

LIVRET D'ACCUEIL

EHPAD LES BERGES DE L'EHN



GH | SO
GROUPE HOSPITALIER
SÉLESTAT-OBERNAI

EDITION 2025

Ce livret a été réalisé en collaboration avec les équipes ainsi que les personnes accompagnées de l'EHPAD, leurs proches et le Conseil de la Vie Sociale.

Nous sommes soucieux de vous fournir toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre séjour et sommes à l'écoute de toutes suggestions sur ce livret.

MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous mettre à disposition ce livret d'accueil dont l'objectif est de vous informer sur les conditions de vie au sein de l'EHPAD Les Berges de l'Ehn. Il contient des renseignements qui peuvent vous être utiles tout au long de votre séjour ou celui de votre proche.

Soyez assuré(e) que l'ensemble du personnel de notre EHPAD mobilise son savoir-faire, son professionnalisme et son attention bienveillante pour offrir des conditions de vie les plus agréables et sécurisantes possibles.

Nos fonctions et nos missions sont basées essentiellement sur le respect des principes édités par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

Ce livret est complété lors de l'arrivée dans la structure par un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement.

Nous vous remercions pour votre confiance.

Le directeur

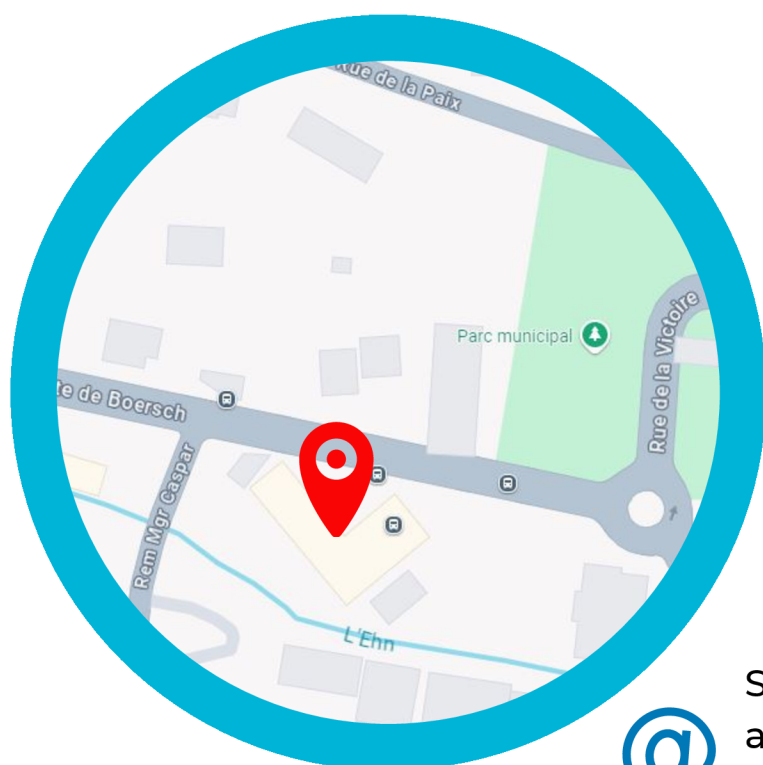
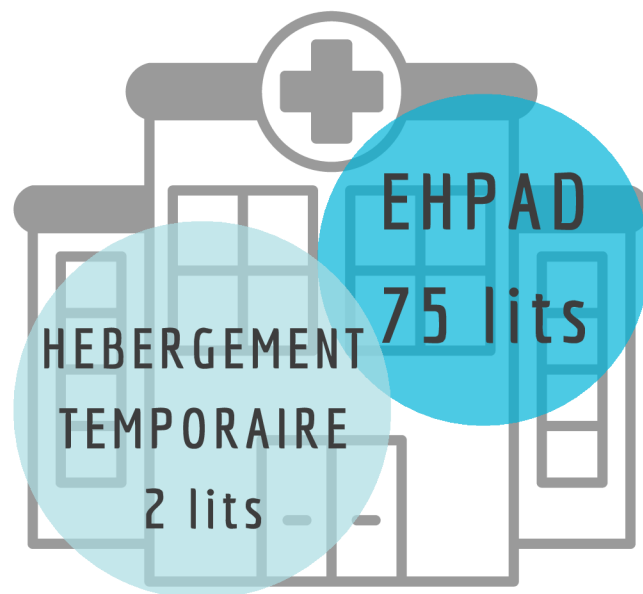
SOMMAIRE

PRESENTATION	05
VOTRE CADRE DE VIE	06
VOTRE SÉJOUR	08
VOTRE ACCOMPAGNEMENT	10
VOS DECISIONS	19
CHARTES	22

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Notre **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)** est une maison de retraite médicalisée pouvant justifier d'équipements adaptés et d'un personnel spécialisé.

Situé au cœur de la ville historique d'Obernai, l'EHPAD Les berges de l'Ehn comporte 75 lits dont 2 lits en hébergement temporaire. Ces lits permettent d'assurer un hébergement de maximum trois mois dans l'année en période continue ou non.



1 ROUTE DE BOERSCH
67210 OBERNAI



Secrétariat : 03 88 95 14 21
Infirmières : 03 88 95 14 48



Secrétariat:
admissions.geriatrie.obernai@ghso.fr
Infirmières:
ide.ehpad.obernai@ghso.fr

VOTRE CADRE DE VIE

01. Votre logement

Chaque chambre est équipée d'un lit médicalisé, de fluides médicaux (oxygène et vide), d'une prise téléphonique, de rails de manutention et d'un dispositif d'appel d'urgence.

Elle est également dotée d'un équipement sanitaire complet : lavabo, douche, WC.

Un petit coffre situé dans le placard mural de chaque chambre permet de mettre à l'abri les objets de valeur.



Chaque personne accompagnée est libre d'amener son mobilier personnel, dans la limite de l'espace de son logement et dans le respect des règles de sécurité, de salubrité et d'hygiène.

02. Les espaces communs



La structure dispose d'une salle d'activités, d'une salle à manger spacieuse et climatisée ainsi que d'un salon de coiffure.



CHAMBRE

L'**Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)**

comprend 75 chambres individuelles.

L'EHPAD dispose de 2 chambres d'hébergement temporaire.

LA SALLE DE BAIN COMMUNE

Une salle de bain d'utilisation commune par étage, équipée de **matériel adapté ainsi que d'aides techniques**, permet des prises en charge plus adaptées à la grande dépendance.



VOTRE SEJOUR

01. Vos repas

Les repas sont préparés par un prestataire externe. L'élaboration des menus est assurée par une diététicienne et le responsable restauration. Les menus sont conçus de manière à préserver votre équilibre alimentaire et à prendre en compte les régimes spécifiques.

Les menus hebdomadaires sont affichés dans chaque salle à manger.

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre selon l'état de santé et le souhait de la personne accompagnée.

Les proches peuvent être invités à venir partager un repas dans un lieu prévu à cet effet (merci de respecter un délai de prévenance de 4 jours pour des raisons logistiques, prestation payante).

HORAIRES DES REPAS

**Petit-
déjeuner :**
7h30 - 9h

Déjeuner :
11h30 - 12h45

Dîner :
18h15 - 19h

02. Votre linge

L'entretien du linge et des effets personnels peut être assuré par la structure (inclus dans le tarif hébergement). **La structure ne s'engage pas à nettoyer des vêtements au traitement spécifique ou délicat.**

Le linge personnel **est identifié** par la structure.

Les draps, les couvertures, les couettes, le linge de table et le linge de toilette sont fournis et entretenus par la structure.

03. Vos loisirs

LES ANIMATIONS

- Ludiques, culturelles, thérapeutiques ou intergénérationnelles.
- annoncées par le **journal des animations** et par **affichage**.
- **ouvertes à toutes les personnes accompagnées** selon leurs envies, motivations et possibilités.

Repas à thème mensuel, anniversaires et fêtes calendaires avec présence des proches.

LES CULTES

- Les messes se déroulent dans la salle à manger de l'EHPAD.
- Visite de représentants des différentes confessions sur demande.

LE COURRIER

Le courrier à envoyer et **suffisamment affranchi** peut être déposé au secrétariat.

LES VISITES

La structure favorise le maintien de liens familiaux et sociaux avec l'extérieur.

Les visites sont recommandées de 11h à 20h afin de respecter l'activité des unités de soins. Si un proche souhaite vous rendre visite en dehors de ces horaires, veuillez en informer l'équipe soignante.

Il est interdit de consommer **de l'alcool avec abus** et de **fumer**, y compris la cigarette électronique, dans les locaux de la structure. Des espaces fumeurs sont identifiés à l'extérieur.

Des gâteaux sans crème peuvent être amenés. Ils devront être consommés le jour même et uniquement par le parent ou proche.

LE TELEPHONE

Une ligne téléphonique peut être ouverte auprès de l'opérateur Orange.

LA TELEVISION

- Chambre avec accès au réseau câblé à partir d'un téléviseur personnel.
- Téléviseur mis à disposition dans le salon du 1er étage.

LA VIE ASSOCIATIVE

Les bénévoles de l'Association des Amis des pensionnaires apportent leur soutien au travers de l'aide aux repas et des animations.

VOTRE ACCOMPAGNEMENT

01. Les professionnels



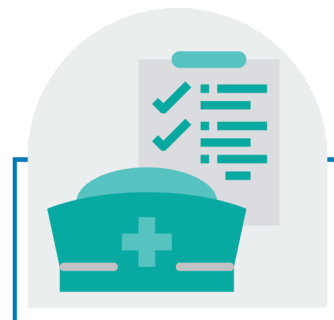
L'équipe médicale

Le **médecin coordonnateur**

- Assure l'encadrement médical
- Anime la commission gériatrique

Le médecin **traitant salarié ou non salarié**

- Réalise le suivi médical



L'équipe de soins

Le **cadre de santé** et l'**infirmier coordonnateur** sont

- Responsables de l'organisation des soins, de l'animation et du fonctionnement du service
- Votre interlocuteur pour obtenir un renseignement ou formuler une observation

Les **infirmiers**

- Mettent en œuvre les soins infirmiers prescrits
- Expliquent la finalité des examens et des traitements

Les **aides-soignants et agents de service**

- Participent aux soins d'hygiène, d'hôtellerie et de restauration
- Aident à la réalisation des actes de la vie quotidienne

Autres **professionnels de santé paramédicaux et intervenants extérieurs** :

- Kinésithérapeute
- animateur
- Psychologue
- Pédiacre/podologue
- Coiffeur
- Diététicienne....

Vos contacts

Médecin coordonnateur

Dr Nicolas KUNTZ

Cadre de santé

M. Roy DECK

Infirmière coordinatrice

Mme Jessica ZOUITANE

Secrétaire

Mme Huguette SECKLER

Les soignants "référents" sont indiqués dans le projet personnalisé d'accompagnement.

02. Les commissions, instances, comités

• Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le CVS est une instance règlementaire consultative qui permet aux personnes accompagnées et à leurs familles de s'exprimer sur le fonctionnement général de la structure.

Une élection a lieu tous les 3 ans pour renouveler les représentants des personnes accompagnées et des familles.

La composition des membres du CVS ainsi que les modalités de contact sont affichées sur le panneau d'information dédié et mis à disposition à l'accueil.

Le CVS peut donner son avis et émettre des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de la structure.

Le compte-rendu de la dernière séance du CVS est affiché sur le panneau d'information dédié et mis à disposition au secrétariat. Le compte-rendu est communiqué aux soignants et usagers.

• La Commission restauration

Cette commission se réunit une fois par semestre. Ses missions sont d'étudier les menus, de proposer d'éventuels changements et d'obtenir des avis et appréciations sur la qualité des repas proposés.

• Les autres comités

La structure participe également à d'autres comités afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins :

- **CLIAS** : Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins
- **CLAN** : Comité de Liaison Alimentation Nutrition
- **CLUD** : Comité de LUtte contre la Douleur
- **Comité Ethique**

03. La protection de vos données personnelles

A l'occasion d'un séjour, des données administratives et médicales sont demandées. La structure dispose notamment d'un dossier de soins informatisé qui comprend le dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués.

La structure s'engage à **assurer la protection de ces données et le respect des droits** en conformité avec le Règlement Général européen sur la Protection des Données (RGPD) et le droit français applicable en la matière (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés).

Conformément au cadre prévu par la loi, vous disposez d'un **droit d'accès et d'information sur l'utilisation des données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci, de rectification et d'effacement**.

Le Délégué à la Protection des Données assure l'exercice de ces droits (contact-dpo@ghso.fr).

En outre, si vous estimez que vos données ne sont pas traitées conformément à la réglementation relative aux données personnelles, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).



Site internet GHSO

Rubrique
Protection des
données
personnelles

04. La durée de conservation des archives

Le dossier de la personne accompagnée est conservé pendant dix ans à compter de la date de son décès, hors document particulier.

05. L'accès à votre dossier médical

Conformément à la réglementation en vigueur, la structure assure la conservation et la confidentialité des informations médicales.

Une demande d'accès au dossier médical peut émaner de la personne accompagnée, de son tuteur ou de ses ayants droits en cas de décès.



Cette demande est adressée au service qualité du GHSO par l'intermédiaire d'un **formulaire disponible sur le site internet rubrique "Votre dossier médical"** ou **sur simple demande au secrétariat**. Ce formulaire devra être accompagné des pièces justificatives demandées.

06. La prise en charge de la douleur

L'équipe est attentive à la prise en charge de votre douleur. Des référents "Douleur" sont présents au sein de l'établissement.

Des formations spécifiques sont suivies par les équipes soignantes permettant de soulager la douleur, améliorer le confort et la qualité de vie et apaiser les souffrances psychiques, physiques d'une personne.

Vous pouvez à tout moment interpeller l'équipe médicale et soignante pour discuter et définir ensemble les **moyens les plus adaptés pour soulager vos douleurs**.

07. Vos médicaments et matériel de soins



Vos médicaments sont fournis par la pharmacie interne du GHSO.



Pour éviter tout risque d'erreur ou de mélange, il est important de **ne pas prendre d'autres médicaments que ceux fournis par l'équipe soignante.**

Un lit médicalisé, les protections liées à l'incontinence ainsi que les dispositifs médicaux adaptés à l'état de santé de la personne accompagnée sont inclus dans la prestation.



08. La promotion de la Bienveillance et la prévention de la Maltraitance

La structure est engagée dans une démarche de bienveillance. Des outils de travail, à destination des professionnels, sont élaborés comme par exemple la charte bienveillance affichée sur les panneaux d'information. Des actions de sensibilisation, des analyses de pratiques sont également régulièrement mises en œuvre.

Si vous pensez être victime de maltraitance, dans un premier temps vous pouvez mettre en place les démarches suivantes :

Demandez des explications et alertez sans crainte le cadre de santé ou l'infirmier coordinateur.



Il évaluera avec vous la situation, vous portera une réponse et, le cas échéant, mettra en place les actions correctives nécessaires.

Vous pouvez aussi écrire une plainte ou réclamation à la direction.

De plus, vous pouvez contacter les **organismes ou représentants extérieurs et indépendants** suivants :

Personne qualifiée
par les autorités
administratives
*Coordonnées affichées sur
le panneau d'affichage*

Plateforme d'écoute
nationale
Allo maltraitance



3977

Ligne **Santé Info Droits
de France Assos Santé**



01 53 62 40 30

Enfin, vous pouvez contacter l'**Agence Régionale de Santé** (ARS) et sa cellule dédiée à la lutte contre la maltraitance.

En cas de danger immédiat, contactez les urgences par téléphone au **112** ou par sms (personnes sourdes, malentendantes ou avec des difficultés d'expression) au **114**.

09. Votre expression et votre participation

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations et prendre en compte les attentes des usagers, nous avons plusieurs moyens à la disposition des personnes accompagnées ou de leurs proches.



ENQUETE DE SATISFACTION

- Est réalisée tous les ans.
- Recueille l'avis des personnes accompagnées et/ou de leurs proches afin de les associer à la vie de la structure.
- Résultats affichés au sein de la structure et sur le site internet.



REMERCIEMENTS

Un formulaire de remerciement est à votre disposition à l'accueil de l'EHPAD.



GROUPES D'EXPRESSION

- Sont ouverts à tous les résidents.
- Sont organisés régulièrement.

Les résultats des questionnaires de satisfaction sont analysés et diffusés aux professionnels ainsi qu'aux membres du CVS afin d'envisager ensemble les **actions d'amélioration à mettre en œuvre**.

10. Vos recours

• PLAINTE ET RECLAMATION

Vous pouvez, dans un premier temps, en parler à **vos référents, le cadre de santé ou l'infirmier coordinateur**. Ils peuvent vous recevoir, (avec éventuellement votre personne de confiance) pour échanger sur la problématique que vous rencontrez.

Vous pouvez écrire au directeur. Le **service qualité et gestion des risques** peut mettre en place une **enquête interne** puis éventuellement organiser une **rencontre** ou une **médiation**.

Un formulaire est également mis à votre disposition à l'accueil de l'EHPAD.

Ces dispositifs facilitent l'expression des éléments d'un conflit, la recherche de solutions et garantissent les conditions d'un dialogue.

Site internet GHSO



Rubrique
Gestion des
réclamations

• MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Vous disposez également d'un droit à la médiation. Les modalités d'exercice de ce droit sont énoncées dans le contrat de séjour.

• PERSONNES QUALIFIÉES

La personne qualifiée est une personne bénévole nommée par les pouvoirs publics. Elle assure un rôle de **médiation** avec la structure et informe les usagers de leurs **droits** et les aide à les faire valoir. Vous trouverez ses coordonnées au niveau du panneau à l'accueil.



Site internet GHSO

Rubrique
Vos représentants



Panneau d'affichage

Panneau
rez-de-chaussée

• SIGNALEMENT D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

La structure souhaite garantir une prise en soin de qualité, respectueuse des règles de bonnes pratiques, tout en prévenant les risques inhérents à toute activité médicale ou paramédicale.

Un **événement indésirable** est un événement non souhaité qui a ou aurait pu provoquer un dommage plus ou moins grave à une victime (résident, visiteur, professionnel) ou des biens. Il peut notamment faire suite à un soin, un diagnostic ou un acte thérapeutique.

Vous pensez constater un événement indésirable.

Vous le signalez au cadre de santé ou à l'infirmier coordinateur.

Il évaluera avec vous le lien avec les soins effectués et signalera cet événement indésirable.

Identifier un événement indésirable, c'est éviter qu'il se reproduise.

Vous pouvez également signaler un événement indésirable sur la plateforme signalement-sante.gouv.fr

• COMMISSION DE CONCILIATION ET D'INDEMNISATION DES ACCIDENTS MÉDICAUX (CCI)

En cas de préjudice consécutif à un acte de diagnostic, de prévention ou de soins, la CCI peut être sollicitée par la personne accompagnée ou ses proches.

CCI

 1-3 rue de Turquie
BP 40340 - 54006 NANCY

 Tel : 03 83 57 46 00



La structure s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Tous les 5 ans, la structure fait l'objet d'une évaluation externe et indépendante.

Mme FAESSEL Marie-Ange

Responsable Qualité-
Gestion des risques
service.qualite@ghso.fr
03 88 57 59 37

VOS DECISIONS

01. Les personnes à désigner



La personne à prévenir

Lors de l'admission, il sera demandé d'identifier une **personne à prévenir**. Cette personne sera sollicitée en cas d'aggravation de l'état de santé de la personne accompagnée.

Cette désignation peut être modifiée à tout moment.

Des documents vous sont remis afin de vous informer et vous permettre de désigner une personne de confiance. Ils sont aussi disponibles :

Site internet GHSO



Rubrique
La personne de
confiance



Sur demande
auprès des
professionnels



La personne de confiance

Il est possible de désigner une personne de l'entourage de la **personne accompagnée** (parent, proche, médecin traitant) comme **personne de confiance**. Cette personne a une mission d'aide et de conseil.

Selon les volontés de la **personne accompagnée**, la **personne de confiance** peut l'accompagner dans ses démarches pour **prendre des décisions** ou encore l'aider à **comprendre ses droits**. Elle peut également **assister aux entretiens médicaux**.

La **personne de confiance** peut être **désignée à tout moment et sans limitation de durée**. Elle peut également être révoquée à tout moment.

02. Les directives anticipées

Les directives anticipées correspondent à une **déclaration écrite** qui précise les souhaits de la personne accompagnée liés à sa **fin de vie**.

Elle exprime ainsi par avance **sa volonté** de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.

Ce document aide les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner si la personne accompagnée n'est plus en mesure d'exprimer ses volontés.

Pour les rédiger, la structure **met à disposition un support**. Elles peuvent être également rédigées sur un support libre. Les directives anticipées doivent être datées et signées et comporter le nom, le prénom, la date et le lieu de naissance de la personne accompagnée. Si la personne accompagnée n'est pas en mesure de rédiger ce document, elle peut faire appel à une personne qui les rédigera devant elle et deux témoins.

Les directives anticipées sont intégrées dans le dossier médical. **Leur validité n'est pas limitée dans le temps.** Elles peuvent être modifiées ou annulées à tout moment.



Des documents vous sont remis afin de vous informer sur les directives anticipées et de vous fournir une trame. Ils sont également disponibles :

Site internet GHSO



Rubrique
Les directives
anticipées



Sur demande
auprès des
professionnels

03. Votre droit de vote



Lors de votre séjour en EHPAD, vous conservez vos droits civiques et notamment le droit de voter.

Pour voter, si votre état vous le permet, vous pouvez **vous rendre dans votre bureau de vote habituel.**

Si besoin, vous pouvez solliciter l'un de vos proches pour vous y rendre.

Si vous ne pouvez pas vous rendre à votre bureau de vote habituel et que vos proches ne peuvent pas vous y accompagner, **vous pouvez voter par procuration.**

Pour voter au bureau de vote d'Obernai "Bureau 2 - Hôtel de ville", vous devez, en amont des élections :

1. Vous désinscrire de votre ancien bureau de vote.
2. Vous inscrire au bureau de vote d'Obernai "Bureau 2 - Hôtel de ville".

Nous vous rappelons que, pour pouvoir voter, votre carte d'identité ou votre passeport doit être valide.

04. Règlement de fonctionnement

Lors de votre admission, le règlement de fonctionnement de la structure vous est remis.

Il est également disponible sur le panneau d'affichage et sur simple demande.

Sauf contre-indication médicale, chacun peut sortir librement de l'établissement. Afin d'éviter des inquiétudes inutiles et la désorganisation du service, nous vous remercions de prévenir le personnel avant de vous absenter.

CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES



ARTICLE 1 Non- discrimination

Je suis accompagné **comme je suis avec mes différences.**

J'ai les mêmes droits que tout le monde : être aidé, accompagné, respecté tel que je suis.



ARTICLE 3 Droit à l'information

A mon arrivée, je reçois le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et des libertés. **Je dois être informé de mes droits** tout au long de mon séjour.



ARTICLE 5 Droit à la renonciation

Je peux changer d'avis sur mon accompagnement.

Si je change d'avis, je dois le dire à mes référents.

Nous décidons ensemble des changements possibles.



ARTICLE 2 Droit à un accompagnement adapté

La structure me propose un **accompagnement adapté à mes besoins et mes attentes.**

Cet accompagnement est formalisé dans mon projet d'accompagnement personnalisé.

ARTICLE 4 Libre choix, consentement éclairé et participation

Dans le respect de la loi et selon mes besoins, **je peux choisir** entre différents accompagnements.

Je donne mon **consentement libre et éclairé** concernant mes soins. Je reçois des **explications claires** avant de prendre une décision.

Je peux **désigner librement** une personne de confiance.

L'ensemble des chartes est affiché sur le panneau à l'accueil.

Ce livret contient uniquement la charte des droits et libertés de la personne accueillie dans une version simplifiée et accessible à tous.



ARTICLE 6
**Droit au respect
des liens familiaux**

Je peux **voir et contacter ma famille** et mes proches.
Mon entourage peut, avec mon accord, participer à mon projet d'accompagnement.



ARTICLE 7
**Droit à la
protection**

Les professionnels **assurent ma protection et ma sécurité**.
Les informations me concernant doivent rester confidentielles.



ARTICLE 8
**Droit à
l'autonomie**

Selon mon projet, le règlement de fonctionnement de la structure et les mesures de protection, **j'ai le droit de me déplacer à l'extérieur et d'agir seul**.



ARTICLE 9
**Prévention et
soutien**

La prévention permet d'éviter ou de diminuer un problème.
Les personnes qui m'entourent doivent : m'aider à me sentir bien, respecter mes besoins, mes attentes, mes compétences, ma religion et mes idées.



ARTICLE 10
Droits civiques

J'ai des droits civiques.
Je suis un citoyen. J'ai le droit de comprendre mes droits dans la société et d'y être aidé comme d'aller voter par exemple.



ARTICLE 11
**Droit à la pratique
religieuse**

Je peux **choisir d'avoir ou non une religion** et de la pratiquer dans le respect des autres.
Je dois respecter les autres religions.



ARTICLE 12
**Respect de la
dignité et de
l'intimité**

On doit me respecter comme je suis.
Les personnes doivent respecter mon corps, mon intimité, les sentiments et ma vie amoureuse.
J'ai droit à une vie privée.

NOUS CONTACTER



1 ROUTE DU BOERSCH
67210 OBERNAI

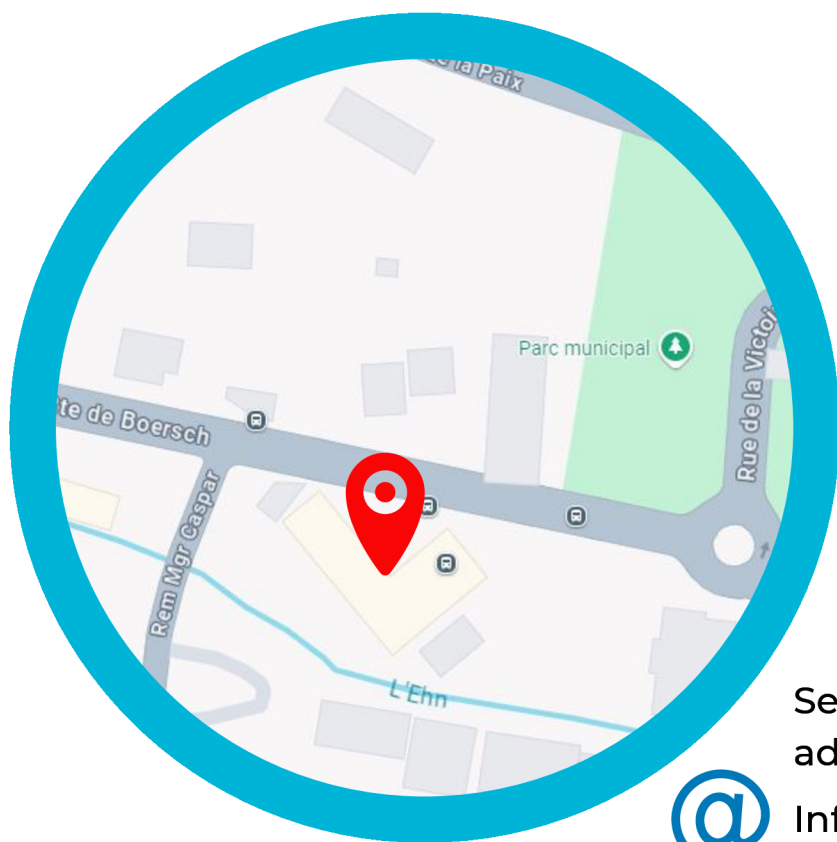


Secrétariat : 03 88 95 14 21
Infirmières : 03 88 95 14 48

Secrétariat:
admissions.geriatrie.obernai@ghso.fr



Infirmières:
ide.ehpadsv.obernai@ghso.fr



GH | SO
GROUPE HOSPITALIER
SÉLESTAT-OBERNAI