



LIVRET D'ACCUEIL

Résidence COURTAOU DE BIGORRE

Association SCAPA | Service civil d'aide aux personnes âgées

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

Résidence Courtaou de Bigorre

27 bis Rue du Pic du Midi - 65310 HORGUES



N° FINESS Géographique : 650005804

N°SIRET : 775 639 073 00094

Modalités de gestion : Privé associatif

Habilitation à l'Aide Sociale : Oui

Gestionnaire : Association SCAPA - 8 Boulevard du Martinet - 65000 TARBES

Comment venir à la résidence Courtaou de Bigorre

- En voiture : parking du site
- En bus depuis TARBES avec un arrêt à 500 m de la résidence.
(Horaires affichés à l'entrée de la résidence)
- Retour en taxi : à votre disposition sur simple appel téléphonique à partir de l'accueil.

Sommaire

I. Votre arrivée	5
1. La résidence Courtaou de Bigorre _____	5
2. Votre admission _____	5
3. Votre contrat de séjour et règlement de fonctionnement _____	6
II. Votre lieu de vie	6
1. Une équipe attentive _____	6
2. Les locaux et votre logement _____	6
a. Votre chambre _____	7
b. Les locaux collectifs _____	7
3. Les visites _____	7
4. Vos repas _____	7
5. Lingerie et toilette _____	7
6. Ménage et petites réparations _____	7
7. Dépôt d'argent, de valeurs et d'objets personnels _____	7
III. Vos activités et les services proposés	8
1. Échanger et se tenir informé _____	8
a. Votre courrier _____	8
b. Vos appels téléphoniques _____	8
c. Accès Internet _____	8
d. Télévision _____	8
2. Pour se divertir _____	8
3. Autres services _____	8
a. Boutique _____	8
b. Bar _____	8
c. Salon de coiffure mixte _____	8
d. Pédicure _____	9
e. Cultes _____	9
IV. Vos absences et sorties	9
V. Droits et devoirs	9
1. Charte des droits et libertés de la personne accueillie _____	9
2. Droit à l'information et consentement _____	9
3. Dossier de santé numérique _____	9
4. Personne de Confiance _____	10
5. Directives anticipées _____	10
6. Confidentialité _____	10
7. Pour vous exprimer _____	10
a. Le Conseil de la vie sociale (CVS) _____	10
b. La Direction de l'établissement _____	10
c. Les personnes qualifiées _____	10
8. Lien avec votre entourage _____	11

9. Promotion de la bientraitance	11
10. Les règles de l'établissement	11
11. Traitement de données à caractère personnel	11

I. VOTRE ARRIVÉE

1. La résidence Courtaou de Bigorre

La Résidence Courtaou de Bigorre – située à Horgues - est un établissement mutualiste à but non lucratif géré par le groupe SCAPA.

Sa capacité d'accueil est de :

- 84 lits en hébergement permanent,
- 3 lits en hébergement temporaire pour des séjours de courte durée (maximum 90 jours sur une période de 12 mois consécutifs en continu ou en discontinu), pour :
 - o Permettre à votre aidant de s'absenter ou se reposer en assurant une continuité de votre prise en charge par des professionnels formés ;
 - o Pallier un arrêt temporaire des services à domicile auxquels vous avez habituellement recours ;
 - o Gérer en toute sécurité votre sortie d'hospitalisation, si votre niveau d'autonomie ne permet pas un retour immédiat à domicile ;
 - o Découvrir la vie en EHPAD lors d'un premier essai.

La résidence propose 15 lits dédiés aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de pathologies apparentées, en hébergement permanent et temporaire.

Descriptif de notre offre et autorisations :

EHPAD Résidence Courtaou de Bigorre	Hébergement Permanent (84 lits)	EHPAD (57 lits)
		EHPAD - Unité sécurisée Alzheimer (14 lits)
		EHPAD - unité personnes handicapées vieillissantes (14 lits)
	Hébergement Temporaire (3 lits)	EHPAD (2 lits)
		EHPAD - Unité sécurisée Alzheimer (1 lit)
	Hébergement urgence	EHPAD (2 lits)

2. Votre admission

La résidence Courtaou de Bigorre vous accueille seul ou en couple, si vous êtes âgé d'au moins 60 ans (sauf en cas de dérogation accordée par l'autorité compétente). L'ordre d'inscription sur la liste d'attente est pris en compte pour votre admission.

Il est possible de visiter l'établissement sur rendez-vous auprès de l'infirmière coordinatrice.

Votre admission est prononcée par la Direction, consécutivement à une commission des admissions composée du médecin coordinateur, de l'infirmière coordinatrice et de la psychologue à partir d'un examen du dossier de demande d'admission complet et d'une visite de pré admission.

Encadré 2 - Tarifications et aides

Les prestations fournies donnent lieu à des tarifs d'hébergement, de dépendance et de soins, révisés chaque année.

Selon votre situation, vous pouvez bénéficier d'aides :

- Allocation logement à caractère social,
- Aide sociale à l'hébergement,
- Allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Encadré 3 - Les frais de séjour

Ils sont composés de deux tarifs à votre charge et d'un forfait pris en charge par l'Assurance Maladie :

- **Tarif d'hébergement** à votre charge. Il comprend les prestations sociales hébergement (prestations d'administration générale, accueil hôtelier, restauration, blanchisserie, animation et vie sociale) ;
- **Tarif « dépendance »** comprend l'ensemble de la prise en charge de préservation de l'autonomie (aides à la toilette, à l'habillage, à la mobilité, à l'orientation...). Il peut être partiellement assumé par l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) ;
- **Forfait soins**, pris en charge par l'Assurance maladie (CPAM). Il comprend l'ensemble des soins et prescriptions médicales et paramédicales.

3. Votre contrat de séjour et règlement de fonctionnement

Les documents suivants vous seront remis à votre arrivée, en même temps que ce livret d'accueil :

- Le contrat de séjour
- Le règlement de fonctionnement

Une fois signés, vous devez remettre ces documents à un membre de l'équipe.

- La charte des droits et libertés de la personne accueillie.

II. VOTRE LIEU DE VIE

1. Une équipe attentive

Pluridisciplinaire et compétente, elle vous accompagne dans les gestes de la vie quotidienne et met tout en œuvre pour sécuriser votre vie et la rendre agréable :

- Médecin coordonnateur, infirmière coordinatrice & Direction
- Infirmier(e)s & Infirmière hygiéniste
- Aides-soignant(e)s, agents de soins, aide Médico-Psychologique & Accompagnant Éducatif et Social
- Animatrice, éducateur sportif
- Psychologue
- Professionnels d'entretien & logistiques
- Professionnels administratifs et service qualité.

Encadré : Le suivi de votre santé est assuré tout au long de votre séjour

- Votre médecin traitant, ou celui que vous désignerez, assure votre suivi médical.
- Le médecin coordonnateur de la résidence Courtaou de Bigorre organise et coordonne votre prise en charge dans sa globalité.
- Une infirmière est présente en journée sur le site pour sécuriser votre séjour, prête à intervenir si votre état de santé le nécessite. La nuit, la résidence bénéficie d'un dispositif d'astreinte infirmier soutenu par le Centre Hospitalier de Tarbes.

Selon votre besoin et vos choix, vous pourrez consulter d'autres professionnels de santé.

2. Les locaux et votre logement

La résidence Courtaou de Bigorre dispose de : 89 chambres individuelles, spécialement aménagées pour votre confort.

L'unité sécurisée comporte 14 chambres individuelles.

Afin de faire face aux fortes chaleurs estivales, logements et locaux communs sont climatisés grâce à l'usage de la géothermie et de planchers chauffants-rafraichissants.

a. Votre chambre

Meublée par l'établissement, elle est équipée d'un lit médicalisé, d'une table de nuit, d'un petit bureau, d'un téléviseur, d'un dressing avec penderie pour vos effets personnels et d'une salle de douche avec sanitaire.

Vous pouvez la personnaliser à votre goût (bibelots, photos...) en effectuant des choix compatibles avec votre état de santé, la superficie de votre logement, l'organisation des soins, et les règles d'hygiène et de sécurité. Pour toute fixation au mur, le cadre de technique de la résidence devra être sollicité.

Sauf mention contraire de votre part, votre nom sera affiché sur la porte de votre logement.

b. Les locaux collectifs

L'EHPAD Courtaou de Bigorre est un établissement neuf d'architecture moderne de 89 chambres individuelles réparties autour de patios et de jardins. Une table d'hôte ouverte au public sera proposée toute l'année et tous les midis. Sur simple réservation auprès du secrétariat, vous pourrez ainsi déjeuner avec votre parent sur place.

3. Les visites

Vous pouvez recevoir des visiteurs dans votre chambre ou dans les lieux communs à votre convenance de 11h15 à 18h30 (de 11h15 à 18h dans le secteur protégé). En dehors de ces horaires, rapprochez-vous du responsable de l'établissement ou de l'équipe soignante.

Dans le respect de la sérénité des lieux, votre famille et vos proches peuvent :

- Profiter des animations collectives : concerts, lotos...

4. Vos repas

Les horaires des repas sont :

- Petit-déjeuner : de 8h à 9h
- Déjeuner : 12h00
- Goûter : 15h30
- Dîner : 18h30 – 19h00

À votre arrivée, vos habitudes alimentaires sont recueillies afin de prendre en compte vos goûts et adapter au mieux les menus.

Une commission restauration, composée de résidents et de professionnels de l'établissement, se réunit 4 fois par an pour revisiter les menus.

5. Lingerie et toilette

Linge de toilette, serviettes de table, draps et literie sont fournis et entretenus par l'établissement.

Votre linge personnel sera marqué par la résidence à votre nom et entretenu par l'établissement sans surcoût supplémentaire. Les produits de toilette sont à votre charge.

6. Ménage et petites réparations

Le ménage de votre chambre est assuré par le personnel de l'établissement.

Les petites réparations de votre logement, comprises dans le tarif, sont réalisées par le responsable du patrimoine.

7. Dépôt d'argent, de valeurs et d'objets personnels

Les biens personnels (argent, valeur) conservés dans votre logement sont sous votre entière responsabilité. Vous pouvez, si vous le souhaitez, les déposer au coffre, à l'administration de l'établissement.

III. VOS ACTIVITÉS ET LES SERVICES PROPOSÉS

1. Échanger et se tenir informé

a. Votre courrier

La boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil :

- Départ du courrier du lundi au vendredi,
- Arrivée en fin de matinée. Distribution par l'équipe dans votre chambre.

b. Vos appels téléphoniques

Vous pouvez demander l'ouverture de la ligne téléphonique de votre logement à l'accueil pour recevoir et émettre des appels depuis votre chambre (prestation payante).

c. Accès Internet

L'établissement met à disposition une connexion Wifi dans les espaces collectifs. Les connexions en chambre seront possibles sous couvert de l'adhésion à un forfait payant dont le tarif est affiché à l'entrée de la résidence.

d. Télévision

L'ensemble des chambres est équipé d'un téléviseur.

2. Pour se divertir

Vous êtes libre d'organiser votre journée comme bon vous semble et de participer, ou pas, aux activités.

À titre d'exemple, les animations suivantes peuvent vous être proposées :

- Des activités et animations collectives (programme hebdomadaire affiché avec lieux, jours et horaires) : ateliers mémoire, chants, jeux de société, travaux manuels, spectacles, concerts dans le parc, loto...
- Des animations communes avec l'ADAPEI. Le planning des animations est affiché, précisant jours, lieux et horaires.
- Des sorties : marchés, foire, centre commercial, pique-nique
- Des séances d'activité physique adaptée
- Des séances de balnéothérapie sur site.

3. Autres services

a. Boutique

Situé à l'accueil, elle vous propose : papier à lettres, timbres, crayons, cartes postales, enveloppes, piles, produits de toilette, **vosre journal quotidien et vos revues.**

b. Bar

Il est à votre disposition dès 10h jusqu'à 17h. Vous pourrez y consommer boissons chaudes ou fraîches, non alcoolisées, et friandises dans une ambiance conviviale.

c. Salon de coiffure mixte

Il est ouvert chaque semaine au rez-de-chaussée (sur rendez-vous auprès de l'hôtesse d'accueil). Le règlement s'effectue directement auprès du coiffeur, selon les tarifs affichés au salon et à l'entrée de la résidence.

Des coiffeurs à domicile peuvent également intervenir dans votre logement à votre demande et à votre charge.

d. **Pédicure**

Il intervient sur place une fois par mois : rendez-vous à prendre auprès des soignants (règlement à vos frais, directement auprès du pédicure).

e. **Cultes**

Les représentants des différentes confessions religieuses peuvent vous rendre visite (coordonnées disponibles auprès de l'équipe soignante).

IV. VOS ABSENCES ET SORTIES

Toutes les sorties à la journée ou pour vacances sont libres.

V. DROITS ET DEVOIRS

1. Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers. La charte des droits et libertés de la personne accueillie est une référence pour l'exercice de ces droits.

L'intégralité de cette charte est reprise dans le règlement de fonctionnement et est affichée à l'entrée de la résidence. L'établissement s'engage à la respecter.

1. Principe de non-discrimination
2. Droit à une prise en charge ou un accompagnement adapté
3. Droit à l'information
4. Principe de libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
5. Droit à la renonciation
6. Droit au respect des liens familiaux
7. Droit à la protection
8. Droit à l'autonomie
9. Principe de prévention et de soutien
10. Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie
11. Droit à la pratique religieuse
12. Respect de la dignité de la personne et de son intimité.

2. Droit à l'information et consentement

Vous serez systématiquement informé de l'évolution de votre état de santé.

Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, ou celui de votre représentant légal.

3. Dossier de santé numérique

Le dossier de santé numérique est un carnet de santé qui conserve et sécurise les informations de santé.

Gratuit, confidentiel et sécurisé, le dossier numérique conserve précieusement les informations de santé en ligne. Il est accessible aux professionnels de santé qui prennent en charge le résident, même à l'hôpital. Le dossier numérique est le seul service qui permet de retrouver dans un même endroit les éventuels comptes rendus d'hospitalisations, le Dossier de Liaison d'Urgence, les antécédents médicaux (pathologie, allergies...). La constitution du dossier numérique n'est pas obligatoire mais recommandé. Chaque résident peut demander sa création et sa constitution.

4. Personne de Confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance au cours de votre séjour et plus particulièrement au moment de votre admission.

La personne de confiance que vous aurez désignée pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé. Elle peut être un parent, un proche ou encore votre médecin traitant. Elle pourra également être consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle devra rendre compte de votre volonté.

À cet effet, une notice d'information et le formulaire de désignation de votre personne de confiance vous seront remis à votre admission.

5. Directives anticipées

Envisager une situation dans laquelle vous ne pourriez plus vous exprimer est difficile, voire angoissante ; mais il est important d'y réfléchir.

Des directives anticipées, pour quoi faire ?

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » afin d'exprimer sa volonté de poursuivre, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux, pour le jour où elle ne pourra plus le faire elle-même (accident ou maladie grave). Médecin et proches sauront ainsi quelles sont ses volontés.

Votre médecin peut vous conseiller dans la rédaction de vos directives.

C'est également l'occasion d'un dialogue avec vos proches et/ou votre personne de confiance.

Les directives anticipées sont valables sans limite de temps. Vous pourrez, à tout moment, les modifier ou les annuler. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

Où conserver vos directives ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin traitant et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation.

En l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance.

6. Confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont confidentielles.

7. Pour vous exprimer

Vous pouvez à tout instant témoigner de votre (in)satisfaction et faire des suggestions.

a. Le Conseil de la vie sociale (CVS)

Cette instance visant à garantir les droits des usagers, elle se compose des représentants des résidents, des familles, des représentants légaux, des représentants du personnel, des membres à titre consultatif et des représentants de l'organisme gestionnaire. Le CVS se réunit 3 fois par an et vous offre, tout comme à votre entourage, la possibilité de vous exprimer et de participer à la vie de l'établissement.

b. La Direction de l'établissement

Vous pouvez également faire part de vos difficultés par écrit à la Direction de l'établissement.

Dès réception de votre courrier, la Direction en accuse réception et diligente une enquête afin de vous apporter une réponse adaptée dans les meilleurs délais.

c. Les personnes qualifiées

Toute personne prise en charge par un établissement, ou un service social, ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée (articles L 311-5 et L312-1 du code de l'action sociale et des familles) qui assure une médiation et accompagne l'utilisateur afin de lui permettre de faire valoir ses droits.

La liste des personnes qualifiées, disponible sur le panneau d'affichage de l'entrée, est fixée par le préfet de département, le président du Conseil départemental et le directeur général de l'Agence régionale de santé.

8. Lien avec votre entourage

Vos proches sont les personnes qui vous connaissent le mieux. Le projet d'établissement de la Résidence Courtaou de Bigorre réserve une place majeure à votre entourage proche et s'attache à maintenir vos liens familiaux.

L'équipe pluridisciplinaire se tient en permanence à votre écoute et à celle de votre famille pour organiser votre quotidien à votre convenance et préserver votre autonomie, votre qualité de vie et votre santé.

9. Promotion de la bientraitance

L'établissement s'est engagé, au travers de sa démarche d'amélioration continue, à développer une politique en faveur de la promotion de la bientraitance (formations des professionnels, encadrement et projets menés en faveur de la promotion de la bientraitance).

10. Les règles de l'établissement

Tous les résidents ainsi que les visiteurs sont tenus de respecter le règlement de fonctionnement de la Résidence remis avec le contrat de séjour.

11. Traitement de données à caractère personnel

L'établissement s'engage à respecter la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données.

La Résidence Courtaou de Bigorre est amenée à recueillir et conserver des données à caractère personnel pour assurer votre prise en charge et votre séjour. L'établissement ne les traitera ou ne les utilisera que dans la stricte mesure où cela est nécessaire. Elles ne seront traitées que par des personnes habilitées au regard de la nature de leurs fonctions. L'établissement mettra en place tous les moyens aptes à assurer leur confidentialité et sécurité, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés.

Vos données personnelles seront conservées le temps strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités listées ci-dessus, et conformément à la réglementation. Conformément au RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement.

Vous pouvez vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données, à la condition que cette demande ne contrevienne pas à des motifs légitimes exposés par le responsable de traitement, comme le respect d'obligations légales.