

Le Centre de soins Le Verger des Balans vous accueille



Livret d'accueil



Le Verger des Balans
est un établissement de GBNA Santé

Bienvenue



Madame, Monsieur,

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez en choisissant d'être accueilli, accompagné et soigné par les équipes de notre établissement.

Le Verger des Balans offre aux personnes atteintes de maladies neurocognitives un parcours de soins complet avec une approche fondée sur la démarche psycho-relationnelle.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous apporter ainsi qu'à vos proches, toutes les informations nécessaires sur le fonctionnement de nos services. **L'équipe médicale et l'ensemble des professionnels assureront une prise en soins individualisée avec compétence et attention.**

Nous nous engageons à vous garantir qualité et sécurité des soins dans le respect de la dignité humaine. **N'hésitez pas à solliciter les professionnels pour un renseignement, un avis, un conseil ou une aide**, nous nous engageons à y répondre ou à vous orienter vers un interlocuteur compétent. Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de nos services seront les bienvenues. La prise en compte permanente de vos remarques nous aide à progresser.



Nous espérons que ce livret d'accueil facilitera votre prise en soins et nous vous assurons de notre volonté de faire le maximum pour répondre à vos attentes.

La Direction de l'établissement



Sommaire

02

Présentation de la filière
du Verger des Balans

p3

03

Mon parcours. Premier contact
et formalités d'admission

p4

04

Mon séjour

p7

05

Fin de prise en soins
et formalités de sortie

p10

06

Qualité et gestion des risques :
Vos droits et nos devoirs

p11

07

Plans

p12

Présentation

Notre spécificité : le diagnostic, le traitement, et la prise en soin psycho-relationnelle des personnes atteintes de troubles neurocognitifs



- Le diagnostic
- L'élaboration d'un projet de soins
- Le soutien à domicile et l'aide aux aidants
- La prise en soin des symptômes psychocomportementaux
- L'hébergement et l'accompagnement



- **1er programme** d'éducation thérapeutique autorisé en Dordogne à l'intention du patient et de son aidant
- **1 équipe** de médecins salariés
- **2 pôles de soins** : Périgueux et Annesse et Beaulieu
- **12 places** d'hospitalisation (UCC) avec une autorisation de 12 places supplémentaires
- **17 EHPAD** bénéficiant de nos consultations avancées
- **22 places** d'accueil de jour dont 10 patients jeunes
- **24h/j** de présence IDE
- **52 lits** d'EHPAD dont 14 lits d'UHR (Unité d'Hébergement Renforcée)
- **60 bilans** oncogériatriques et pré-greffe rénale par an
- **200 actes** de télémédecine
- **260 aidants** accompagnés à la plateforme d'accompagnement et de répit
- **365 jours** d'astreinte médicale
- **430** nouveaux patients/an vus en consultation
- **1100** patients suivis à la consultation mémoire de territoire



- Accompagnants éducatifs et sociaux
- Art-thérapeutes
- Aides-soignants
- Assistante sociale
- Assistants de soins en gérontologie
- Diététicienne
- Ergothérapeutes
- Infirmiers
- Kinésithérapeute
- Médecins
- Neuropsychologue
- Orthophoniste
- Psychologues
- Psychomotricienne
- Secrétaire médicale

01

02

03

04

05

06

07

Mon parcours

Mon parcours en 6 étapes. Les personnes malades et leurs aidants peuvent suivre partiellement ou intégralement le parcours de soins de la filière du Verger des Balans.



**Pôle mémoire
services ambulatoires**

L'éducation thérapeutique du patient (ETP)



04

05



**Pôle hébergement
et réadaptation**

L'unité cognitivo-comportementale (UCC)



06

**Pôle hébergement
et réadaptation**

L'EHPAD et son Unité
d'Hébergement Renforcée
(UHR)

Formalités d'admission



Les documents à nous fournir*

- Carte d'identité
- Carte vitale
- Carte de mutuelle
- Double de la dernière ordonnance
- Courriers et examens médicaux le cas échéant
- Photocopie du jugement relatif aux mesures de protection le cas échéant
- Formulaire de désignation de la personne de confiance le cas échéant
- Vos directives anticipées le cas échéant
- Attestation d'assurance responsabilité civile
- Relevé d'identité bancaire

*aucun document n'est demandé à la plateforme de répit



Les frais

Les frais de consultation et les accompagnements de la plateforme de répit sont intégralement pris en charge.

Pour le centre de jour et l'EHPAD, des aides du conseil départemental et de l'Etat (APA, aide sociale, APL) peuvent vous être accordées.

Pour l'UCC, votre complémentaire santé (mutuelle ou C2S) peut prendre en charge une partie des frais.

Nos tarifs sont annexés à ce livret.

Dans des cas particuliers, vous pourrez bénéficier de l'assistance de notre service social.



Venez accompagné ! Les aidants ont toute leur place, et ce, tout au long de la prise en soins.

Ne soyez pas étonné, les professionnels sont habillés en civil ! Ils sauront se présenter et déclinier leur fonction. La rencontre est au cœur de notre projet.

Mon séjour



Les règles communes aux divers services



Argent et objets de valeurs

- Il est demandé de ne pas conserver avec soi d'argent, de bijoux et d'objets de valeur



Tabac

- Il est interdit de fumer et vapoter dans l'établissement.



Traitement médicamenteux personnel

- Les médicaments personnels sont autorisés uniquement aux accueils thérapeutiques de jour. Merci d'en informer le service.



Sécurité des bâtiments

- L'accès au service est sécurisé garantissant aux personnes prises en soins la liberté de déambuler dans les espaces communs.

Mon séjour

Règles spécifiques au Pôle hébergement et réadaptation



Dépôt au coffre:

- Si la nécessité l'impose, un coffre permet le dépôt de moyens de paiement, bijoux et petits objets de luxe. Dépôts et retraits sont à effectuer aux horaires d'ouverture de l'administration.



Lit d'appoint

- Un lit d'appoint est disponible sur chaque structure. Il est à disposition des familles qui souhaitent accompagner leur proche dans leurs derniers moments.



Les chambres

- Toutes les chambres sont individuelles, et comportent une salle d'eau avec douche et WC.



L'accès WiFi

- Vous pouvez avoir accès gratuitement au WiFi en nous le demandant.



Le parc

- Un parc arboré permet de déambuler tout en profitant de l'extérieur. Son ouverture est gérée par les infirmier(e)s.



Les visites

- Les horaires de visite sont libres mais ne doivent pas interférer avec la prise en soins. Des conseils personnalisés vous seront donnés en fonction de la situation.



Les fleurs et les animaux

- Les fleurs sont autorisées, ainsi que la visite des animaux de compagnie à l'EHPAD.



Les effets personnels

- Une liste vous sera communiquée. Il est conseillé de marquer les différentes prothèses. A l'UCC, le linge doit être entretenu par les proches.



Les repas

- A l'UCC, le repas thérapeutique n'est pas accessible aux proches. A l'EHPAD, il est possible de réserver les repas du midi.



La vie spirituelle

- Les équipes d'aumônerie catholique interviennent chaque semaine. Il est possible de recevoir la visite du représentant du culte de votre choix.



Spécificités légales du médico-social : Accueils thérapeutiques de jour et EHPAD

Dans les deux mois qui suivent l'admission, vous serez amené à signer le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement.

Dans le premier semestre, un projet personnalisé sera défini avec vous, et un avenant au contrat établi. Il sera revu chaque année.



Les accueils thérapeutiques de jour

"Les Thermes " pour les patients jeunes, et "Vésone" pour les patients âgés.

Une fois l'indication de l'accueil thérapeutique de jour posée par un médecin, un entretien de préadmission et une journée d'évaluation permettront de valider ou d'infirmier l'indication.

L'indication la plus commune est d'une journée par semaine, mais il peut être proposé de venir plus souvent.

L'accueil de jour est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 16h00.

Convivialité et partage sont les maîtres-mots de la journée, qui sera ponctuée de diverses activités. La situation géographique facilite les sorties en ville.



L'EHPAD

L'EHPAD dispose de 52 lits dont 14 lits d'UHR (Unité d'Hébergement Renforcé).

La chambre est votre domicile. Elle est le lieu d'accueil de vos proches. Vous pouvez la personnaliser et disposer d'une clé.

Le petit déjeuner est servi en chambre. Les repas de midi et de 19h00 sont servis en salle à manger.

De nombreuses activités à visée soignante ponctuent la journée. La participation peut être libre ou fonction du projet individualisé.



L'UCC

L'UCC est une unité de 12 lits.

La chambre est un lieu de repos et de réception des visiteurs, l'espace collectif est un lieu de soins.

Le petit déjeuner, les repas de midi et de 19h00 sont servis en salle à manger.

De nombreuses évaluations permettront l'élaboration de votre plan de soins individualisé.

Fin de prise en soins et formalités de sortie



Les accueils thérapeutiques de jour

La fin de la prise en soins est à la demande de l'équipe soignante, du patient ou/et de sa famille. D'autres solutions thérapeutiques seront envisagées.



L'UCC

La sortie est anticipée et programmée avec la famille, qui participe à l'élaboration du plan d'aide.

Si une ambulance ou un VSL sont justifiés, une prescription médicale sera établie pour la prise en charge par les caisses d'assurance maladie.

Dossier à récupérer dans le service

- Fiche d'identité et bon de sortie
- Ordonnance du médecin
- Plaquette « Bon usage des médicaments »
- Double des examens et des radios et leurs factures
- Plan de soins personnalisé le cas échéant
- Lettre de liaison
- Rendez-vous éventuels
- Bon de transport si nécessaire

S'assurer d'avoir récupéré l'ensemble des effets et biens personnels.

La facture est adressée dans la semaine qui suit.



L'EHPAD

Les modalités de sorties sont définies dans le contrat de séjour.



Qualité et gestion des risques Vos droits et nos devoirs



Vos droits et nos devoirs

Le Verger des Balans a toujours été soucieux de respecter les droits des personnes qu'il prend en soin.

Des chartes présentant vos droits (principes généraux de la « charte de la personne hospitalisée » pour l'UCC et la CMT et « charte des droits et libertés des personnes accueillies » pour l'EHPAD et les ATJ) sont annexées à ce livret. La version complète ou des traductions de la charte de la personne hospitalisée sont accessibles auprès du service ou sur le site du ministère :

<https://sante.gouv.fr>

La protection de vos données personnelles

En conformité avec la loi du 6 août 2004 modifiant la loi n°78-17 du 6 juillet 1978, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'établissement sont protégées et strictement réservées à votre dossier médical et administratif. Elles font l'objet d'un traitement informatique et conformément à la loi du 20 juin 2018

relative à la protection des données personnelles (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et de rectification. Le Délégué à la Protection des Données (dpo@gbna-santé.fr) est votre interlocuteur.

Votre droit d'accès au dossier médical

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (Le délai est ramené à 10 ans en cas de décès). Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction et en justifiant de votre identité et mandat le cas échéant (lorsque la personne majeure fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec assistance, la personne chargée de l'assistance peut accéder à ces informations avec le consentement exprès de la personne protégée). Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après réception de votre demande, mais doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus





de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. La demande pour les ayants-droits d'une personne décédée n'est recevable que si le motif est : connaître les causes de la mort, défendre la mémoire du défunt, ou faire valoir leurs droits.

Votre possibilité de désigner une personne de confiance

Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. Si vous avez déjà désigné une personne de confiance, merci de nous transmettre le formulaire. Si non, un document d'information et formulaire de désignation pourra vous être remis. En ce qui concerne les diverses mesures de protection existantes, les médecins et l'assistante sociale sauront vous renseigner.

Votre possibilité de rédiger des 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 de poursuite et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, parlez-en aux médecins.

Votre participation à la vie de l'établissement

Des instances représentatives des usagers sont instituées au sein de l'établissement : Le conseil de la vie sociale (CVS) pour l'EHPAD et les accueils thérapeutiques de jour, et la commission des usagers (CDU) pour l'UCC. Qu'ils soient élus (CVS) ou nommés par l'ARS (CDU), les représentants des usagers donnent leurs avis et font des propositions sur la vie institutionnelle et les politiques menées, et plus particulièrement sur celle relative à la prévention et à la lutte contre la maltraitance (maltraitance définie dans l'article L119-1 du code de l'action sociale et des familles). Ils participent également à la démarche d'évaluation et de certification. Ils sont informés des plaintes et réclamations, événements indésirables, questionnaires de satisfaction, et de tout élément leur permettant d'assurer leur fonction. Vous trouverez affiché à l'entrée de chaque service le compte-rendu de la dernière réunion validée, ainsi que la

liste nominative des membres de l'instance avec les moyens de les contacter.

Vos plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge (ou de celle de vos proches), nous vous invitons à exprimer oralement vos griefs auprès d'un responsable du service. Vous pouvez aussi demander à ce que votre mécontentement soit tracé dans notre logiciel de déclaration des événements indésirables afin qu'un suivi soit réalisé et des mesures d'amélioration apportées. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, veuillez alors adresser votre plainte ou réclamation au directeur qui en informera les instances dédiées : pour la consultation et l'UCC : un médiateur médecin ou non-médecin (liste affichée à l'entrée du service) sera saisi et vous rencontrera dans les 8 jours. La CDU formulera des recommandations à partir du rapport établi, et une réponse vous sera apportée par le directeur. (L'intégralité des articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique relatif à l'examen des plaintes et réclamations est joint en annexe). Pour l'EHPAD et l'accueil thérapeutique de jour : le directeur rencontrera le plaignant qui pourra être accompagné de la « personne qualifiée » dont la mission est de faire valoir vos droits et d'être un médiateur entre vous et l'établissement. Les noms et coordonnées sont annexés au contrat de séjour et affichés à l'entrée du service. En cas de litige, l'établissement informera l'Agence Régionale de Santé. N'hésitez pas non plus à nous adresser par écrit vos éloges ou remarques qui seront aussi transmises aux instances. Vous pourrez aussi nous faire part de vos remarques dans le cadre du questionnaire de satisfaction.

La démarche qualité

Le Verger des Balans est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche unit professionnels et usagers qui se retrouvent dans les diverses instances de l'établissement. L'évaluation en continue de nos pratiques est marquée par des points forts que sont l'évaluation de l'EHPAD et la certification de l'UCC. De plus des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont produits régulièrement. Le rapport de certification de l'UCC et les IQSS sont consultables sur la plateforme QualiScope de l'HAS (https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/fr/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques) et sur le tableau d'affichage à l'entrée du service.

Pour de plus amples informations, vous pouvez contacter notre responsable qualité-gestion des risques.

La prise en charge de la douleur

Au Verger des Balans, une équipe opérationnelle douleur (EOD) a été instituée. Elle est présidée par un médecin nommé par la commission médicale d'établissement (CME). Sa mission est de veiller à la lutte contre la douleur, par la mise en place d'outils d'évaluation, par des formations ... Mais l'ensemble du personnel soignant a pour mission au quotidien de veiller à la prise en charge de la douleur physique et de la souffrance psychique. Vous trouverez en annexe un « contrat d'engagement contre la douleur ».

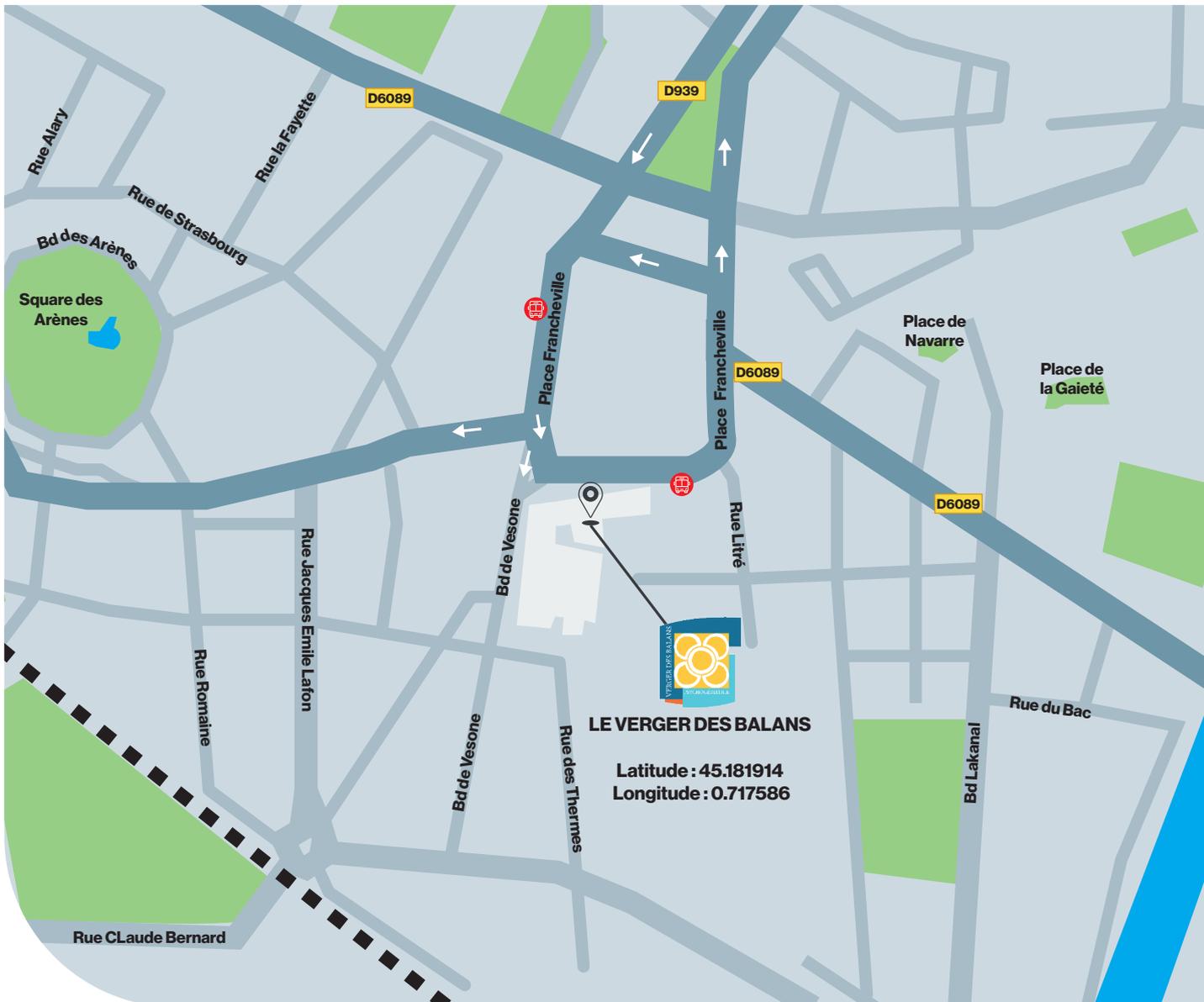
La prévention des infections nosocomiales

Une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) est en place au sein de notre établissement. Présidée par un médecin nommé par la CME, elle veille à la mise en place de procédures d'hygiène conformes aux normes, à l'amélioration des pratiques, et à la prévention du risque infectieux. Le programme annuel est annexé à ce livret. Sur chaque site du Verger des Balans, les visiteurs pourront être soumis à des contraintes ou recommandations visant à la protection de leurs proches (lavage des mains, présentation à l'accueil...).

Durant votre parcours de soins, il pourra vous être proposé d'être inclus dans un protocole de don de cerveau.



Plans



Les coordonnées du Pôle mémoire Services ambulatoires



Situé au 4^{ème} étage de l'hôpital privé Francheville :
4 place Francheville 24000 PERIGUEUX



Le secrétariat est ouvert du lundi au jeudi de 08h30 à 12h45 et de
13h30 à 17h00, et le vendredi de 08h30 à 11h30.



Téléphone : **05.53.02.11.90**
ou par mail : **consultationmemoire@gfps.fr**



LE VERGER DES BALANS

Latitude : 45.170022
Longitude : 0.575663



Les coordonnées du Pôle hébergement et réadaptation



Situé au 9 route des Balans 24430 ANNESSE ET BEAULIEU



Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00



Téléphone : **05.53.02.66.00**
ou par mail : **secretariat.medical.vdb@gfps.fr**

Le Verger des Balans

vous remercie



Le Verger des Balans

9 route des Balans
24430 ANNESSE ET BEAULIEU

05.53.02.66.00

levergerdesbalans@gfps.fr

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



Le Verger des Balans
est un établissement de GBNA Santé