipées ont une durée de validité illimitée mais elles peuvent, à tout moment, être soit modifiées, partiellement ou totalement, soit révoquées sans formalité. Toute modification intervenue dans le respect de ces conditions vaut confirmation et fait courir une nouvelle période de trois ans. Elles sont renouvelables par simple décision de confirmation signée par vous sur le document.

En annexe :

**Formulaire
de déclaration de
vos
DIRECTIVES
ANTICIPEES**

Elles sont conservées par vous-même, par votre personne de confiance, par un membre de votre famille ou un de vos proches, dans votre dossier médical.

Elles seront prises en compte lorsque le médecin envisage de prendre une décision de limitation ou d'arrêt de traitement.

L'accès au dossier médical et administratif

Vous pouvez demander à consulter votre dossier médical ou administratif. A tout moment, vous pouvez interroger le médecin coordonnateur afin d'obtenir des renseignements médicaux sur votre état de santé, les examens prévus, les résultats des investigations, les traitements proposés.



Vous souhaitez vous exprimer ?

Les personnels du service qui vous accueille sont là pour recueillir vos remarques et questions concernant votre accueil et votre prise en charge.

Le représentant des usagers, issu d'une association agréée, est indépendant de l'hôpital et votre interlocuteur si vous souhaitez vous exprimer. Il doit favoriser le dialogue et l'échange avec les professionnels et porte votre parole dans les différentes commissions et instances de décision.

Le médiateur facilite les échanges et la recherche de solutions et peut être saisi à votre initiative.

La Commission des usagers a pour mission d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Présidée par le directeur de l'hôpital, elle est composée au minimum de représentants des usagers, des médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.



Si vous souhaitez faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé de l'EHPAD ou de l'USLD
- le chargé des relations avec les usagers : 01 34 06 60 08

Ces personnes peuvent vous proposer une rencontre avec un médiateur de l'hôpital, médecin ou paramédical, qui répondra à vos interrogations concernant votre prise en charge.

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.



Les personnes qualifiées

Au sein de nos EHPAD, la liste des personnes qualifiées prévue à l'article L311-5 du code de l'action sociale et des familles arrêtée par le département du Val d'Oise est affichée dans les halls des pavillons. La personne qualifiée assure une médiation et accompagne l'usager afin de lui permettre de faire valoir ses droits.



9- LA DEMARCHE QUALITE

La démarche qualité



Nos EHPAD et USLD s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de leurs prestations. Des audits sont régulièrement conduits à l'occasion notamment d'auto-évaluations, mais également externes, avec l'intervention de cabinets indépendants. Ces évaluations permettent d'identifier des actions d'amélioration de la qualité à mettre en œuvre ; elles sont régulièrement présentées aux membres du Conseil de la vie sociale.

Le projet Humanitude®

La philosophie et méthodologie de soins Humanitude® adoptée par l'établissement illustre notre volonté d'évaluer les pratiques professionnelles dans l'intérêt de la personne hébergée. **L'ensemble des personnels de l'EHPAD et de l'USLD est progressivement formé à cette philosophie de soins, basée sur les concepts de bientraitance et d'humanité** déclinés en un ensemble de bonnes pratiques.

Son objectif est de faciliter la communication dans la relation de soins et d'accroître la satisfaction de la personne hébergée dans les actes de la vie quotidienne, pouvant être complexes dans un contexte de perte d'autonomie.

Les professionnels sont formés pour accompagner les personnes dans la bienveillance et le respect de leur autonomie malgré leurs difficultés, jusqu'à la fin de leur vie.



Cette approche a été développée en 1995 en France par l'Institut créé par Rosette Marescotti et Yves Gineste. Il intègre une méthode de prise en charge de la personne hébergée notamment atteint de troubles cognitifs dans le respect de sa dignité et de sa singularité. Le résident est respecté dans ses demandes et ses refus. Le regard, la parole, le toucher, la verticalité sont des préliminaires indispensables pour favoriser une relation harmonieuse. La relation soignant-résident est fondée sur le bien-être, la qualité de vie, le plaisir et la confiance.

Les enquêtes de satisfaction

Votre avis ou celui de vos proches est régulièrement sollicité. Des enquêtes de satisfaction sont organisées.



La prestation repas est évaluée soit au travers d'enquêtes de satisfaction, lors de réunions et instances (réunions des familles, conseils de la vie sociale, commission des menus) ou lors d'évaluation des pratiques professionnelles.

Le personnel est particulièrement vigilant et à l'écoute de vos remarques afin d'améliorer votre séjour.

N'hésitez pas à faire part de vos remarques et réflexions à nos équipes. Nous sommes attentifs à vos observations.

La démarche éthique

Les personnels sont formés à la démarche éthique.

Des réunions régulières leur permettent de poursuivre cette réflexion collective. Nous nous interrogeons sur vos besoins, vos attentes pour bien agir et avoir un comportement adapté.

Les groupes de travail

Afin de répondre aux observations formulées lors de l'évaluation de l'établissement, des groupes de travail ont été institués sur des thèmes prioritaires.

Des personnes hébergées ou des proches sont associés à ces réflexions en groupe avec le personnel. L'avancée de ces travaux est présentée lors des réunions du Conseil de la vie sociale et lors des Comités de pilotage de la qualité.



EHPAD - USLD Centre Hospitalier Simone Veil (95)

EHPAD les Coteaux

1 rue Jean Moulin
95160 Montmorency
TEL : 01 30 10 21 00

accueil.coteaux@ch-simoneveil.fr

USLD les Gl'aïeuls

1bis rue Jean Moulin
95160 Montmorency
TEL : 01 30 10 20 11

accueil.usld@ch-simoneveil.fr

EHPAD Jeanne Callarec

45 avenue du général de Gaulle
95160 Montmorency
TEL : 01 39 34 39 93

accueil.callarec@ch-simoneveil.fr

EHPAD Wallon les Gl'aïeuls

1bis rue Jean Moulin
95160 Montmorency
TEL : 01 30 10 20 11

accueil.wallon@ch-simoneveil.fr


Venir à Montmorency

Accès en voiture

Paris : Porte de la Chapelle ► A1 direction Lille,
► sortie Saint-Denis ► Enghien-les-Bains,
Montmorency.

De Nanterre : A86 ► A15 direction Cergy-
Pontoise ► sortie Montmorency.

Accès en transport en commun

Transilien  Paris Nord direction Pontoise ou
Persan Beaumont/Valmondois. Descendre en
gare d'Enghien-les-Bains ► puis **Bus** depuis la
gare d'Enghien, ligne 13 (sauf le dimanche) ou
ligne 15 M.