

Livret d'accueil

*Établissement pour Personnes
âgées dépendantes*



- **La Châtillonnaise**
- **Pré vert**



Sommaire

03

Éditorial

05

Localisation

06

Les modes d'accueil et d'accompagnement

07

Nos missions

08

Accueil permanent / Temporaire

09

Votre cadre de vie

13

L'équipe pluridisciplinaire

16

Animation et vie sociale

17

Vos soins médicaux

18

Vos droits

27

Vos Frais de séjour

Éditorial

BIENVENUE...

La Direction et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue à l'EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) du Pré vert et de la Châtillonnaise, rattaché au Centre Hospitalier de Mauléon, où nous sommes heureux de vous accueillir.

Soyez assuré(e) que l'ensemble du personnel qui est amené à vous accompagner au quotidien, mobilise tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention bienveillante pour que vos conditions de vie soient les plus agréables et sécurisantes possibles. En référence aux principes édictés par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie, nous veillons à vous offrir un accompagnement personnalisé de qualité, visant à préserver votre autonomie et respectueux de vos droits.

L'équipe est à votre écoute et à votre disposition. Nous mettrons tout en œuvre pour répondre au mieux à la confiance que vous nous exprimez.

Ce livret d'accueil est conçu à votre intention, que vous soyez résident ou proche d'un résident, afin de vous informer sur le fonctionnement de notre établissement, les conditions du déroulement de votre séjour et vos droits.

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations à tout moment, par le biais d'une « boîte à idées » présente à côté de l'entrée de la salle pré vert et hall de l'EHPAD la Châtillonnaise.

En complément de ce livret, sur notre site internet www.hopital-mauleon.fr l'espace « patients - visiteurs » vous est particulièrement destiné.

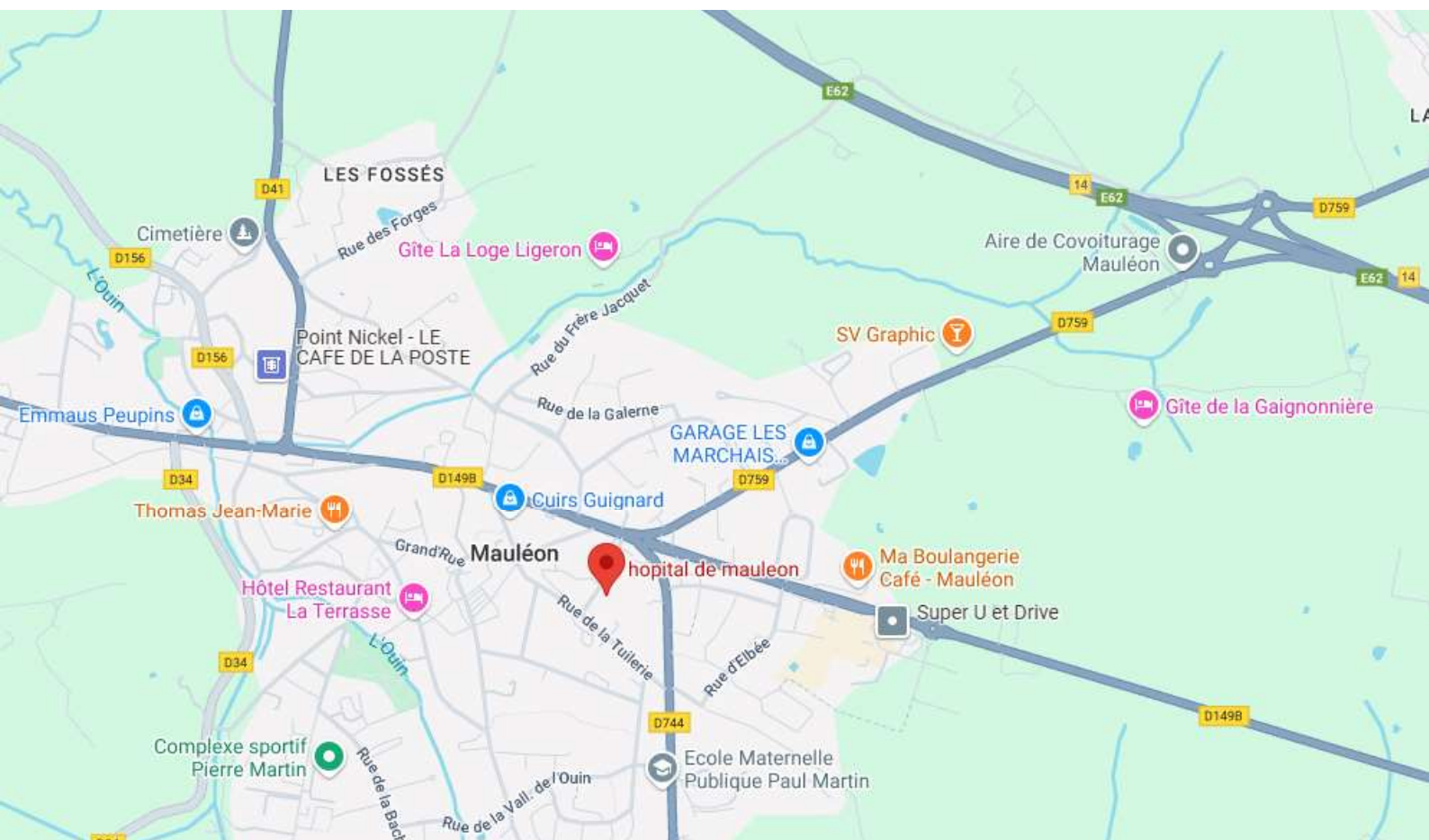
Avec nos chaleureuses salutations.

La Direction

L'EHPAD est un établissement médico-social public au sein d'un établissement public de santé, administré par un Directeur, Président du Directoire. Le Conseil de Surveillance, présidé par le maire de la Ville de Mauléon, exerce un rôle de surveillance de la stratégie de l'établissement. A ce titre, il accueille des personnes âgées dépendantes pour un accompagnement temporaire ou permanent. Il dispose d'un agrément d'allocations familiales et est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) et de l'Aide Social à l'hébergement.



Localisation



Centre Hospitalier de Mauléon

6, rue du Chemin Vert
BP24001
79700 MAULÉON

Le secrétariat de l'établissement est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17 heures.

En dehors de ces horaires, vous pouvez vous adresser aux soignants à chaque étage pour toutes questions ou renseignements.



05.49.81.40.47



accueil@hopital-mauleon.fr



www.hopital-mauleon.fr



Les modes d'accueil et d'accompagnement proposés

L'Établissement pour personne âgées dépendantes (EHPAD) propose divers mode d'accueil :

L'accueil permanent :

- 56 places en chambres individuelles au 1er étage du bâtiment "La Châtillonnaise" réparties sur 4 lieux de vie : Rue du château, Rue de la passerelle, Rue Saint Pierre et Rue du Lavoir.
- 20 places dans le bâtiment "Pré Vert" réparties dans deux lieux de vie que sont Bleuets et Verveine.
- 21 places à Camomille, lieu de vie protégé, accueillant des personnes âgées présentant la maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée.

L'accueil temporaire :

- 1 chambre individuelle située à l'EHPAD "La Châtillonnaise".

L'accueil de jour :

- 6 places dans l'Accueil de jour l' Hippocampe situé au rez-de-chaussée du "Bâtiment Pré Vert".

Les personnels de l'EHPAD qui vous accueillent ont pour missions :

- de vous accompagner dans votre vie quotidienne,
- de veiller à votre prise en charge médico-soignante,
- de répondre à vos besoins et à vos attentes,
- de maintenir et développer vos liens sociaux.

La bientraitance est au coeur du projet de l'établissement afin d'assurer le respect des résidents et des personnes accompagnées.

L'EHPAD est engagé dans la démarche d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux coordonnée par la Haute Autorité de Santé.

Cette évaluation régulière de l'établissement et des prestations par un organisme externe a pour objectif d'aider l'EHPAD à vérifier que l'accompagnement des résidents :

- respecte les droits et liberté des résidents,
- prévient les risques de maltraitance,
- assure la sécurité des résidents.





Accueil permanent

Vous bénéficiez d'un accompagnement individualisé et d'une prise en soin globale et coordonnée prenant en compte votre état de santé. Ils ont pour objectif d'être les plus adaptés possibles à vos besoins et vos attentes.

L'Établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible de chacun d'entre vous. Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes.

Votre consentement éclairé est à chaque fois recherché en vous informant, par tous les moyens adaptés à votre situation, des conditions, bénéfices et conséquences de votre accompagnement et en veillant à votre compréhension.



Accueil temporaire

Vous êtes accueilli(e) à l'EHPAD La Châtillonnaise.

Vous pourrez y rester pour un séjour de quelques jours à 3 mois maximum par an.

Les chambres y sont équipées d'un téléphone et d'un téléviseur.

Vous bénéficiez d'un accompagnement individualisé et d'une prise en soin globale et coordonnée prenant en compte votre état de santé, dans les mêmes conditions que celles de l'accueil permanent.

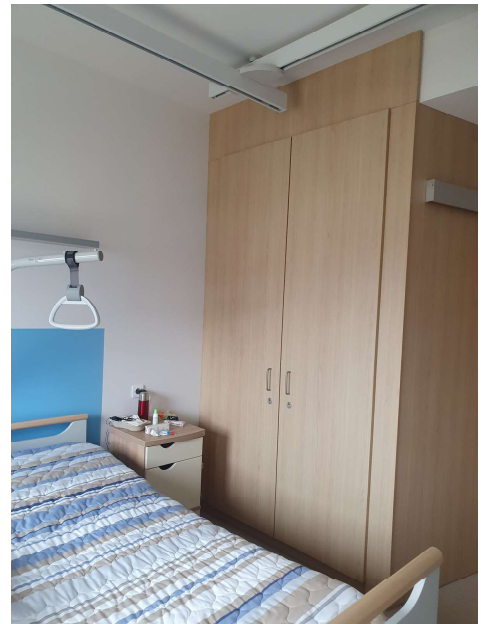
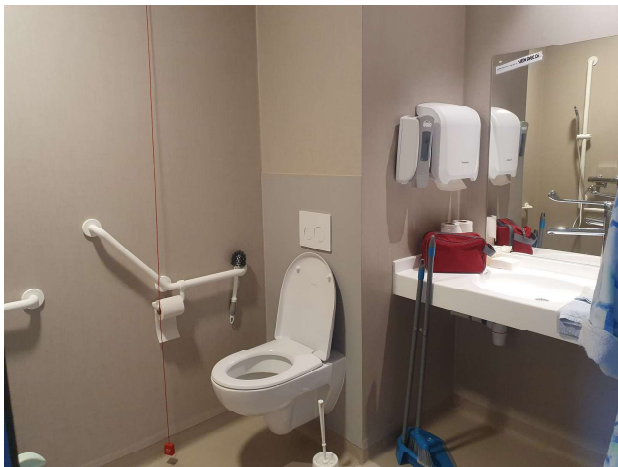
Votre cadre de vie

VOTRE CHAMBRE



Quel que soit votre lieu de vie, vous disposez d'une chambre meublée et équipée d'une salle d'eau avec sanitaire.

En accueil permanent, vous avez la possibilité d'apporter du mobilier et de personnaliser votre espace de vie (commode, fauteuil, décoration personnelle...).



Pour les couples, deux chambres contiguës séparées par une porte communicante sont à disposition à la Châtillonnaise ou chambre double pour Pré vert.

L'entretien des chambres est assuré par le personnel dans le respect de votre intimité et des protocoles d'hygiène.

Le petit-déjeuner est servi dans votre chambre. Vous pouvez également le prendre dans la salle à manger de votre lieu de vie.

Les prestations



Le linge

Le linge de maison (draps et serviettes de toilette et serviettes de table) vous est fourni par l'établissement.

Un prestataire entretient votre linge personnel qui sera codifié. Vous devez apporter vos accessoires et produits de toilette (brosse à dents, dentifrice, gel douche) et en assurer le renouvellement.

Le téléphone et le wifi

Vous pouvez ouvrir une ligne téléphonique en la demandant à l'accueil, les frais sont à votre charge. Vous avez le choix de votre opérateur. Vous accédez au wifi dans votre chambre avec un code remis par l'agent d'accueil lors de votre entrée.



La télévision

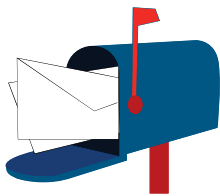
Vous avez la possibilité d'installer votre téléviseur dans votre chambre sous réserve d'une vérification technique garantissant la conformité de l'appareil.

La clef de votre chambre :

Dans les lieux de vie ouverts, votre clef personnelle vous sera remise, sauf avis contraire de votre part.



Les prestations

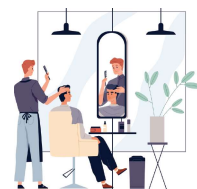


Le Courrier

Votre courrier et journaux sont distribués tous les matins dès réception. Selon votre choix ou votre situation, le courrier vous est transmis directement ou bien à votre famille ou à votre représentant légal.

Le salon de coiffure

Un salon de coiffure est à votre disposition. Vous pouvez recourir à votre coiffeur personnel ou aux coiffeurs se déplaçant à l'EHPAD. Vous pouvez également prendre rendez-vous avec une pédicure. Ces prestations restent à votre charge.



Le transport



Vous avez la possibilité d'avoir recours aux transports ambulanciers de votre choix pour vous rendre à vos rendez-vous médicaux à vos frais ou le cas échéant avec une participation de votre mutuelle. Un membre de votre famille peut vous accompagner



Les bénévoles et associations

Plusieurs associations participent à la vie sociale et culturelle de l'établissement. Nous faisons appel à des bénévoles dans le cadre de la réalisation des activités d'animation. L'association "Bien Vivre Ensemble" œuvre afin d'aider l'établissement dans ces projets d'animation notamment en finançant du matériel et en mettant à disposition de l'EHPAD des jeunes en service civique.

Les espaces communs

Le hall d'entrée est le point central de la structure. Il est en accès direct avec tous les services proposés par l'Établissement et des ascenseurs sont à votre disposition pour accéder aux étages.

La salle d'animation : au rez-de-chaussée, la majorité des animations et des événements festifs y ont lieu.

Les salons de détente : dans chaque lieu de vie, ils sont à votre disposition ainsi qu'à celle de vos proches.

Les salles à manger : les repas sont préparés par la cuisine centrale du Centre hospitalier.

Le déjeuner et le dîner sont pris dans la salle à manger de chaque lieu de vie, sauf situation particulière ;

la collation est proposée soit en chambre, soit dans les lieux de convivialité (salons de détente).

La salle de kinésithérapie est accessible dans le bâtiment Pré vert.





L'équipe pluridisciplinaire

TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR, UNE ÉQUIPE QUI VOUS ENTOURE ...

Sur les tenues figurent le nom et le métier des différents personnels que vous rencontrerez.

Soyez assuré que le personnel met tout en œuvre pour garantir le respect de votre dignité, de votre vie privée et du secret des informations vous concernant, ainsi que la non-discrimination.

L'équipe médicale :



Votre médecin traitant, que vous avez choisi, assure votre prise en charge médicale,



Le médecin de l'établissement élabore, avec le concours de l'équipe soignante, le projet général de soins, coordonne et évalue sa mise en œuvre.

Vous pouvez obtenir un entretien particulier avec le médecin qui vous suit en prenant contact avec l'infirmière.

Les cadres de santé sont responsables des équipes soignantes, du fonctionnement et de l'organisation des services. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.



L'équipe soignante, vous apporte une aide au quotidien et pour vos soins : elle est composée d'Infirmier(ère)s Diplômé(e)s d'Etat, d'Aides-Soignant(e)s, d'Accompagnant(e)s éducatifs et sociaux, Assistant(e)s de soins en gériatrie

L'animatrice propose des activités pour l'animation et le lien social du lundi au vendredi. Ils disposent d'un minibus pour les sorties.



Les psychologues, vous propose des entretiens pour une écoute, du soutien et un suivi psychique pour vous ou votre entourage, en toute confidentialité. Vous pouvez solliciter directement les psychologues. Les équipes soignantes, avec lesquelles ils collaborent, peuvent également vous orienter vers eux.



Le diététicien participe à une prise en charge nutritionnelle adaptée en respectant vos habitudes de vie et vos goûts en collaboration avec l'équipe soignante. Il propose des conseils éducatifs auprès des résidents et des familles notamment pour prévenir la dénutrition.

Les ergothérapeutes assurent le maintien des activités de la vie journalière et la prévention des complications liées aux pathologies du grand âge. Ils prennent en charge les différents facteurs intervenant dans la perte d'autonomie et le handicap, l'entraînement fonctionnel, l'apprentissage de compensations, le soutien aux aidants, les modifications de l'environnement, les aides techniques.



Les kinésithérapeutes évaluent, dans le cadre d'une prescription médicale, les capacités motrices, sensibles, sensorielles et cognitives pour mesurer le degré d'autonomie et de performance d'une personne. Ils réalisent des actes, de façon manuelle ou instrumentale, notamment à des fins de rééducation, dans le but de prévenir l'altération des capacités fonctionnelles, de concourir à leur maintien et, lorsqu'elles sont altérées, de les rétablir ou d'y suppléer. Le choix du kinésithérapeute est libre de choix.

Les enseignants APA font appel aux activités physiques et sportives et utilisent leurs effets pour favoriser l'amélioration ou le maintien de la santé des personnes, la gestion des maladies chroniques (diabète, AVC...), l'intégration et la participation sociale des personnes en situation de handicap.

Les agents des services hospitaliers (ASH) et les agents d'entretien qualifiés (AEQ) sont chargés d'assurer les prestations repas et linge, l'entretien et l'hygiène des locaux, ainsi que l'enlèvement des déchets.

L'équipe du bureau d'accueil / secrétariat médical, : L'agent d'accueil vous aide à effectuer vos formalités administratives et délivre les tickets repas accompagnants.

La secrétaire médicale assure la tenue des dossiers et coordonne les échanges entre l'équipe du service et votre médecin traitant.

L'EHPAD est approvisionné en produits pharmaceutiques par la pharmacie du CH Nord Deux-Sèvres. Elle dispense et assure la délivrance de produits médicamenteux correspondant à votre prescription médicale.

La Direction est en charge de la stratégie générale et de l'organisation de votre accompagnement :

- Le directeur général du Centre hospitalier,
- Le président de la Communauté médicale d'établissement,
- La directrice des soins
- La cadre de santé,

Animation et vie sociale

Chaque jour de la semaine, l'équipe animation vous propose des activités : spectacles, cuisine, jeux, activités physiques adaptées, sorties...

Afin de maintenir et créer du lien social, l'Établissement organise des rencontres avec les enfants du Centre socioculturel.

Chaque mois, le programme des animations est disponible sur les panneaux d'affichage et est proposé en grand format pour les résidents.

Vos familles et proches sont régulièrement conviés, si vous le souhaitez, à participer aux animations dans le but de conserver une dynamique familiale. Des photos sont affichées régulièrement au sein de la structure.





Vos soins médicaux

L'établissement dispose d'un médecin référent par service. Ce dernier assure une mission d'organisation médicale au sein de l'établissement. Vous avez le choix de votre médecin traitant. Votre surveillance médicale est assurée par celui-ci.

Vous pouvez également faire appel aux spécialistes de votre choix. Des équipes spécialisées peuvent également intervenir avec votre accord : équipe mobile de gériatrie, équipe mobile de soins palliatifs, équipe mobile de psychogériatrie, hospitalisation à domicile .

La présence de soignants est assurée 24 h/24 ; la nuit, un(e) infirmier(ère) partagé(e) avec d'autres services de l'établissement est joignable et peut se déplacer .

Les nuits, week-end et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale (le 15) ou au médecin de garde en fonction des horaires. En cas d'hospitalisation (dans le lieu de votre choix), votre référent familial, ainsi que la personne de confiance que vous aurez désignée, le cas échéant, seront prévenus.

Vous serez informé(e) par votre médecin de votre état de santé, vous déciderez avec lui des traitements à suivre.

Vos proches peuvent également être destinataires d'informations courantes sur votre santé, sauf opposition de votre part. En cas de diagnostic ou pronostic grave, vos proches seront informés afin qu'ils soient en capacité de vous soutenir.

Vos droits

La liberté d'aller et venir



Vous êtes libre d'aller et venir au sein et à l'extérieur de l'EHPAD.

Pour des raisons d'organisation, il vous est demandé de prévenir les équipes de vos sorties.

Votre médecin peut être amené à restreindre vos déplacements pour votre sécurité ; dans ce cas, un avenant à votre contrat de séjour vous sera proposé.

Le droit de recevoir

La loi du 8 avril 2024 consacre un droit de visite en EHPAD. Vous pouvez recevoir tous les jours les visiteurs de votre choix, librement.

Vous pouvez recevoir dans votre chambre, ainsi que dans les salons de détente situés à chaque étage. Si vous le souhaitez, vous avez la possibilité de manger avec votre famille et vos proches dans les salles à manger prévues à cet effet.

Pour cela, il faut prévenir la secrétaire quelques jours avant la date souhaitée.

La présence de votre famille pourra être organisée avec l'équipe dans le cas de situation difficile.

Le droit à la pratique religieuse

Vous avez la liberté de pratiquer ou non une religion dans le respect des règles de l'établissement et dans le respect des croyances, convictions et opinions des autres.

Vous pouvez joindre un représentant des cultes suivants :

- Culte Catholique : 06.38.03.50.51

L'aumônerie catholique est présente une fois par semaine pour un temps de prière au sein de l'EHPAD.

Une messe a lieu chaque mois.

Le droit à l'information

Vous avez le droit à une information simple et adaptée :

-  sur votre accompagnement tout au long de votre séjour, qui vous permet d'exprimer vos choix et votre consentement,
-  sur vos droits,
-  sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier médical et administratif constitué à l'EHPAD. La demande du dossier médical se fait auprès de la Direction des Usagers du Centre hospitalier.

Vous pouvez activer votre dossier médical partagé sur "mon espace santé" dans lequel sont stockés vos documents de santé (vos résultats d'analyse, vos ordonnances, vos radios, etc.). Les professionnels de santé peuvent y accéder avec votre accord. Vous pouvez échanger de manière sécurisée avec les professionnels de santé par le biais de la messagerie de "Mon espace santé".

Le principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation

Le contrat de séjour que vous signez, lorsque vous entrez à l'EHPAD, définit les modalités de votre accompagnement et de votre prise en charge.

Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont proposées. Votre consentement est systématiquement recherché dans le cadre de votre accompagnement.

Dans les 6 mois suivant votre admission, votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) sera construit avec vous, et vos proches si vous le souhaitez. Vous serez sollicité(e) pour exprimer vos attentes et vos besoins. Ce projet sera actualisé tous les ans et en cas d'évolution de vos besoins et demandes. Vous participerez à sa mise en œuvre.

Vous pouvez faire part de vos demandes à tout moment auprès de l'équipe. Vous disposez d'un soignant référent, qui est un interlocuteur privilégié, une « personne ressource », pour vous et votre entourage.

L'Établissement vous soutient dans l'exercice de vos droits civiques, notamment le droit de vote.

Vos droits à l'expression

Le conseil de la Vie Sociale CVS

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) se réunit, en moyenne, 4 fois par an.

Il est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser votre participation à la vie de l'établissement.

Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question, notamment :

- ★ sur les droits et libertés des personnes accompagnées,
- ★ sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle,
- ★ sur les prestations proposées par l'établissement ou services,
- ★ sur l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre participants.

Tous les 3 ans, une élection est organisée pour élire vos représentants, ceux de vos familles et proches, ainsi que ceux des professionnels. Vous serez sollicité(e) pour vous portez candidat(e). Si vous n'êtes pas membre du CVS, vous pouvez solliciter à tout moment vos représentants.



La liste des membres, les comptes rendus de réunions ainsi que le règlement intérieur du CVS (dans le règlement de fonctionnement) sont consultables dans les services (Classeur à disposition dans les salons).

Vos droits à l'expression

Les autres lieux d'échanges



Vous pouvez également participer à la Commission de restauration,

Vous pouvez utiliser les boîtes à idées qui sont à votre disposition dans chaque lieu de vie.

L'Établissement organise l'évaluation de votre satisfaction tous les ans.

Des décisions aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain

La personne de confiance

Vous pouvez désigner une personne en qui vous avez confiance pour qu'elle vous assiste lors de votre accueil et au cours de votre séjour :

-  pour prendre vos décisions dans vos démarches administratives et médicales,
-  veiller au respect de vos volontés en matière de soins et d'accompagnement personnalisé.

Votre personne de confiance doit être consultée dès lors que vous rencontrez des difficultés dans la compréhension de vos droits.

Le mandat de protection future

Le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle.

Un formulaire de mandat de protection future (cerfa N°13592*01) est disponible au secrétariat d'accueil.

Vos droits à l'expression

Les directives anticipées



Si vous souhaitez exprimer vos souhaits relatifs « aux décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés » (arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées), et pour l'unique cas où vous vous trouveriez hors d'état d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger vos directives anticipées.

Ces dernières seront utilisées dans le cadre d'une procédure collégiale.

Si vous ne souhaitez pas que certains de vos proches aient accès à vos informations personnelles ou médicales à votre décès, vous pouvez en faire part à l'équipe pluridisciplinaire de l'EHPAD.



Information sur le don d'organes

La greffe d'organes peut sauver des vies. Que vous soyez pour ou contre le don d'organes et de tissus, il est important de le dire à vos proches (conjoint, parents...). C'est vers eux que l'hôpital se tournera pour s'assurer que votre décision est respectée.

Si vous êtes opposé(e) au don de vos organes et de tissus après la mort, vous pouvez également vous inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine.

Vos droits

La garantie de vos droits

La bientraitance

« La bientraitance est une démarche globale et continue visant à promouvoir le bien-être de la personne accompagnée, en respectant ses droits, ses choix et son individualité, tout en prévenant les risques de maltraitance. »

L'ensemble des professionnels de l'EHPAD et du Centre hospitalier est engagé au quotidien dans cette démarche de bientraitance, qui repose sur des principes clés :

- ✓ Un accompagnement personnalisé respectant les habitudes de vie de chacun.
 - ✓ Une communication claire et bienveillante avec le résident et ses proches.
 - ✓ Le respect de l'autonomie et du libre choix : favoriser l'indépendance, adapter l'accompagnement.
 - ✓ Un cadre sécurisant et confortable, où chacun se sent en confiance.
- Une collaboration avec les familles et les proches pour un suivi optimal.
- Une équipe formée et engagée, attentive au bien-être des résidents.

Intimité, dignité et intégrité

Votre intimité, dignité, votre intégrité physique et morale font l'objet d'une vigilance particulière pour être respectées.

Le droit à l'image



L'EHPAD est amené à effectuer des photos et/ou des vidéos dans le cadre des activités d'animation. Vous avez une autorisation ou un refus de l'utilisation de votre image à compléter, pour chaque évènement.

La garantie de vos droits

La prévention de la maltraitance et des violences

La Direction veille à prévenir les situations de maltraitance et de violence. Elle est vigilante au professionnalisme des agents et à leur accompagnement par des équipes transversales.

- L'équipe doit signaler toute situation de maltraitance subie par un résident.
- Vous pouvez signaler toute difficulté à l'équipe ou aux cadres vous concernant ou concernant un autre résident.

La protection de vos données personnelles

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet d'accompagnement personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) (cf. détail dans le règlement de fonctionnement). Tous les professionnels soignants, travailleurs sociaux, personnels administratifs et techniques sont soumis au secret professionnel.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et les libéraux. Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des résidents et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (résident, personne de confiance...). Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Vos droits

Les recours possible en cas de manquement à vos droits

Si vous n'êtes pas satisfait(e), vous pouvez :



En faire part directement à l'équipe soignante, au cadre de santé.



Vous adresser aux membres du Conseil de la Vie Sociale, notamment aux residents qui vous représentent.



Contacter le service qualité, gestion des risques et relation des usagers:

05 49 81 77 89



Ecrire au Directeur

Centre Hospitalier de Mauléon

6 rue du chemin vert

79700 Mauléon)



Faire appel aux personnes qualifiées **ou au médiateur de la consommation.**



Vous pouvez également vous adresser :

au Défenseur des droits : www.defenseurdesdroits.fr

à l'Agence Régionale de Santé (ARS) : 09 69 37 00 33

au Conseil Départemental : 05 49 06 79 79



Appeler au 3977 – Numéro national contre la maltraitance (appel gratuit, 7j/7).



Vos frais de séjour

Le tarif journalier de l'établissement comprend l'hébergement et la dépendance.

Le tarif journalier relatif à l'hébergement couvre :

- ➡ L'accueil hôtelier (chauffage, électricité...),
- ➡ La restauration,
- ➡ Le linge de maison et son entretien, ainsi que l'entretien de vos vêtements personnels,
- ➡ Les protections absorbantes,
- ➡ Les animations,
- ➡ Le service social (assistante sociale),
- ➡ Le conseil sur la gestion des mesures de protection juridique,
- ➡ La mise à disposition du wifi,
- ➡ Les dépenses d'administration générale.

Vos soins médicaux et paramédicaux, vos médicaments, ainsi que les petites fournitures médicales sont pris en charge par l'Etablissement et remboursés par l'Assurance maladie sous forme de dotation globale versée à l'établissement.

Sont à votre charge les prestations suivantes :

- ➡ Le téléphone,
- ➡ Le recours au coiffeur et à la pédicure,
- ➡ Les soins externes, consultations ou hospitalisations (mutuelle),
- ➡ Les transports, y compris médicaux (selon les situations).

Vous retrouverez des informations complètes dans le règlement de fonctionnement.

*Toute l'équipe de l'EHPAD est heureuse de
vous accueillir au sein de notre
établissement.*