



**EHPAD « LES  
SABOTS DE VENUS »**

---

**CENTRE  
HOSPITALIER  
AIGUILLES-QUEYRAS**

---

**RUE SAINT JACQUES  
05470 AIGUILLES**

---

**TEL. 04.92.46.70.18**

---

**FAX. 04.92.46.80.82**

---

**E-MAIL**  
[serv.direction@hl-aigUILLES.com](mailto:serv.direction@hl-aigUILLES.com)

**SITE**  
[www.ch-aigUILLES.fr](http://www.ch-aigUILLES.fr)

# **LIVRET D'ACCUEIL EHPAD « LES SABOTS DE VENUS »**

Validation directoire : 21/01/2022



# Sommaire

|  |              |
|--|--------------|
| <b>Mot de bienvenue</b>  | <b>p. 2</b>  |
| <b>Introduction</b>  | <b>p. 3</b>  |
| <b>Où se situe l'établissement ?</b>   | <b>p. 4</b>  |
| <b>Un EHPAD au cœur du village</b>   | <b>p. 5</b>  |
| <b>Un EHPAD au sein du Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras</b>  | <b>p. 6</b>  |
| <b>Gestion et organisation</b>   | <b>p. 7</b>  |
| <b>Les étapes de l'admission</b>   | <b>p. 11</b> |
| <b>Votre séjour</b>  | <b>p. 12</b> |
| <b>Vos droits et Informations utiles</b>   | <b>p. 17</b> |
| <b>Démarche Qualité</b>  | <b>p. 25</b> |
| <b>Le GHT (groupement hospitalier de territoire)</b>   | <b>p. 26</b> |
| <b>Annexes :</b>   |              |
| <b>1. Les services de la commune</b>   | <b>p. 30</b> |
| <b>2. Les équipements de la commune</b>  | <b>p. 31</b> |
| <b>3. La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance</b> | <b>p. 32</b> |
| <b>4. La charte de la personne Accueillie</b>  | <b>p. 33</b> |



# Mot de bienvenue

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Ce livret a été conçu à votre intention. Il vous est remis pour faciliter votre séjour en vous donnant les informations qui vous seront utiles et vous feront mieux connaître l'établissement.

La Direction, le corps médical et le personnel soignant sont à votre disposition et vous assurent les meilleurs soins et le dévouement de tous.

Ce document a été élaboré conformément au Code de l'action sociale et des familles et à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du C.A.S.F.

Afin de nous aider à améliorer les conditions de séjour des hospitalisés et des résidents, nous vous demandons de bien vouloir nous faire part de vos remarques et suggestions. A cet effet, nous vous demandons de bien vouloir remplir et de remettre au bureau des admissions ou de l'infirmière lors de votre départ ou de le remplir de façon régulière environ une fois par an.

Nous vous remercions de participer à cette démarche.

Nous vous souhaitons un bon séjour ainsi qu'un prompt et complet rétablissement.

La Direction.



# Introduction

L'EHPAD « les sabots de vénus » est un lieu où va se dérouler une partie de l'existence de la personne âgée.

Ce temps de vie est souvent de plusieurs mois voire plusieurs années. Nous avons ainsi la chance d'avoir le temps de faire connaissance, de s'approprier et de vivre ensemble.

Il nous revient d'accompagner nos pensionnaires le plus longtemps possible et, dans l'idéal, jusqu'à la fin de leur vie.

Cette volonté ne saurait exister sans la mise en place de moyens humains et techniques adaptés. La vie doit continuer à se dérouler dans les meilleures conditions possibles tout en respectant le vécu antérieur de la personne.

Nous souhaitons pouvoir proposer à nos futurs résidents un lieu de vie agréable, dans lequel ils pourront être accueillis dans un logement privé afin de recréer un « chez soi ».

Nous devons leur permettre de rester acteur de leur vie. La liberté d'aller et venir sera préservée. La liberté individuelle sera respectée.

Le maintien des libertés doit tenir compte du rapport bénéfice-risque de chaque situation ainsi que des situations légales.

Si les conditions de vie matérielles et morales peuvent faire beaucoup, il est également essentiel d'arriver à offrir une ambiance chaleureuse dans laquelle la personne âgée pourra, à son rythme, bénéficier d'un entourage favorisant le respect de l'indépendance et le droit de faire dignement son dernier parcours de vie.

# Où se situe l'établissement ?

Situé à 1475 mètres d'altitude, le Centre hospitalier Aiguilles-Queyras est l'établissement public de santé le plus haut de France.

Il se trouve au cœur du Parc Naturel Régional du Queyras, territoire réputé pour ses nombreux attraits touristiques (ski, randonnée...).

Il appartient au groupement d'établissements hospitaliers et médico-sociaux des Alpes du Sud (CHICAS Gap-Sisteron, CH Embrun, CH Aiguilles, CH Briançon, CH de Buëch Durance, CH Barcelonnette).



**A 1h30 de GAP**

**A 1h15 de Briançon**

**A 30 min de Guillestre**

**A 40 min de la Gare SCNF de Mont dauphin, puis navettes en saison**

# Un EHPAD au cœur du Village

## Le village d'Aiguilles



**Un village ayant une activité touristique l'été et l'hiver:**

Aiguilles est l'un des sept villages composant le Parc Naturel Régional du Queyras. Ce site protégé offre une activité hivernale grâce à ses pistes de skis et à son espace ludique. L'été, le Queyras est le paradis des randonneurs à travers une multitude de sentiers.

Le foyer se trouve au sein de ce petit village de 420 habitants.



**MAIRIE**

**Ouverte du lundi au vendredi  
de 9h à 11h45**

# Un EHPAD au sein du Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras

## L'EHPAD

L'EHPAD fait partie du Centre Hospitalier de proximité Aiguilles-Queyras et accueille 22 résidents.

Les autres services de l'établissement se composent de la manière suivante : les foyers d'accueil médicalisé LOUSTALOU et L'HARMONIE d'une capacité totale de 53 lits et le Court Séjour de 4 lits et le SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile) de 19 places. Ce service couvre les communes de Ristolas, Abriès, Aiguilles, Moline, Saint Véran, Arvieux et Château-Ville-Vieille.

L'établissement est adossé à une Maison de santé pluridisciplinaire dans laquelle sont regroupés: médecins, kinésithérapeutes, ostéopathes, infirmières libérales. La Maison de santé est dotée d'une radiographie numérisée.



**LE PARC**

# Gestion et organisation

## Le Directeur

Le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras est dirigé par un Directeur, représentant légal de l'établissement. Le Directeur conduit la politique générale de l'établissement. Il représente l'établissement dans tous les actes de la vie civile et agit en justice au nom de celui-ci.



## Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance, qui se substitue au conseil d'administration se prononce sur les orientations stratégiques de l'établissement dans le cadre des priorités sanitaires régionales définies par l'Agence Régionale de Santé. Il assure des fonctions de contrôle de celui-ci.

La présidence est assurée par un des représentants du collège des élus.



## Le Directoire

Le Directoire est une instance qui appuie et conseille le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement. Il est chargé de l'élaboration de la stratégie médicale et de la politique de gestion.



## La Commission Médicale d'Etablissement

A titre principal, la CME contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et à l'élaboration de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers.



## Le Médecin Coordinateur

Le médecin coordonnateur compétent en gériatrie répond à un objectif de santé publique, garantissant une meilleure qualité de prise en charge gériatrique et une maîtrise adaptée des dépenses de santé. Avec l'équipe soignante il définit les priorités de soins. Il facilite la coordination avec les autres prestataires de soins externes à l'institution.

Il contribue à une bonne organisation de la permanence des soins, à la formation gériatrique continue du personnel, donne un avis sur les admissions et les critères d'évaluation des soins

## Le Cadre supérieur socio-éducatif

Le Cadre supérieur socio-éducatif est responsable des services medico-sociaux du Centre Hospitalier. Il est chargé de l'animation et de la coordination de ces services en lien avec les services transversaux



## Les autres instances de l'établissement sont :

- Le Comité Technique d'Etablissement (représentants du personnel).
- La Commission des soins infirmiers de rééducation et médico technique.
- Le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.
- Le Conseil de la vie sociale.

## Les équipes

**Une cadre de santé:** chargée de la qualité des soins, des actions socio-éducatives, du bon fonctionnement de l'unité où vous êtes accueilli(e).

**L'équipe est pluridisciplinaire** afin de vous assurer un accompagnement complet prenant en compte la dimension éducative et soignante de votre projet personnalisé.

L'équipe d'accompagnement est composée d'éducateurs spécialisés, d'infirmiers, de moniteurs-éducateurs, d'aides médico-psychologiques, d'aides-soignants, d'agents hospitaliers.



### Mais aussi d'autres professionnels interviennent :

**L'équipe médicale** est composée d'un médecin coordonnateur et d'un praticien hospitalier.



**Le pharmacien:** l'hôpital dispose d'une pharmacie à usage interne. Elle est gérée par le pharmacien de l'établissement renforcée par une préparatrice en pharmacie.



Ainsi vos prescriptions médicamenteuses seront délivrées par établissement et il vous sera demandé, si besoin est, de remettre votre traitement personnel à l'équipe infirmière afin de sécuriser votre prise en charge médicale.

**L'ergothérapeute** évalue et prend en soin les personnes afin de préserver et développer leur autonomie dans leur environnement quotidien et social.

**Le service restauration** prépare les repas, propose des menus variés qui sont choisis en commission des menus en collaboration avec une diététicienne.

**La diététicienne** est chargée de la nutrition et de l'alimentation et travaille en étroite collaboration avec la cuisine.

**Le service blanchisserie** entretient le linge personnel non délicat, effectue la couture éventuelle et le marquage du linge.

**Les agents des services hospitaliers** assurent l'entretien des locaux des parties communes.

**Le service technique** réalise les travaux dont vous pouvez avoir besoin. Il est chargé de l'entretien et de la sécurité des locaux dans l'ensemble de l'établissement.

**Les kinésithérapeutes:** des kinésithérapeutes libéraux interviennent au sein de l'établissement sur prescription médicale.

**La neuropsychologue** effectue des entretiens, des évaluations neuropsychologiques auprès de l'ensemble des résidents de l'hôpital (stimulation cognitive régulière, individuelle ou en groupe...).



**Le service de la protection des majeurs** : une mandataire judiciaire est présente dans l'établissement. Elle pourra éventuellement vous assister dans vos démarches administratives.



# Les étapes de l'admission



## **Les formalités de votre admission**

Quelle que soit votre situation, le service des admissions est à votre disposition pour vous renseigner et pour vous aider dans vos démarches administratives.

## **La carte vitale**

Il convient de mettre à jour votre carte vitale chaque année (fin de droits) ainsi que lors d'un changement de situation administrative.

Cette opération vous permet d'actualiser vos droits en tant qu'assuré à l'assurance maladie. A cet effet, une borne est installée dans l'établissement.

# Votre séjour

Vous trouverez ci-dessous les réponses aux questions pratiques concernant votre séjour à sein de l'EHPAD du Centre Hospitalier d'Aiguilles Queyras.

N'hésitez pas à faire appel au bureau des entrées ou au personnel soignant de votre service si vous souhaitez avoir des renseignements complémentaires sur un sujet donné.



## Vie Quotidienne

### Vos repas

Les repas sont adaptés à votre état de santé et préparés avec soin. Il sera toujours tenu compte des pratiques alimentaires préconisées par le médecin ou votre religion. Ils sont servis dans des conditions réglementaires d'hygiène et de température grâce à des chariots électriques mobiles.

Les horaires d'ouverture du restaurant sont :

- Pour le PETIT DEJEUNER, de 7H30 à 9h00.
- Pour le DEJEUNER, de 11h30 à 13h00.
- Pour le GOUTER, de 15h30 à 16h00.
- Pour le DINER, de 19H00 à 19h30.



Il vous sera demandé d'être présent un quart d'heure avant le service pour votre prise de médicament.

Les résidents ont la possibilité de prendre leurs repas en chambre, s'ils le souhaitent. Des plateaux repas peuvent être disponibles pour les visiteurs, prévenir la veille avant 11h, possibilité de prendre le repas dans une salle à manger prévue à cet effet.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions pour nous aider à améliorer notre prestation, lors de la commission des menus organisée tous les mois.

## La Chambre

Vous arrivez dans votre nouveau logement, vous avez la possibilité d'aménager votre lieu de vie avec du petit mobilier et des objets personnels (bibelots, photos, etc...) suivant votre désir et votre goût. Votre tranquillité et celle de vos voisins sont une de nos priorités, aidez-nous à les faire respecter.

Pour des raisons de sécurité ou d'hygiène, l'équipe de direction ou le personnel soignant pourra être amené à pénétrer dans votre logement, tout en respectant l'intimité de votre domicile. Nous veillerons bien entendu à préserver votre liberté. Vous pouvez vaquer à vos occupations durant la journée suivant vos souhaits. Votre famille et vos amis pourront vous rendre visite.

## Le courrier



Le courrier est distribué chaque jour, par le personnel de l'accueil.

## Les Téléphones portables



Les téléphones portables sont autorisés.

Toutes les chambres sont équipées à recevoir une ligne de téléphonie fixe. Contacter un opérateur téléphonique afin de mettre en service la ligne.

## La télévision



Toutes les chambres sont équipées d'une télévision reliée aux chaînes nationales. Cette prestation est gratuite.

## Le WIFI



Un WIFI public est disponible à la demande.

## Le culte



Le personnel hospitalier respecte les convictions de chaque résident. Chacun peut faire appel au ministre du culte de son choix.

La liste et les coordonnées des ministres du culte sont disponibles au secrétariat de direction.

## Les Bénévoles



Des bénévoles de « La Pastorale de Santé » interviennent au Centre Hospitalier, le mercredi après-midi, et apportent écoute et réconfort aux résidents.

Les coordonnées de cette association sont disponibles au bureau du secrétariat de direction.

## Le coiffeur



Il peut être fait appel à un coiffeur à domicile de votre choix, l'hôpital est conventionné avec l'une d'entre eux. L'établissement met à disposition un salon de coiffure.

## La pédicure



Vous avez la possibilité de faire appel au pédicure de votre choix, l'hôpital est conventionné avec l'une d'entre elles, dont les rendez-vous sont programmés à l'année. L'établissement met à disposition un local pour accueillir la pédicure.

## La vidéosurveillance



Conformément au décret n°96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance pris pour l'application de l'article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, nous vous informons que le Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras est un établissement placé sous vidéosurveillance.

## Le bruit



Pour votre confort et celui des autres residents, il vous est demandé de faire preuve de discrétion, afin de ne pas déranger vos voisins (radio, télévision, visites multiples).

## Pourboires et dons



Les pourboires et les gratifications sont interdits (art. R1112-51 du Code de la Santé Publique). En ne respectant pas cette règle, le personnel est exposé à des sanctions disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

## Les assurances



L'assurance « responsabilité civile » est obligatoire.



L'établissement est assuré pour les risques mettant en jeu sa responsabilité.

## Votre satisfaction

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction, proposée annuellement, quelle que soit votre opinion.

Il est essentiel pour nous de connaître votre avis sur votre séjour afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Remettez-le à l'équipe du service ou au bureau des entrées.

## Accueil des accompagnants

### Les visites

Les horaires de visites sont libres tous les jours mais il est important de tenir compte des horaires de soins, sauf avis médical contraire. Sachez que l'accès de votre chambre peut être interdit à tout visiteur que vous aurez jugé indésirable et que vous aurez signalé à l'infirmier (ère).

### Les accompagnants

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure des possibilités du service, un membre de votre entourage peut être autorisé à passer une ou plusieurs nuits auprès de vous. Le lit accompagnant est gratuit.

Les accompagnants peuvent prendre leur repas dans la chambre ou en salon. Ils devront en faire la demande auprès de l'accueil, le plus tôt possible. Ils devront régler ces repas au bureau des entrées avant leur sortie.

Les menus sont affichés à l'accueil de l'hôpital ainsi que dans le service de l'EHPAD.

# Vos droits et informations utiles

## La charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

La charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance vous permet de prendre connaissance de vos droits et devoirs au sein de l'EHPAD.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

## Le secret médical

L'Hôpital d'Aiguilles et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical. Ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité parfaite des informations médicales vous concernant.

Le secret médical n'est pas opposable au patient. Les praticiens de l'Hôpital assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.

Le personnel paramédical participe à cette information dans leur domaine de compétence et dans le respect de leurs propres règles professionnelles.

## Information sur votre état de santé

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé.

Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé et ce consentement peut être retiré à tout moment.

## **Informatique et liberté**

Votre passage à l'hôpital d'Aiguilles donne lieu à la constitution d'un dossier dit « dossier du patient », regroupant les informations administratives et médicales, qui sera consulté et complété chaque fois que vous reviendrez dans notre établissement. Ces données sont transmises au praticien hospitalier ayant constitué votre dossier. Ces informations sont protégées par le secret médical.

Pour faciliter l'utilisation de ce dossier, une partie fait l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. L'accès aux informations contenues dans ces fichiers informatisés est protégé.

Conformément à la loi du 06 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification ainsi que vous opposer pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de ces données nominatives.

## **Accès aux informations administratives et médicales**

Conformément à la loi du 04 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, nous vous informons que les informations relatives à votre santé peuvent vous être communiquées par le médecin responsable du service où vous avez été hospitalisé. Il vous appartient d'en faire la demande écrite auprès du directeur de l'établissement.

A noter que la durée de conservation des dossiers médicaux (sauf cas particuliers) est actuellement de 20 ans (décret n°2006-6 du 4 janvier 2006) et que l'archivage des dossiers à l'hôpital d'Aiguilles est centralisé.

## **Désignation de la personne de confiance**

Lors de votre séjour, il vous sera possible de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant) sous réserve de votre capacité juridique.

Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et vous aider dans vos décisions ; elle sera consultée dans ce cas.

## **Désignation de la personne à prévenir**

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. La personne à prévenir est ainsi contactée en cas d'aggravation de l'état de santé du patient ou pour tout autre évènement important tel que par exemple la sortie, le transfert ou le décès du patient.

Vous pouvez choisir de désigner une seule et même personne, laquelle sera consultée en tant que personne à prévenir ou personne de confiance selon les circonstances.

## **Les directives anticipées**

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout avis non médical. Renouvelables tous les 3 ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement ; confiez-les lui ou signaler leur existence et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

## **L'accès au dossier du patient**

Il vous est possible d'accéder directement, dans certaines conditions prévues par la Loi, aux informations médicales vous concernant (décret 2002-637 du 29 avril 2002).

La demande doit être faite par écrit et adressée au Directeur l'Hôpital.

- Soit par vous-même.
- Soit par la personne de confiance (si ce cas vous concerne, vous avez la possibilité de vous opposer à cette demande par mention écrite auprès du médecin
- Soit par votre tuteur.
- Soit par votre médecin qu'une des personnes ci-dessus a désigné comme intermédiaire.

L'établissement, par l'intermédiaire du médecin qui vous a pris en charge, vous donnera accès à ces informations dans un délai de 8 jours si votre dossier médical a été ouvert il y a moins de 5 ans, ou dans un délai de 2 mois si votre dossier médical a été ouvert il y a plus de 5 ans.

Vous pouvez choisir de venir consulter les informations sur place avec éventuellement remise de copies. Vous serez alors informé du dispositif d'accompagnement

médical prévu par la loi. Vous pouvez aussi demander l'envoi de copies des documents (frais de copie et d'envoi à votre charge).

## **Informations sur le Règlement Général de la protection des données (RGPD)**

A votre arrivée au CH Aiguilles-Queyras vos données personnelles vont être recueillies, afin d'être utilisées dans le cadre des prestations qui vont vous être délivrées.

Le traitement de vos données personnelles répond à plusieurs finalités :

- Respecter les obligations légales et réglementaires,
- Gérer et organiser la délivrance des prestations dans des conditions optimales de qualité et sécurité,
- Renforcer l'information et le suivi des usagers,
- Evaluer et améliorer la délivrance des prestations.

Le Règlement de la Protection des données est entré en application le 25 mai 2018. Dans le respect des directives formulées dans le RGPD, le CH Aiguilles-Queyras s'engage à respecter le principe de protection des données personnelles et de la vie privée imposées par le règlement (la transparence, responsabilité, confidentialité et sécurité des données dès la conception, ainsi que la protection de la vie privée des utilisateurs qui comprend l'obligation de portabilité des données ainsi que l'obligation du consentement pour le traitement des données).

**Toutes les données portées à notre connaissance strictement confidentielles, sont stockées de manière sécurisée.**

## **Les infections associées aux soins**

On appelle infection associée aux soins, toute infection contractée à l'hôpital. Ceci exclut toutes les infections existantes ou en incubation à l'admission à l'hôpital.

Le terme risques associés aux soins signifie « acquis en milieu hospitalier » et ne préjuge pas de l'existence d'une faute ou d'un risque évitable ou au contraire incompressible, lié à la sévérité de l'état du patient et à la lourdeur des soins nécessaires.

Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) a été créé à l'Hôpital d'Aiguilles. Ce comité élabore chaque année un programme de lutte contre les infections associées aux soins afin d'en limiter la fréquence et la gravité. Il travaille en collaboration avec une infirmière hygiéniste du Centre Hospitalier de Briançon.

Si vous vous posez des questions sur les infections liées aux soins ou sur les pratiques du service, vous pouvez vous adresser à la Présidente du CLIN (poste 3750) ou en son absence, au Cadre de Santé du service (poste 3710).

## **Contrat d'engagement de lutte contre la douleur**

Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée. Dans cet établissement, les équipes médicales et soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. Un fascicule est joint à ce livret.

**Un CLUD a été constitué. Nous nous engageons à prendre en charge  
votre douleur.**

## **Le don d'organes et de tissus**

La législation en vigueur indique les conditions dans lesquelles les prélèvements peuvent être réalisés.

- Si vous êtes favorable au don d'organes, parlez-en à vos proches, mais il est préférable que vous soyez porteur d'une carte de donneur.

Les cartes de donneur et des plaquettes d'information sont à votre disposition au service administratif. Se renseigner auprès de l'accueil de l'hôpital.

- Si vous êtes opposé au don d'organes, vous pouvez manifester votre refus notamment en vous inscrivant sur le registre national prévu à cet effet dont l'adresse est la suivante :

**Agence de la biomédecine  
Registre national des refus au prélèvement  
TSA 90001  
93 572 ST Denis La Plaine cedex**

Pour toute information complémentaire, adressez-vous au personnel du service qui vous dirigera vers les personnes compétentes en charge de cette mission.

**Les greffes d'organes ou de tissus permettent de sauver des vies.**

## **Démarche qualité et certification**

Tout au long du développement du centre Hospitalier d'Aiguilles Queyras, les médecins et les professionnels ont toujours à cœur d'apporter aux patients et résidents des prestations de soins de qualité dans un contexte de sécurité maximale.

Cet état d'esprit est formalisé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité au sein de l'établissement.

En 2015, l'hôpital a été certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS). Le rapport de certification est consultable sur le site : [www.has-santé.fr](http://www.has-santé.fr).

## **La Commission Des Usagers (CDU)**

En cas d'insatisfaction, vous avez la possibilité d'exprimer oralement vos griefs auprès du médecin responsable ou du cadre de santé du service dans lequel vous avez été pris en charge.

En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne vous satisfont pas, vous êtes informé de la faculté que vous avez, soit d'adresser vous-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir votre plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document vous sera délivrée sans délai (article R 1112-91 du Code de la Santé Publique).

Les plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur externe non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis (article R 1112-92 du Code de la Santé Publique).

Le médiateur saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers (article R1112-93 du Code de la Santé Publique).

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la CDU qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la CDU formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la CDU. Il transmet ce courrier aux membres de la CDU (article R 1112-94 du Code de la Santé Publique).

La CDU peut intervenir dans la gestion des réclamations et des plaintes car cette commission est chargée tout d'abord de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour les litiges ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Cette commission a aussi pour mission de contribuer, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des malades et de leurs proches.

Les représentants des usagers de la CDU siègent également au Conseil de Surveillance de l'établissement et participent à des comités internes. Ils peuvent être contactés par courrier adressé à la Direction de l'établissement qui le leur transmettra. La composition nominative de la CDU est annexée à ce livret.

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter le secrétariat de direction aux heures de bureau, soit du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Un registre des plaintes est à votre disposition au secrétariat de direction

## **La personne qualifiée**

Instituées par la loi du 2 Janvier 2002 et le décret du 14 Novembre 2003, les médiateurs sont nommés conjointement par le préfet et le Président du Conseil Général. Ils ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les personnes accueillies et l'établissement, si la conciliation interne à l'établissement n'a pu aboutir, notamment après saisie du CVS et de la CRUQPC, ces deux instances étant susceptibles d'émettre des propositions quant aux règlements des litiges. Les coordonnées des médiateurs externes, ainsi que les modalités pour y recourir sont communiquées par toutes les voies utiles aux personnes accueillies dès sa nomination par les autorités compétentes.

A ce jour, le médiateur des hautes alpes, n'a pas été nommé par le Conseil général."

## **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation**

Si le patient ou ses ayants droits estiment dommageable à leur égard la prise en charge par l'hôpital, ils peuvent saisir d'une demande d'indemnisation soit le directeur, soit la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogènes et des infections associées aux soins (adresse ci-dessous). Les modalités de saisie de cette commission sont détaillées dans le point XI de la Charte de la Personne Hospitalisée.

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation  
de la Région PACA  
Pôle interrégional  
119 avenue du Maréchal de Saxe  
69003 LYON

# Démarche Qualité

Toutes les équipes concourent à la qualité de votre séjour, à ce titre, l'établissement s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche générale d'amélioration des pratiques professionnelles et de la qualité de la prise en charge.



Pour garantir la qualité de votre accompagnement, l'EHPAD est engagé dans une démarche d'évaluation et d'amélioration de ses pratiques. A ce titre nos engagements sont validés par un organisme indépendant de la structure (ANESM/HAS).



# LE GHT

## LE GROUPEMENT HOSPITALIER de Territoire des ALPES du SUD



*Approuvé par le Directeur Général de l'Agence régionale de santé de la région PACA, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) des Alpes du Sud a été créé le 1<sup>er</sup> juillet 2016 afin de répondre à la loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé.*

### ■ LES MEMBRES DU GHT

Le GHT réunit six centres hospitaliers :

- le Centre Hospitalier Intercommunal des Alpes du Sud de Gap-Sisteron, désigné établissement support du GHT ;
- le Centre Hospitalier des Escartons de Briançon ;
- le Centre Hospitalier Buëch-Durance de Laragne ;
- le Centre Hospitalier d'Embrun ;
- le Centre hospitalier d'Aiguilles-Queyras ;
- le Centre Hospitalier Pierre Groues de Barcelonnette.

Les professionnels de ces établissements ont vu dans le GHT l'opportunité de consolider l'offre hospitalière publique de soins sur le territoire en garantissant une gradation des parcours de santé et un égal accès aux soins pour tous.

### ■ LE PÉRIMÈTRE

Conformément aux propositions de l'ARS PACA, le périmètre géographique du GHT correspond au département des Hautes-Alpes. Toutefois, le nord du département des Alpes de Haute Provence a également été intégré en raison de spécificités organisationnelles.





## ■ LES ORIENTATIONS MÉDICALES DU GHT

Depuis sa création, le GHT a défini une stratégie de coopération des six membres pour les prochaines années. Un projet médical et un projet de soins partagés ont ainsi été adoptés, faisant émerger six grands axes de travail :

- 1 Structurer sur le territoire des filières identifiées et reconnues de prise en charge des patients permettant un parcours de soins gradué et cohérent sur le plan somatique et psychiatrique.
- 2 Disposer de fonctions supports efficientes bénéficiant à tout établissement du territoire.
- 3 Favoriser une organisation efficiente de la permanence des soins sur le territoire.
- 4 Garantir l'attractivité du territoire pour faciliter les recrutements médicaux, notamment dans les spécialités particulièrement concernées par les évolutions de la démographie médicale.
- 5 Mettre en œuvre une politique d'amélioration continue de la qualité et sécurité des soins commune à tous les établissements.
- 6 Développer les liens de partenariat avec le Centre Hospitalier Universitaire (CHU) référent du GHT, l'Assistance publique des hôpitaux de Marseille, tout en conservant les collaborations existantes avec le CHU de Grenoble et le Centre de lutte contre le cancer régional, l'Institut Paoli Calmettes.

Sont concernées par ces orientations  
les filières et les fonctions supports suivantes :

• URGENCES-SOINS CRITIQUES  
• CHIRURGIE-ANESTHÉSIE  
• MÉDECINE  
• FEMME-ENFANT  
• GÉRIATRIE

• PSYCHIATRIE  
• PHARMACIE  
• BIOLOGIE  
• IMAGERIE  
• INFORMATION MÉDICALE



# LE GROUPEMENT HOSPITALIER

de Territoire des ALPES du SUD

|                                   | CHCAS<br>Gap | CHCAS<br>Sisteron | CHAQ<br>Aiguilles en<br>Queyras | CHER<br>Briançon | CHÉ<br>Embray | CH Euzach<br>Durance /<br>Lagne | CH<br>Barcelonnette |
|-----------------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------|------------------|---------------|---------------------------------|---------------------|
| Établissement<br>support du CHT   | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| Laboratoire                       | ✓            | ✓                 |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| Scanner                           | ✓            | ✓                 |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| IRM                               | ✓            |                   |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| TEP Iran                          | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| Médecine<br>nucléaire             | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| Radiothérapie                     | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| SAMU                              | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| SMUO                              | ✓            | ✓                 |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| Urgences                          | ✓            | ✓                 |                                 | ✓                | ✓             |                                 |                     |
| Réanimation                       | ✓            |                   |                                 |                  |               |                                 |                     |
| Soins<br>continus                 | ✓            |                   |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| Maternité                         | ✓            |                   |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| Médecine                          | ✓            | ✓                 | ✓                               | ✓                | ✓             | ✓                               | ✓                   |
| Chirurgie                         | ✓            |                   |                                 | ✓                |               |                                 |                     |
| Psychiatrie                       |              |                   |                                 | ✓                |               | ✓                               |                     |
| Soins de suite<br>et réadaptation | ✓            | ✓                 |                                 |                  | ✓             | ✓                               | ✓                   |
| Soins longue<br>durée             | ✓            |                   |                                 | ✓                | ✓             | ✓                               |                     |
| EHPAD                             | ✓            | ✓                 | ✓                               | ✓                | ✓             | ✓                               | ✓                   |
| MAO                               |              |                   |                                 |                  |               | ✓                               |                     |
| Foyer d'accueil<br>médicalisé     |              |                   | ✓                               |                  |               | ✓                               |                     |
| SSAD                              |              |                   | ✓                               |                  | ✓             |                                 |                     |



## ■ LES PROJETS À COURT TERME

---

- La mise en place d'un pôle inter-établissement de gastro-entérologie.
- L'organisation en commun de la biologie médicale.
- Le déploiement de la télémedecine.
- L'utilisation d'un Dossier Patient Informatisé (DPI) identique pour Gap-Sisteron, Embrun et Briançon.
- L'automatisation du circuit du médicament.
- Le développement de la Récupération Améliorée Après Chirurgie (RAAC).
- La mise en œuvre d'un GIE public-privé pour la gestion des 3 IRM du territoire.
- Le partenariat public-privé en médecine nucléaire.

## ■ LE MÉCÉNAT

---

En lançant une politique de mécénat, le GHT souhaite renouer avec une tradition philanthropique hospitalière remontant au VI<sup>e</sup> siècle.

Grâce aux dons, chacun, particulier ou entreprise, peut devenir mécène et contribuer à la mise en œuvre de toute action dans les domaines de la santé, en faveur de l'humanisation de la prise en charge du patient, de la modernisation des équipements, ou de l'innovation. Les avantages fiscaux sont ceux réservés au Mécénat pour les entreprises et les particuliers par le Code Général des Impôts.

Les donateurs ont le choix de soutenir soit l'ensemble du GHT, soit un établissement en particulier, voire même de destiner leur don à un service ou un projet spécifique.

# ANNEXE 1 – Les services de la commune



**LA POSTE** – ouverte du lundi au vendredi de 9h à 12h



**LE BUREAU DE TABAC** – ouvert du lundi au samedi de 9h à 12h15 et de 15h à 19h15



**LE GITE LA PETITE AUBERGE**



**LA MERCERIE MY-YO** – ouverte du lundi au Samedi de 10h à 12h et de 16h à 19h



**LA SUPERETTE PROXI** – ouverte du lundi au Samedi de 8h15 à 12h30 et de 15h45 à 19h15, le dimanche en saison de 8h30 à 12h30



**LA BOULANGERIE** – ouverte du lundi au samedi de 7h30 à 12h30 et de 15h45 à 19h30



**RESTAURANT LE BO BAR** – ouvert tous les midis



**TRAITEUR AU FIN GOURMET**



**SPORT SERVICE**



**GITE QUEN'CHAN'T LE GUIL**



**GITE LE YAK'AVENIR**



**HOTEL LES BALCONS DE COMBE ROUSSET**

## ANNEXE 2 – Les équipements de la commune



LA PISCINE – Ouverte en juillet et en août

LE TERRAIN DE TENNIS – Ouvert toute l'année

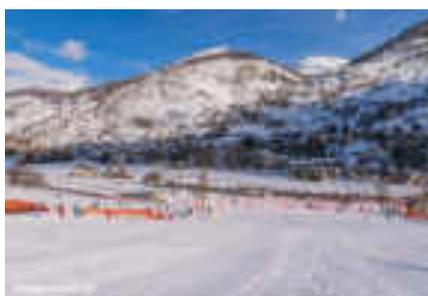


LA PATINOIRE – Ouverte l'hiver

LE MINI-GOLF – Ouvert en juillet et en août



SKI, SKI FAUTEUIL, RAQUETTES – L'hiver



# ANNEXE 3

## Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

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

### 1. Choix de vie

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

### 2. Cadre de vie

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

### 3. Vie sociale et culturelle

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

### 4. Présence et rôle des proches

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

### 5. Patrimoine et revenus

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

### 6. Valorisation de l'activité

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

### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

### 8. Préservation de l'autonomie

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

### 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

### 10. Qualification des intervenants

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

### 11. Respect de la fin de vie

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

### 12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

### 14. L'information

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

**fng**

Fondation Nationale de Gériatrie  
49, rue Mirabeau - 75010 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)

Version révisée 2007



# ANNEXE 4

## Charte de la personne âgée accueillie

Principe généraux

Arrêté du 8 septembre 2003



### Principe de non-discrimination

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination, quelle qu'elle soit, lors de la prise en charge ou de l'accompagnement.



### Droit à une prise en charge ou à un accompagnement

L'accompagnement qui vous est proposé est individualisé et le plus adapté possible à vos besoins.



### Droit à l'information

Les résidents ont accès à toute information ou document relatifs à leur accompagnement, dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation



### Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne

- Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.
- Votre consentement éclairé est recherché en vous informant, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant votre compréhension.
- Le droit à votre participation directe, à la conception et à la mise en œuvre de votre projet individualisé vous est garanti



### Droit à la renonciation

Vous pouvez à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont vous bénéficiez et quitter l'établissement.



### Droit au respect des liens familiaux

La prise en charge ou l'accompagnement favorisent le maintien des liens familiaux, dans le respect des souhaits de la personne.



### Droit à la protection

Le respect de la confidentialité des informations vous concernant est garanti dans le cadre des lois existantes. Il vous est également garanti le droit à la protection, à la sécurité, à la santé et aux soins.



### Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la prise en charge ou de l'accompagnement, il vous est garanti de pouvoir circuler librement, ainsi que de conserver des biens, effets et objets personnels et de disposer de votre patrimoine et de vos revenus



### Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect de vos convictions.



### Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité de vos droits civiques et de vos libertés individuelles est facilité par l'établissement.



### Droit à la pratique religieuse

Les personnels et les résidents s'obligent au respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal de l'établissement.



### Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.



Nous espérons que ce Livret d'accueil vous a permis de mieux faire connaissance avec l'EHPAD « Les Sabots de Vénus » du Centre Hospitalier Aiguilles-Queyras. Si vous avez des questions auxquelles le livret ne répond pas, n'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel.

Livret d'accueil imprimé par le Centre Hospitalier AIGUILLES-QUEYRAS,  
**Le 21 janvier 2022**

**Livret imprimé par nos soins, merci de ne pas le jeter sur la voie publique**