

# *LIVRET D'ACCUEIL*



Hôpitaux des  
Portes de Camargue



*Etablissements d'hébergement  
pour personnes âgées  
dépendantes*

82 ADM ME

*Date de mise à jour : 29 mars 2022*

Madame, Monsieur,

Ce livret d'accueil a été réalisé afin de vous présenter les trois Etablissements Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) des Hôpitaux des Portes de Camargue : Clerc de Molières, Gaston Doumergue, l'Oustau.

Ce document vous permet de disposer de toutes les informations utiles à votre admission.

Il a été élaboré conformément à la réglementation en vigueur et a reçu l'avis favorable des Conseils de vie sociale.

L'ensemble des équipes est à votre écoute pour tout renseignement complémentaire et vous souhaite la bienvenue.

La Direction

# SOMMAIRE

<b>I. PRESENTATION DES ETABLISSEMENTS</b> .....	<b>4</b>
<b>II. FORMALITES D'ADMISSION</b> .....	<b>6</b>
<b>III. VOTRE CONFORT</b> .....	<b>6</b>
❖ LA CHAMBRE.....	6
❖ LES LOCAUX .....	7
❖ LE TELEPHONE, LA TELEVISION, WIFI .....	7
❖ LE COURRIER .....	7
<b>IV. NOS PRESTATIONS</b> .....	<b>7</b>
❖ LE PERSONNEL A VOTRE SERVICE .....	7
❖ LES REPAS .....	8
❖ LE LINGE.....	9
❖ LES ACTIVITES D'ANIMATION .....	9
❖ LES SOINS DE CONFORT ET D'ESTHETIQUE .....	10
❖ LES MEDICAMENTS .....	11
❖ LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR .....	11
❖ LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE SANTE BUCCO-DENTAIRE .....	11
<b>V. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS</b> .....	<b>12</b>
❖ RESPECT DE LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE.....	12
❖ LE CULTE A L'HOPITAL.....	14
❖ LA REPRESENTATION DES USAGERS A TRAVERS LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE.....	14
❖ LE DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL.....	14
❖ EVALUATION DE LA SATISFACTION .....	14
<b>VI. INFORMATIONS</b> .....	<b>15</b>
❖ LA DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	15
❖ LES DIRECTIVES ANTICIPEES .....	15
❖ L'EXPRESSION D'UNE RECLAMATION.....	15
❖ LA PROTECTION DES MAJEURS PROTEGES.....	16
❖ LES ASSOCIATIONS DE BENEVOLES .....	16
<b>SOMMAIRE DES ANNEXES</b> .....	<b>17</b>
<b>ANNEXE 1 - OPTION D'HEBERGEMENT</b> .....	<b>18</b>
<b>ANNEXE 2 - LA PERSONNE DE CONFIANCE, INFORMATIONS ET FORMULAIRE</b> .....	<b>19</b>
<b>ANNEXE 3 - LES DIRECTIVES ANTICIPEES, INFORMATIONS ET FORMULAIRE</b> .....	<b>22</b>
<b>ANNEXE 4 - CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR.....</b>	<b>25</b>
<b>ANNEXE 5 - CONTRAT ENGAGEMENT SANTE BUCCO-DENTAIRE</b> .....	<b>27</b>

## I. PRESENTATION DES ETABLISSEMENTS

Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) assurent l'accueil et l'hébergement des personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie.

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui a pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

Les Hôpitaux des Portes de Camargue comptent trois établissements différents :

### L'EHPAD CLERC DE MOLIERES

Situé route d'Arles, à Tarascon

☎ 04.90.91.67.31



99 lits,  
dont 28 au sein d'une unité  
protégée Alzheimer

- Une structure récente ouverte en 2007,
- Un accès facile et rapide aux services de consultations de l'hôpital implanté sur le même site,
- Des chambres confortables et spacieuses, aux normes d'accessibilité,
- De grands espaces extérieurs,
- Un pôle d'activités et de soins adaptés de 14 places dédiées à l'accompagnement des résidents ayant des troubles du comportement.

## L'EHPAD OUSTAU

Situé 21 allée de l'Oustaù à Beaucaire

☎ 04.66.02.64.30



120 lits,  
Répartis en trois unités de vie

- Un lieu de vie convivial,
- Un grand jardin, et des terrasses à chaque étage,
- Un établissement situé à quelques pas du centre-ville de Beaucaire, à proximité des commerces,
- De nombreuses activités et sorties proposées aux résidents.

## L'EHPAD GASTON DOUMERGUE

Situé boulevard Maréchal Foch à Beaucaire

☎ 04.66.02.63.29



40 lits,  
dont 14 au sein d'une unité  
protégée Alzheimer

- Situé en plein centre-ville de Beaucaire,
- Un hébergement en petites unités de vie de 13 à 14 personnes,
- Des terrasses permettant un accès extérieur à chaque étage

## II. FORMALITES D'ADMISSION

Si vous souhaitez être admis en EHPAD au sein de l'établissement, vous pouvez prendre contact avec le bureau des admissions ou le secrétariat de l'EHPAD qui vous intéresse pour vous informer.

L'établissement vous remettra :

- Un dossier de pré-admission à compléter,
- Ce livret d'accueil contenant notamment la charte de la personne accueillie
- Le contrat de séjour
- Le règlement de fonctionnement.

Avant toute prise de décision, il est souhaitable de prendre contact avec le cadre du service afin de pouvoir visiter l'établissement.

Votre dossier sera ensuite examiné par une commission interne d'admission, et la décision vous sera communiquée dans les meilleurs délais.

Des demandes d'aides financières peuvent être établies pour bénéficier de l'aide sociale (sous conditions de ressources), l'allocation logement, et de l'aide personnalisée d'autonomie (APA). En ce qui concerne les frais et les aides financières, vous pouvez obtenir les renseignements auprès du bureau des admissions.

## III. VOTRE CONFORT

### ❖ La chambre

L'établissement met à disposition une chambre meublée qui comprend un lit médicalisé, un chevet, un bureau, un fauteuil de repos, une table adaptable et une armoire.

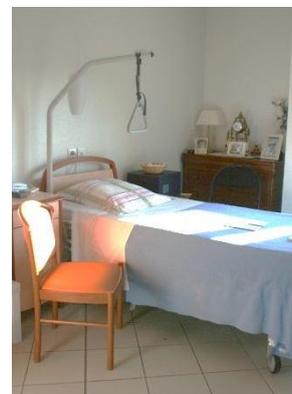
Toutes les chambres disposent d'un cabinet de toilette avec douche.

Pour votre sécurité, elles sont équipées d'un système d'appel d'urgence.

Chaque EHPAD propose à la fois des chambres individuelles et des chambres doubles. Il pourra être donné suite à votre demande en fonction des disponibilités.

Le résident est invité à personnaliser son environnement afin de s'y sentir chez lui, il est possible d'amener du mobilier personnel, dans les limites de la surface, de la sécurité incendie et de l'accessibilité de la chambre.

A votre arrivée, un état des lieux d'entrée sera réalisé. Il vous sera demandé de verser un dépôt de garantie (correspondant à 30 jours de frais d'hébergement).



### ❖ Les locaux

A l'intérieur, des salons aménagés et des salles d'animations favorisent les moments de détente et de convivialité.

Les EHPAD disposent chacun de jardins ou patios aménagés.



### ❖ Le téléphone, la télévision, Wifi

Un téléviseur personnel peut être installé dans la chambre. L'établissement met par ailleurs à disposition des téléviseurs à usage collectif dans les salles communes.

Les prises nécessaires aux branchements du téléphone et de la télévision sont incluses dans le logement. L'abonnement et les communications téléphoniques sont toutefois à la charge du résident, ainsi que la redevance TV s'il en est redevable. **Sur option**, le résident peut demander la mise à disposition d'un téléphone fixe. Il pourra émettre et recevoir des appels téléphoniques directement depuis sa chambre. Le forfait téléphonie est à la charge du résident (cf. [annexe 1](#)).

L'établissement permet aussi l'accès à une connexion internet via un réseau wifi sous réserve du paiement d'un supplément facturé mensuellement.

### ❖ Le courrier

Vous pouvez, si vous le souhaitez, recevoir du courrier à l'EHPAD. Votre correspondance vous sera distribuée dans le service.

Vos correspondances doivent alors être envoyées sous ce format d'adresse :

- « Nom de l'EHPAD »
- « Nom du Résident »
- « Adresse de l'EHPAD »

Il est également possible d'expédier du courrier préalablement timbré en le confiant à l'un des membres de l'équipe soignante.

## IV. NOS PRESTATIONS

### ❖ Le personnel à votre service

Tout au long de votre séjour, vous allez rencontrer différents professionnels de la santé. Pour mieux les connaître, nous vous présentons leurs missions :

### Le médecin-coordonnateur

Il vous informera sur votre état de santé, les examens et traitements prescrits. Avec votre accord, il pourra recevoir votre famille sur rendez-vous. Il s'assurera de la coordination des différents professionnels intervenant dans votre prise en soins.

**Le cadre de santé** coordonne la bonne organisation des soins qui vous sont dispensés. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes ou vos observations.

**L'infirmier** réalise les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.

**L'aide-soignant** collabore avec l'infirmière à la dispensation des soins. Il vous aidera à réaliser les actes de la vie quotidienne en cas de besoins.

**Le psychologue** est présent pour vous accompagner ainsi que vos proches.

**Le chirurgien-dentiste et l'infirmière dédiée** proposent un suivi régulier de votre santé bucco-dentaire.

**L'agent des services hospitaliers** distribue les repas et effectue l'entretien de votre chambre et du service.

Vous pourrez identifier l'ensemble des membres de l'équipe grâce au badge sur leur blouse mentionnant leur nom et leur fonction. N'hésitez jamais à demander à un membre du personnel qui intervient auprès de vous, son nom et ses responsabilités.

Au cours de votre séjour vous rencontrerez également la **secrétaire médicale** qui vous renseignera sur les questions administratives relatives à vos consultations et votre séjour.

**D'autres professionnels de santé** collaborent également aux soins : pharmacienne, diététicienne, ergothérapeute, etc.

**Des personnels administratifs, techniques et logistiques** travaillent aux côtés des professionnels pour votre confort.

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, vous pouvez également recevoir la visite d'un membre de la **cellule qualité** qui réalise un audit.

Enfin, des intervenants extérieurs interviennent également en tant que libéraux pour contribuer à votre prise en soins : kinésithérapeute, pédicure, etc.

N.B. En fonction de vos besoins, et en complément des soins prodigués, des actes de télémédecine pourront éventuellement vous être proposés.

### ❖ Les repas

Les repas sont préparés par la cuisine centrale des Hôpitaux des Portes de Camargue en collaboration avec la diététicienne pour l'équilibre nutritionnel des menus.



Les régimes alimentaires et les textures sont adaptés selon les prescriptions médicales.

Les repas (déjeuner et dîner) sont pris dans les salles à manger de chaque unité, le service en chambre est possible selon votre souhait ou votre état de santé.

En ce qui concerne le petit déjeuner, le choix est laissé de le prendre en chambre ou en salle à manger. Le goûter est servi en chambre ou dans les salles de vie communes suivant les activités prévues dans la journée.

Des membres de votre famille ou des proches peuvent prendre un repas avec vous. L'équipe vous indiquera les modalités de réservation et de paiement pour les personnes extérieures.

### ❖ Le linge

Le linge de maison (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement à titre gracieux.

Il est demandé, dès l'entrée, de se doter d'un trousseau de linge personnel qui sera marqué au nom du résident. Une liste indicative sera fournie avec le règlement de fonctionnement. Tout nouvel apport de linge devra également être marqué pour éviter une perte lors du lavage.

L'entretien du linge est assuré par l'établissement. Cependant, l'entretien des vêtements délicats et fragiles reste à la charge du résident ou de sa famille car il est incompatible avec le lavage réalisé en blanchisserie.

Un forfait global est cependant demandé pour le marquage du linge ([cf. annexe 1](#)).

### ❖ Les activités d'animation

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie. L'établissement propose un choix d'animations régulières auxquelles chacun est libre de participer selon ses attentes et ses envies.

Les activités proposées quotidiennement visent à maintenir et développer la vie sociale au sein de l'établissement ainsi que les capacités physiques et intellectuelles de chacun :

*musicothérapie, gym douce, pétanque, ateliers de cuisine, jeux d'adresse et de mémoire, lecture du journal, jardinage, chorale, ateliers de confection, couture, escrime, marche adaptée ...*



Des sorties sont organisées régulièrement par l'établissement ou dans le cadre de partenariat avec des associations et des partenaires locaux :

*séjours « vacances », pique-nique, restaurant, pêche, sorties à thème, visite culturelle, piscine, promenade au marché, arènes, participation aux fêtes locales, concerts,...*



Le programme des activités est affiché au sein du service par l'équipe d'animation. Les familles et bénévoles sont invités à participer à certaines de ces activités.

Les prestations d'animation sont comprises dans le tarif hébergement. Cependant, dans le cadre de sorties exceptionnelles (voyage, concert etc.) il pourra être demandé une participation aux résidents et / ou à leurs familles.

#### ❖ Les soins de confort et d'esthétique

Chacun des trois EHPAD dispose d'un salon de coiffure. Cette prestation, réalisée par du personnel de l'établissement, est offerte aux résidents. Ce point est cependant susceptible d'évoluer au cours de votre séjour. Dans ce cas, vous pourrez prendre contact avec un coiffeur / une coiffeuse extérieur qui pourra intervenir au sein de nos EHPAD.

Si vous souhaitez bénéficier de prestations esthétiques ou coiffures supplémentaires, vous pouvez solliciter l'intervention d'un prestataire privé au sein de l'établissement, ces prestations seront alors à votre charge.



Les EHPAD développent également l'approche Snoezelen afin d'améliorer le bien-être des personnes accueillies.

La méthode Snoezelen est une stimulation multi sensorielle qui vise à éveiller la sensorialité (vue, toucher, odorat, etc.) de la personne dans une ambiance sécurisante. Cette activité est réalisée par du personnel formé.

## ❖ Les médicaments

Les médicaments prescrits par votre médecin traitant sont délivrés par la pharmacie des Hôpitaux des Portes de Camargue.

**Si vous suivez habituellement un traitement, n'oubliez pas de le signaler le plus tôt possible, et pensez à apporter votre dernière ordonnance. Vous devez absolument remettre tous les médicaments en votre possession à l'équipe infirmière du service.**

## ❖ La prise en charge de la douleur

Dans cet établissement nous nous engageons à prendre en charge votre douleur ([Contrat d'engagement en annexe 4](#)).

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible. Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, les Hôpitaux des Portes de Camargue disposent de :

1. D'un comité de lutte contre la douleur (CLUD)
2. D'un plan de formation spécifique à la prise en charge de la douleur auprès des personnels soignants
3. De protocoles de prise en charge de la douleur
4. De personnels formés aux techniques non médicamenteuses de prise en charge de la douleur : sophrologue, psychologue, kinésithérapeute...

Si pendant votre séjour vous souffrez de douleurs, vous ou votre entourage pouvez en parler à l'équipe soignante et au médecin qui vous prend en charge.

## ❖ La prise en charge de votre santé bucco-dentaire

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre santé bucco-dentaire (contrat d'engagement en annexe 5)

Retrouver ou maintenir une bonne santé bucco-dentaire, c'est indispensable pour votre santé globale, et c'est possible car notre établissement met tout en œuvre pour que vous gardiez le sourire.

Pour cela les hôpitaux des Portes de Camargue disposent :

- D'une consultation de Médecine Bucco-Dentaire, avec un plateau technique spécifique, et un binôme dédié : un chirurgien-dentiste spécialiste et une infirmière CSO (correspondante en santé orale).
- D'approches thérapeutiques adaptées aux particularités individuelles pour la réalisation des soins bucco-dentaires au fauteuil.
- De formations à la santé bucco-dentaire auprès des personnels soignants, et de protocoles de prévention et de dépistage en service.
- D'un CHBD (comité d'hygiène bucco-dentaire) et de personnels soignants RSO (référents en santé orale)

## V. GARANTIE DES DROITS DES USAGERS

### ❖ Respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie

#### **Article 1er : Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

#### **Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

#### **Article 3 : Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### **Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;
2. le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7 : Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8 : Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **Article 9 : 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. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **Article 11 : Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un 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 des établissements et services.

### **Article 12 : 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.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

### ❖ Le culte à l'hôpital

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite à votre demande.

Des offices sont célébrés au sein de l'établissement, le service pourra vous renseigner sur les dates et heures.

### ❖ La représentation des usagers à travers le Conseil de la vie sociale

Chaque EHPAD est doté d'un conseil de la vie sociale (CVS). Cette instance consultative permet d'associer au fonctionnement et à la gestion des établissements médico-sociaux les représentants des personnes accueillies et les représentants des familles et des représentants légaux.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement ou du service, notamment sur :

- l'organisation de la vie quotidienne,
- les activités, les animations socioculturelles,
- les projets de travaux et d'équipement,
- l'affectation des locaux collectifs,
- l'entretien des locaux,
- toutes modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge.

### ❖ Le droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical individuel est constitué. Ces informations sont conservées dans le strict respect du secret médical et professionnel.

Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à toutes les informations relatives à votre prise en charge dans l'établissement. Vous pouvez adresser votre demande par écrit au Directeur des Hôpitaux des Portes de Camargue à l'adresse suivante :

Hôpitaux des portes de Camargue - Direction Générale  
Route d'Arles – 13150 TARASCON

### ❖ Evaluation de la satisfaction

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de répondre aux attentes et aux besoins des usagers, les résidents des EHPAD sont sollicités une fois par an pour compléter un questionnaire.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer les niveaux de satisfaction des usagers et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des usagers. Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des usagers

et de leur famille. A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.  
La direction vous remercie par avance de prendre le temps de participer à ces enquêtes.

## VI. INFORMATIONS

### ❖ La désignation de la personne de confiance

Vous pouvez à tout moment de votre séjour désigner une personne de confiance (parent, proche ou médecin traitant) par écrit.

La personne de confiance est une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches de soins et sera consultée en priorité comme témoin de votre volonté si votre état de santé ne vous permet plus de l'exprimer.

Ce peut être quelqu'un de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne a donc une grande responsabilité et doit accepter cette mission.

La personne de confiance pourra vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Elle pourra à ce titre, avec votre accord, assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos réflexions.

Cette personne, désignée comme personne de confiance, 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 rend strictement compte de votre volonté.

Cette désignation est facultative, elle est révisable et révocable à tout moment. L'établissement joint à ce livret un modèle de désignation et une fiche d'information pour vous aider dans cette démarche ([annexe 2](#)).

### ❖ Les directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux.

Elles doivent être écrites, datées et signées par la personne. Elles sont révisables et révocables à tout moment.

L'établissement joint également à ce livret un modèle d'écriture des directives anticipées et une fiche d'information pour vous aider dans cette démarche ([annexe 3](#)).

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, confiez-les à l'équipe qui les conservera dans votre dossier médical et infirmier.

### ❖ L'expression d'une réclamation

En cas de contestation ou de réclamation, vous avez la possibilité de contacter le médecin, le cadre de service, ou la direction par oral ou par écrit à l'adresse suivante : Hôpitaux des Portes de Camargue – Direction - Route d'Arles – 13150 TARASCON. Votre courrier sera instruit par la direction en lien avec le service concerné afin de vous apporter une réponse le plus rapidement possible.

En cas de litige, si vous pensez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez faire un recours auprès d'une personne qualifiée. Son rôle est d'intervenir dans un objectif d'écoute, de prévention et de résolution de situations conflictuelles. Pour l'EHPAD Clerc de Molières, vous trouverez la liste des personnes qualifiées du département des Bouches-du-Rhône auprès du secrétariat. Pour les deux autres EHPAD situés dans le Gard, la désignation n'a pas encore été formalisée par l'Agence Régionale de Santé.

#### ❖ La protection des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer seule la gestion de vos biens et/ou la protection de votre personne, vous devez être représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs.

Il existe trois régimes principaux : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle.

Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur ces démarches vous pouvez être mis en relation avec l'assistante sociale des Hôpitaux des Portes de Camargue.

#### ❖ Les associations de bénévoles

L'intervention d'associations est encouragée au sein des Hôpitaux des Portes de Camargue. Ces associations ont vocation à soutenir les personnes malades. Le cadre de santé peut vous renseigner sur les associations qui interviennent au sein de l'établissement : visiteuses des malades en milieu hospitalier (VMEH), France Gard Alzheimer, association A3 d'aide aux aidants, Loisirs et partage.

## Sommaire des annexes

ANNEXE 1 - OPTION D'HEBERGEMENT .....	18
ANNEXE 2 - LA PERSONNE DE CONFIANCE, INFORMATIONS ET FORMULAIRE .....	19
ANNEXE 3 - LES DIRECTIVES ANTICIPEES, INFORMATIONS ET FORMULAIRE .....	22
ANNEXE 4 - CONTRAT D'ENGAGEMENT DOULEUR.....	25
ANNEXE 5 - CONTRAT ENGAGEMENT SANTE BUCCO-DENTAIRE .....	27

Nom / prénom du patient :.....

## *Option d’hébergement*

### *Marquage linge*

L’EHPAD gère et entretien à titre gracieux le linge du résident (cf. art 3.3 du contrat de séjour). Pour se faire le linge doit obligatoirement être marqué.

Un forfait global de vingt euros (20€) sera facturé pour marquage du linge :

- Je souhaite que le linge soit géré par l’établissement, et je serai facturé une seule fois du forfait marquage linge au tarif global de 20 euros.
- Je ne souhaite pas que le linge soit géré par l’établissement et je ne fais pas marquer mon linge.

### *Forfait téléphone :*

Sur option, le résident peut demander la mise à disposition d’un téléphone fixe. Il pourra émettre et recevoir des appels téléphoniques directement depuis sa chambre.

Le forfait téléphonie est facturé au tarif de cinq euros par mois (5€) :

- Je souhaite pouvoir émettre et recevoir des appels directement depuis ma chambre, je serai facturé au tarif de 5€ par mois.
- Je ne souhaite pas avoir un téléphone fixe dans ma chambre.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

*Jour de l’entrée : \_\_\_\_\_*

*Le Directeur ou son représentant*

*Le résident ou son représentant*

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance.

### Quel est son rôle ?

✓ Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement.

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- vous accompagner dans vos démarches liées à vos soins ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux.

✓ Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitement et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter vos souhaits et votre volonté. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...). Elle transmettra vos directives anticipées au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées.

### Qui peut être la « personne de confiance » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut être désignée comme personne de confiance : parent, ami, proche, médecin traitant.

Attention, la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose. Elle n'a pas non plus de mission spécifique en dehors de celle concernant votre santé.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté et puisse ainsi exprimer vos souhaits et convictions.

### Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

### Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant les nom, prénom, et coordonnées de personne de confiance ou utiliser un formulaire ci-dessous. La personne de confiance doit cosigner le formulaire la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté.

Si vous faites l'objet d'une mesure de tutelle, vous devez avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille pour désigner votre personne de confiance.

Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit.

**Comment faire connaître ce document et le conserver ?**

Il est important que l'établissement soit informé de la désignation de votre personne de confiance et ait ses coordonnées dans votre dossier médical et soignant.

Il est très important également que vos proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

**FORMULAIRE DE DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE  
(au sens de l'article L.1111-6 du Code de santé publique)**

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance :

.....

nomme la personne de confiance suivante :

Nom, prénoms : .....

Adresse : .....

.....

Téléphone privé : ..... portable : .....

E-mail : .....

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer :  oui  non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées :  oui  non

Fait à : ..... le : .....

Ma signature

Signature de la personne de confiance

***CAS PARTICULIER N°1 : Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) la désignation de votre personne de confiance, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées ci-dessous.***

**Témoïn 1 :** Je soussigné(e) .....  
atteste que la désignation de la personne de confiance ci-avant est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M ou Mme .....

Fait à : ..... le : ..... Signature :

**Témoïn 2 :** Je soussigné(e) .....  
atteste que la désignation de la personne de confiance ci-avant est bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M ou Mme .....

Fait à : ..... le : ..... Signature :

***CAS PARTICULIER N°2 :***  
***La personne désignée ne peut se déplacer pour signer ce document (exemple restriction des visites durant une pandémie) :***

**Témoïn :** Je soussigné(e) .....  
atteste que la personne de confiance ci-avant désignée a été contactée par téléphone et a accepté de devenir personne de confiance de Me / Mr .....

Fait à : ..... le : ..... Signature :

Toute personne majeure a le droit de les écrire. Mais vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire de le faire.

### Pourquoi rédiger mes directives anticipées ?

Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer. Vos directives anticipées expriment vos volontés concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus de traitements et de gestes médicaux destinés à vous traiter ou à faire un diagnostic avant traitement.

### A quel moment les rédiger ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade, âgé, porteur d'un handicap.

Elles sont valables sans limite de temps. Mais vous pouvez les modifier totalement ou partiellement ou les annuler à tout moment : dans ce cas il est préférable de le faire par écrit.

### Comment les rédiger ?

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur le formulaire proposé ci-après, ou sur un simple papier qu'il faut dater et signer.

Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins, dont la personne de confiance.

### Quel est leur contenu ?

Dans ces directives, vous pouvez aborder ce que vous jugez important dans votre vie, vos valeurs, vos convictions, vos préférences. En résumé, ces directives anticipées doivent contenir ce qui remplacera votre parole, si celle-ci devenait impossible.

Vous pouvez écrire ce que vous redoutez plus que tout (par exemple douleur, angoisse...), les traitements et techniques médicales que vous ne souhaiteriez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...), mais également les conditions dont vous espérez pouvoir bénéficier au moment de la fin de votre vie (présence de personnes auxquelles vous tenez, accompagnement spirituel et/ou religieux éventuel, lieu de fin de vie : domicile, hôpital...)...

### Comment et auprès de qui les faire connaître et les conserver ?

Cette rédaction peut être faite sans en parler à vos proches mais cela peut aussi être l'occasion d'un dialogue avec eux. Il peut être constructif et apaisant d'en parler avec :

- les professionnels qui vous accompagnent, le médecin, le psychologue ;
- votre personne de confiance, vos proches ;
- ou encore une association de patients ou d'usagers, un bénévole d'accompagnement, un conseiller spirituel ou ministre du culte...

Il est important également que vos directives anticipées soient connues. Vous pouvez les confier, selon votre choix, à vos proches ou aux professionnels qui vous entourent.

**MODELE DE FORMULAIRE DE DIRECTIVES ANTICIPEES :  
mes volontés rédigées à l'avance, concernant les traitements et les actes médicaux**

**NOM ET PRENOMS :** .....

**Né(e) le :** ..... **à :** .....

Si je fais l'objet d'une mesure de tutelle, j'ai l'autorisation pour rédiger mes directives anticipées :

- du juge :  oui       non                      - du conseil defamille :  oui       non

**Je souhaite les présentes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de la fin de ma vie.**

Si je pense que pour bien comprendre mes volontés, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître certaines informations sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches, ou certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes convictions, par exemple sur la solitude, la douleur ou le lieu où je souhaite finir mes jours. Je les écris ici :

.....  
.....  
.....

**Mes volontés sont les suivantes :**

**1/ A propos des situations dans lesquelles je pourrais me trouver,** par exemple un coma en phase terminale d'une maladie. J'indique ici notamment si j'accepte ou refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....  
.....

**2/ A propos des actes et des traitements dont je pourrais faire l'objet**

La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.

J'indique donc si j'accepte ou refuse qu'ils soient entrepris notamment :

- une réanimation cardiaque et respiratoire (tube pour respirer) : .....
- le branchement de mon corps sur un appareil à dialyse rénale : .....
- une intervention chirurgicale : .....
- autre : .....

Si ces actes ou traitements ont déjà été entrepris, j'indique si j'accepte ou refuse qu'ils soient arrêtés notamment :

- assistance respiratoire (tube pour respirer) : .....
- dialyse rénale : .....
- alimentation et hydratation artificielle : .....
- autre : .....

**3/ A propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur**

En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent artificiellement en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès : .....

.....

**Fait à :** .....

**le :** .....

**Ma signature**

**CAS PARTICULIER** : Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seul(e) vos directives anticipées, quelqu'un peut le faire pour vous devant deux personnes désignées ci-dessous, dont la personne de confiance.

**Témoin 1** : Je soussigné(e) .....  
atteste que les directives anticipées ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M ou Mme .....

Fait à : ..... le : ..... Signature :

**Témoin 2** : Je soussigné(e) .....  
atteste que les directives anticipées ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M ou Mme .....

Fait à : ..... le : ..... Signature :



Votre  
douleur,  
parlons-en



Hôpitaux de Provence  
Groupement Hospitalier et Universitaire des Bouches-du-Rhône



Hôpitaux des  
Portes de Camargue

## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur :

« Ensemble, combattons votre douleur »

Les Hôpitaux des Portes de Camargue sont engagés à prévenir et soulager votre douleur à l'aide :

- ✓ De la mise en place d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) actif avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur
- ✓ Du développement d'une démarche palliative dans l'établissement avec intervention possible d'une équipe mobile
- ✓ Des formations spécifiques de la douleur chez la personne âgée et polyhandicapée
- ✓ Des compétences de nos équipes médicales et paramédicales sur la prévention, l'évaluation et le traitement des différents types de douleur
- ✓ De l'adhésion et la participation aux échanges du Réseau Douleur PACA ouest

## Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- > les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- > les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- > les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

# Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

## Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord **vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui **vous** convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux **votre** traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de **votre** prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-5 du code de la santé publique : « ... 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. »



Votre  
douleur,  
parlons-en



[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

# Votre sourire parlons-en

## CONTRAT D'ENGAGEMENT

**Dans notre établissement ; nous nous engageons à prendre en charge votre santé bucco-dentaire.**

**C'est pourquoi nous offrons :**

- **Une consultation de Médecine Bucco-Dentaire** : le chirurgien-dentiste spécialiste et l'infirmière dédiée sont formés pour prendre en soin chaque patient, avec ses particularités : polypathologies, polymédications, troubles neurocognitifs, anxiété, handicap.
- **Un plateau technique spécifique** : le plateau technique permet d'accueillir des patients en fauteuil roulant, fauteuil coque, brancard, lit médicalisé. La radiographie panoramique peut être réalisée debout ou assis.
- **Des approches thérapeutiques adaptées** aux particularités individuelles pour la réalisation des soins bucco-dentaires au fauteuil : approches comportementales, sédations légères, sédation au MEOPA. Tout est pensé pour le bien-être des patients (ambiance sonore, lumineuse, aromathérapie, communication adaptée).
- **Une offre de soins bucco-dentaire variée** : prévention, suivi, soins conservateurs, soins chirurgicaux, soins prothétiques.
- **Des formations régulières à la santé bucco-dentaire** auprès des personnels soignants.
- **Des protocoles de prévention et de dépistage informatisés** qui sont à la disposition des personnels soignants et permettent une communication fluide avec le cabinet de Médecine Bucco-Dentaire.
- **Un CHBD (comité d'hygiène bucco-dentaire)**, pluriprofessionnel, qui se réunit régulièrement pour travailler sur la qualité de la santé bucco-dentaire des résidents.
- **Des personnels soignants RSO** (référents en santé orale) impliqués dans le CHBD.
- **Une actualisation annuelle des connaissances et des pratiques** notamment via l'implication dans l'association nationale SOSS (Santé Orale et Soins Spécifiques) et internationale IADH (International Association for Dental Health)

## DEPISTER LES TROUBLES

**Aux HPC, nous sommes à l'écoute des résidents :**

- Une bouche saine est essentielle pour maintenir un état de santé global.
- Une bouche qui saigne n'est pas saine
- Une bouche qui fait mal ne va pas bien
- Une bouche qui sent mauvais n'est pas en bonne santé
- Une bouche que l'on cache ne va pas bien
- Une prothèse qui fait mal n'est pas une prothèse adaptée
- Une prothèse qui bouge peut être stabilisée
- Les dents absentes ne sont pas une fatalité

- Il n'y a pas d'âge pour soulager une douleur bucco-dentaire
- Il n'y a pas d'âge pour apporter du confort bucco-dentaire
- Il n'y a pas d'état de vie qui interdise d'apporter une réponse à une plainte bucco-dentaire
- Le repas doit être un moment de plaisir
- Tout changement de comportement ou perte d'appétit peut cacher une douleur bucco-dentaire non exprimée
- Etc.

## **APPORTER DES REPONSES**

### **Aux Hôpitaux des portes de Camargue, nous apportons des réponses adaptées**

- Il n'y a pas de question idiote ni de plainte infondée. Toute interrogation ou douleur concernant la cavité buccale sera prise en compte, et les soins nécessaires pourront être réalisés si nécessaire.
- Les résidents, familles ou tuteurs qui le souhaitent peuvent opter pour un suivi avec le chirurgien-dentiste traitant de leur choix, à l'extérieur de l'établissement : ils en font alors leur affaire personnelle (prise de RV, transports, démarches administratives)
- Lorsqu'un résident cache, casse ou perd sa prothèse dentaire, une réunion de concertation pluridisciplinaire décide de la meilleure option thérapeutique (médecin, cadre de santé, IDE, AS, chirurgien-dentiste, agent administratif)
- Toutes les douleurs ne sont pas exprimées, c'est pourquoi en cas de comportement inhabituel, une douleur dentaire sera recherchée, et c'est pourquoi nous travaillons avec le CLUD.
- En cas de soins bucco-dentaire, la douleur éventuelle sera prise en compte, notamment lors du soi, et après le soin.
- L'alimentation normale doit être maintenue le plus longtemps possible, c'est pourquoi nous travaillons avec la diététicienne.
- Les familles si elles le souhaitent, sont invitées à s'impliquer dans l'hygiène bucco-dentaire (achat des produits adaptés, motivation au brossage, aide au brossage).
- Le chirurgien-dentiste, l'infirmière CSO et les soignants RSO restent à votre disposition pour toute question concernant le bien-être et la santé bucco-dentaire

*La médecine bucco-dentaire aux HPC :*

***POUR QUE NOS RESIDENTS CROQUENT LA VIE A  
PLEINES DENTS !***