



LIVRET D'ACCUEIL

205 allées d'Haussez
40190 VILLENEUVE-DE-MARSAN
Tel. 05.58.45.89.89
Fax 05.58.45.27.32
Mail : direction@ehpadvilleneuve.fr



I. Présentation générale de l’EHPAD

I.1 L’histoire de l’EHPAD p

I.2 Notre organisation p

I.3 Nos engagements p

II. L’EHPAD, un lieu de vie

II.1 L’admission p

II.2 Le séjour p

III. Vos droits et libertés

III.1 Le projet d’accompagnement personnalisé p

III.2 Les instances p

III.3 Les chartes p

III.4 Les plaintes et réclamations p



Bienvenue !



La Directrice, Madame LAFARGUE, et l'ensemble du personnel vous souhaitent la bienvenue.

Ce livret d'accueil se propose de faciliter la découverte de l'établissement, condition première à une bonne intégration.

Soulagé des soucis matériels et domestiques, assuré de votre sécurité, vous vivrez ici paisiblement. Nous souhaitons pouvoir proposer à nos futurs résidents un lieu de vie agréable. Nous devons leur permettre de rester acteur de leur vie. La liberté d'aller et venir est préservée.

Le personnel mettra à votre service son expérience et sa disponibilité, mais aussi son sens de l'accueil et de l'accompagnement.

La reconnaissance de vos droits et libertés, mais aussi l'acceptation de vos devoirs qu'impliquent la vie en collectivité, vous garantiront de trouver en ce lieu sérénité et bien être.

Profitons de chaque instant.



I. Présentation générale de l'EHPAD

- ↳ I.1 L'histoire de l'EHPAD
- ↳ I.2 Notre organisation
- ↳ I.3 Nos engagements



Historiquement, l'hospice public de Villeneuve-de-Marsan a été fondé en 1690 par Pierre DARBO, curé de la Paroisse. Dans leur forme actuelle, les anciens bâtiments ont été construits vers le milieu du 19^e siècle.

Pendant la première guerre mondiale, l'établissement a servi d'hôpital et a accueilli les soldats convalescents. Doté de personnels congréganistes aidés par des laïques, il a continué par la suite, sous le vocable d'Hospice, sa mission sociale.

En 1965, l'établissement ne comptait que 40 lits et était tenu par une congrégation de religieuses. A partir de 1965, un programme de travaux importants, réalisés en plusieurs tranches a permis d'augmenter la capacité de l'établissement de 40 à 80 lits et d'améliorer considérablement les conditions de vie.

Dès 1971, la 1^{ère} tranche des travaux d'humanisation a été entreprise avec la construction d'une aile à deux niveaux jouxtant le corps central du bâtiment côté nord. Puis en 1975-1976 a été initiée une seconde tranche de travaux d'humanisation.

On note en 1986 la construction en prolongement du bâtiment existant de 18 chambres supplémentaires (dont 20 lits). La capacité d'hébergement de l'établissement est augmentée et contribue de ce fait à améliorer les conditions de vie des résidents. A l'époque, l'établissement a été classé par arrêté ministériel « Maison de Retraite médicalisée ».

Par ailleurs, depuis 1983, un service de soins infirmiers à domicile d'une capacité de 30 lits dépend de la Maison de Retraite de Villeneuve-de-Marsan.

Les travaux réalisés de 2001 à 2003 ont permis la création d'une extension de 14 lits, et la suppression des chambres à 3 lits portant ainsi la capacité d'accueil à 115 lits répartis sur trois bâtiments, ainsi que l'élévation de la sécurité.

Enfin, à compter de 2008, un projet de restructuration de l'EHPAD a été initié avec aménagement d'un service pour les résidents atteints de la maladie d'Alzheimer.



1.2 NOTRE ORGANISATION

Ouverture du bureau d'accueil :
du lundi au vendredi : 8h-13h/14h-17h

L'EHPAD de Villeneuve de Marsan est une institution à caractère médico-social relevant de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale et de l'article 312-1 alinéa 6 du code de l'action sociale et des familles.

L'établissement accueille des personnes d'au moins 60 ans. Nous engageons un maximum de moyens pour maintenir l'autonomie des résidents, apporter un environnement adapté et offrir la meilleure continuité des soins nécessaires aux résidents.



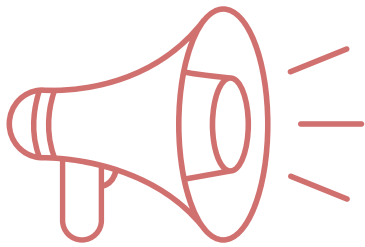
La capacité de l'établissement est de 115 lits, dont 9 lits dans une unité protégée.



Pour remplir au mieux notre mission et mieux vous servir, nous disposons de :

- * Un pôle administration
- * Un pôle soins
- * Une pharmacie à usage intérieur
- * Un service de restauration
- * Une lingerie
- * Un service technique

Découvrez un univers chaleureux où l'accompagnement personnalisé est au cœur de notre engagement.



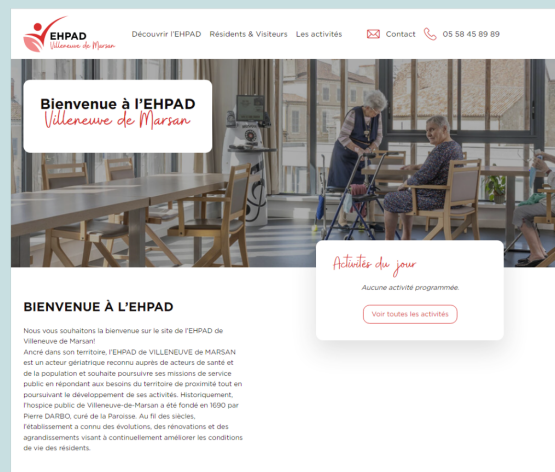
NOUVEAU

Nous sommes sur Internet !

Vous pouvez dès à présent retrouver le site internet de l'EHPAD à l'adresse :

www.maisonretraitevilleneuve.fr

Vous trouverez sur ce site les actualités de l'EHPAD telles que les animations et menus de la semaine, ainsi que toutes les informations relatives au séjour.



Nous sommes également toujours présents sur notre page Facebook.



Nom du compte : EHPAD Villeneuve de Marsan

Vous pouvez aussi scanner ce QR code pour y accéder !



L'équipe médicale

Elle est composée du médecin coordonnateur, Docteur BOLO-BLAQUIERE, qui assure l'organisation des soins et le suivi gériatrique en collaboration avec les intervenants extérieurs (libéraux et hospitaliers). Chacun garde le libre choix de son médecin traitant dans le cadre des réglementaires en vigueur.



Une pharmacienne est présente pour assurer la gestion et l'approvisionnement des médicaments dans la pharmacie à usage intérieur de l'établissement et apporte son expertise sur le bon usage des médicaments en collaboration avec le médecin coordonnateur et les médecins traitants.

L'équipe de soins



La cadre de santé, Madame BUSSY, est chargée de l'organisation générale et assure les liens avec l'administration. Elle supervise notamment les infirmiers ainsi que les aides-soignants. Enfin, elle est l'un des interlocuteurs privilégiés des familles.

Les infirmiers appliquent les soins prescrits par le médecin, assurent la distribution des médicaments et veillent au bien-être physique et psychique du résident, au maintien de son autonomie et de sa dignité. De plus, elles encadrent les aides-soignants.

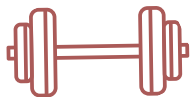
Les aides-soignants assistent les infirmiers et veillent à votre confort. Ils sont présents pour vous aider aux gestes de la vie quotidienne.

Les agents de service hospitalier

Ils assurent l'entretien et le nettoyage de votre chambre et des parties communes. Ils sont également présents lors de la distribution des repas.



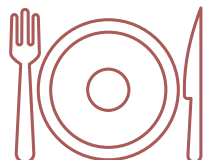
La kinésithérapeute



Madame MALONGA est présente 3 demies-journées par semaine.

La diététicienne

Madame CABUT intervient deux jours par semaine. Elle élabore les menus en fonction de l'état nutritionnel des résidents.



Le psychologue



Il intervient afin de garantir la santé psychique des résidents. Il est également sollicité pour élaborer les Projets d'Accompagnement Personnalisés essentiels pour adapter chaque prise en charge.

1.3 NOS ENGAGEMENTS

Notre projet d'établissement 2023-2028

L'EHPAD de Villeneuve de Marsan s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

Fruit d'un travail de concertation et de réflexion important, le présent projet d'établissement couvre la période 2023-2028.

Nous tenons à remercier pour leur implication tous les acteurs qui ont participé à l'élaboration de ce projet ainsi que l'ensemble des professionnels qui, au regard de leurs compétence et engagement constant, contribueront à sa mise en œuvre.

Le présent projet fait émerger plusieurs thématiques :

◆ **Projet médico-soignant**

- Rendre la personne accompagnée actrice de sa prise en charge
- Renforcer la qualité de la prise en soin
- Améliorer la prise en charge médicamenteuse

◆ **Projet relation avec les usagers**

- Prendre en considération la parole de l'utilisateur
- Garantir l'information du résident et de sa famille
- Ouverture de l'EHPAD sur son environnement extérieur

◆ **Projet qualité et gestion des risques**

- Améliorer la qualité et la sécurité des prises en charge
- Améliorer la gestion des risques a priori et a posteriori
- Sécuriser le circuit du médicament

◆ **Projet social QVT**

- Améliorer la communication institutionnelle
- Favoriser une bonne ambiance au travail
- Travailler sur l'accueil du stagiaire et du nouvel arrivant
- Se sentir en sécurité physique et émotionnelle
- Optimiser les formations

◆ **Projet développement durable**

- Lutter contre le gaspillage alimentaire
- Améliorer la gestion des déchets
- Limiter le gaspillage énergétique





II. L'EHPAD, un lieu de vie

↳ II.1 L'admission

↳ II.2 Le séjour



II.1 L'ADMISSION

Voici les pièces à fournir lors de votre admission :

- * Carte vitale et attestation de droits à la sécurité sociale
- * Carte mutuelle complémentaire
- * Photocopie du livret de famille
- * Photocopie de la carte d'identité
- * Photocopie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition
- * Photocopie de la dernière déclaration des revenus
- * Photocopie de la notification d'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)
- * Attestation d'assurance responsabilité civile vie privée
- * Certificat de vaccination (antitétanique, antigrippale et pneumocoque)
- * Relevé d'identité bancaire

Les tarifs



Le prix de journée de l'EHPAD est arrêté chaque année par le Président du Conseil Départemental des LANDES*. Les frais de séjour sont réglés mensuellement et à terme échu.

Une **caution solidaire** est souscrite au profit de l'établissement pour la durée du contrat de séjour, avant l'arrivée de la personne accueillie.

Tarif journalier du tarif hébergement : 52,28 €

Tarifs journaliers du tarif dépendance :
GIR 1-2 : 24,93 €
GIR 3-4 : 15,82 €
GIR 5-6 : 6,71 €

**Selon l'arrêté N° DGAS-PPA-ETS-2024-034*

Le coût de votre séjour comprend trois tarifs :

1



Le tarif hébergement

Il est identique pour tous les résidents. Il comprend les dépenses d'hôtellerie, d'administration et d'animation. Si les ressources du résident sont insuffisantes pour régler ses frais d'hébergement, il peut bénéficier de l'Aide Sociale à l'hébergement. Elle est attribuée par le Conseil Départemental. Elle met en cause l'obligation alimentaire. Elle est récupérable sur succession. Un montant minimum d'argent disponible est laissé à la personne au titre de l'argent de poche. Le résident peut également bénéficier de l'Aide Personnalisée au Logement (APL), en fonction de ses ressources.

2



Le tarif dépendance

Il est différent selon le groupe de dépendance (GIR) du résident. Il comprend les dépenses liées à la prise en charge de la perte d'autonomie (fournitures et personnel). L'évaluation de la dépendance du résident est effectuée par une équipe médico-sociale à l'aide d'une grille nationale : AGGIR. Les personnes classées dans les groupes 1 à 4 peuvent bénéficier de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA). Elle est accordée par le Conseil Départemental sur proposition de la Commission locale pour l'autonomie des personnes âgées.

3



Le tarif soins

Il est pris en charge par l'Assurance Maladie : il comprend les dépenses médicales courantes (fournitures médicales et pharmaceutiques, personnel soignant), les soins, biologies, radiologies conventionnelles et les médicaments.

Les mesures de protection

Une personne majeure est considérée juridiquement comme une personne en capacité d'exercer tous les actes de la vie civile. Cependant, lorsque cette personne se retrouve dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération de ses facultés mentales et/ou corporelles, des mesures de protection juridiques et non juridiques peuvent être mises en place.

Ces protections sont instaurées et assurées dans le respect des libertés individuelles, des droits fondamentaux et de la dignité de la personne. Elles ont pour finalité l'intérêt de la personne protégée. Elles favorisent, dans la mesure du possible, l'autonomie de celle-ci. C'est un devoir des familles et de la collectivité publique.

Les mesures de protection judiciaires :

La sauvegarde de justice

Il s'agit d'une mesure souple et temporaire de protection immédiate. La personne protégée conserve le droit d'accomplir tous les actes de la vie civile, sauf ceux confiés au mandataire. Celui-ci est choisi en priorité parmi les proches. Si c'est impossible, un professionnel agréé sera désigné.

La curatelle

Simple : la personne accomplit seule les actes de gestion courante mais doit être assistée pour des actes plus importants.

Aménagée : le juge énumère les actes que la personne peut faire seule.

Renforcée : le curateur perçoit les ressources de la personne et règle ses dépenses sur un compte ouvert au nom de celle-ci.

La tutelle

Cette mesure s'adresse à une personne majeure ayant besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile du fait de l'altération de ses facultés. La personne protégée ne prend seule que les décisions relatives à sa personne ou à sa famille. Le tuteur peut effectuer seul les actes d'administration. Toute décision concernant les actes de disposition (vente d'un bien, testament) devra être autorisée par le juge ou le conseil de famille.

Les mesures de protection non judiciaires :

Le mandat de protection future

Il permet à une personne de désigner à l'avance la (ou les) personne(s) qu'elle souhaite être chargée(s) de veiller sur sa personne et sur son patrimoine, lorsqu'elle ne sera plus en état de le faire seule.

L'habilitation familiale

Il s'agit d'une mesure de protection qui donne l'autorisation à un membre de la famille d'une personne âgée reconnue inapte, de prendre des décisions administratives à sa place. Elle peut être générale ou limitée à certains actes.

La personne de confiance

Lors de votre admission, nous allons vous demander d'identifier une personne de confiance. Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance a une mission d'accompagnement. Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.



DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE
(art. L1112 du code de santé publique)

Je soussigné(e) (nom, prénom, adresse, date de naissance) _____

Désigne M. Mlle (nom, prénom, adresse, tél, fax, e-mail) _____

Lors avec le(s) résident(e) (parent, proche, médecin traitant) _____

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

Pour la durée de mon séjour à l'ESPAD
 Pour la durée d'éventuelles hospitalisations lors de mon séjour à l'ESPAD

J'ai bien noté que M. Mlle _____

- Pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches médicales et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.
- Pourra être consulté(e) par l'équipe de soins au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.

Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

- Pourra décider de mon inclusion
- dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté.
- Ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que je n'ai jamais indiquées au médecin.
- Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrais m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Vue de la personne désignée _____ Fait à _____
(nom/Prénom) _____ Le _____
Signature : _____

Un double de ce document est conservé par le(les) résident(s)

E.H.P.A.D. de VILLENEUVE DE MARSAY
200, Allée d'Alsace - 91250 VILLENEUVE DE MARSAY - TEL. 03 45 45 89 89
ehp@ehpaphp.fr

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Elle 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 traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Les directives anticipées

Les « directives anticipées » concernant les situations de fin de vie sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le contenu de ces directives anticipées est strictement personnel et confidentiel et ne sera consulté que par vos médecins, votre personne de confiance si vous l'avez choisie et éventuellement d'autres personnes de votre choix.

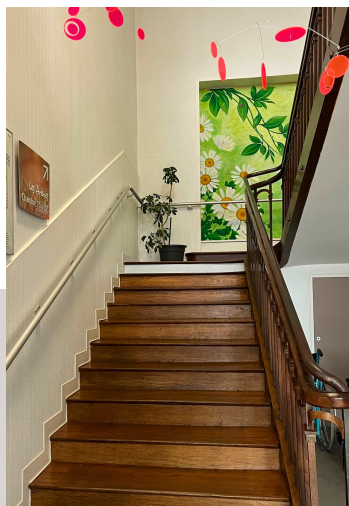
Elles peuvent être l'occasion et le fruit d'un dialogue que vous aurez pu créer avec vos proches. Elles pourront les soulager en leur épargnant la difficulté et parfois le sentiment de culpabilité de participer à des décisions dont ils n'ont pas à assumer la responsabilité. Elles peuvent être l'occasion de désigner votre personne de confiance.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.



II.2 LE SÉJOUR

✿ Les locaux



L'EHPAD de Villeneuve de Marsan est une structure conservant le charme d'antan, avec notamment son magnifique escalier en bois d'époque. Celui-ci s'harmonise avec les différentes rénovations et extensions effectuées au fil des années, reflétant notre engagement constant à améliorer les conditions de vie des personnes accueillies. Notre personnel met un point d'honneur à vous recevoir dans un établissement, propre, bien entretenu et chaleureux.

✿ La chambre

L'établissement propose des chambres à 1 ou à 2 lits. Toutes les chambres sont meublées et équipées d'une prise téléphonique et télévision. Il est possible et conseillé de personnaliser la chambre d'une manière compatible avec l'état de santé, la superficie affectée, la sécurité et l'organisation des soins, tant pour le résident que pour le personnel et les visiteurs.

✿ Les repas

Les repas sont équilibrés et adaptés à votre état de santé. L'EHPAD de Villeneuve de Marsan propose une cuisine savoureuse, préparée avec des produits de saison. Si besoin, un régime peut éventuellement vous être prescrit par le Médecin et la diététicienne. Tous les menus sont élaborés par le chef de cuisine et une diététicienne.

En règle générale le petit déjeuner est servi à partir de 7h. Le déjeuner est servi à partir de 12h et le dîner à partir de 18h. Une collation vous sera également servie à partir de 15h30



Les animations

Des ateliers artistiques aux sorties extérieures, nos deux animatrices proposent un éventail d'activités pour cultiver le bien-être de nos résidents. Des animations selon des thèmes variés, selon les saisons, et selon les besoins des résidents sont proposées chaque jour de la semaine. Les objectifs de nos animations sont :

- Le partage de moments conviviaux
- Le maintien de l'autonomie des personnes
- Le maintien du lien social
- La création de cohésion entre les résidents

Chaque résident bénéficie du libre choix des activités diverses qui sont proposées au sein de l'EHPAD. Les familles ou les proches peuvent également y participer s'ils le souhaitent.



Le jardin

Fort de ses espaces extérieurs, l'EHPAD dispose de jardins apaisants et entretenus pour les résidents et leurs proches. Ce sont des lieux propices à la convivialité, à la détente et à de doux moments de repos. Des animations y ont lieu lorsque la saison le permet.

La blanchisserie

L'EHPAD dispose d'une lingerie équipée et d'un matériel performant, permettant le traitement de tout linge appartenant à l'établissement ainsi que le linge des résidents. Le marquage du linge est à la charge de l'EHPAD. L'entretien du linge effectué par l'établissement est compris dans le prix de journée. La lingerie est à votre service du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Les repas des familles

Le résident peut inviter les personnes de son choix au déjeuner ou dîner à condition d'en informer le secrétariat au minimum la veille. Le prix du repas est fixé par le Conseil d'Administration. Pour l'année 2024, ils sont facturés 5,25 € du lundi au samedi et 10,50 € le dimanche et jours fériés.

Le culte

Les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées aux résidents qui en font la demande. Les personnels et 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.



Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours, de préférence l'après-midi. Il est souhaitable de se renseigner auprès du personnel du service. Les visiteurs ne doivent pas troubler le repos des résidents, ni gêner le fonctionnement des services. L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Le téléphone

Vous pouvez appeler gratuitement l'extérieur de votre poste en composant préalablement le "0" avant le numéro désiré. Il est possible de vous attribuer un numéro d'appel direct, pensez à en faire la demande auprès de l'accueil.



La coiffure

Des coiffeurs professionnels ont la possibilité d'intervenir au sein de l'établissement. Il vous suffit de prendre rendez-vous auprès de votre prestataire.

La télévision

Vous pouvez installer une télévision d'une taille maximale de 48cm, sous réserve qu'elle soit en excellent état et que vous ayez une attestation récente de révision d'un fournisseur agréé pour des raisons de sécurité incendie. La redevance TV est à votre charge. Des salons TV sont à votre disposition.



III. Vos droits et libertés

III.1 Le projet

↳ d'accompagnement
personnalisé

↳ III.2 Les instances

↳ III.3 Les chartes

↳ III.4 Les plaintes et
réclamations



III.1 LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) est un recueil des informations qui vous permettent d'être acteur de votre séjour à l'EHPAD. Cette démarche est basée sur une co-construction du PAP entre vous, votre entourage, si vous le souhaitez, et les professionnels en équipe pluridisciplinaire.

Le but est d'adapter votre prise en charge individualisée en fonction de :

- Vos habitudes de vie
- Vos demandes et préférences (désirs)
- Vos besoins
- Votre autonomie physique et psychique
- Vos conciliations avec les contraintes collectives.

L'EHPAD de Villeneuve de Marsan souhaite maintenir cette dynamique et garantir la personne accompagnée comme actrice de son parcours. Les PAP seront réalisés dans les 6 mois suivant l'admission et réévalués une fois par an.

Le questionnaire de satisfaction

Afin d'évaluer votre ressenti sur la qualité de prise en charge, nous avons élaboré un questionnaire de satisfaction qui vous sera remis 3 mois après votre venue dans l'établissement puis tous les ans.

Un questionnaire similaire sera transmis à votre entourage aux mêmes temporalités.

Nous analyserons les résultats et nous vous transmettrons un compte-rendu.



III.2 LES INSTANCES

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance participative présente au sein de l'EHPAD. Composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'administration, le CVS vise à favoriser la concertation et l'échange d'informations. Il est essentiel pour discuter des conditions de vie ou du fonctionnement de l'établissement.

L'objectif est de formuler des avis ou des propositions pour améliorer la qualité de vie et de prise en charge des résidents. C'est alors un dialogue constructif entre toutes les parties promouvant ainsi le respect des droits et le bien-être des personnes accueillies.

Il se réunit 3 fois par an minimum. N'hésitez pas à faire savoir à l'administration qu'en tant que résident ou famille vous souhaitez en être membre.

Liste des membres du CVS :

- Monsieur DESCAMPS Jean-Claude (Résident)
- Monsieur ROUMEGOUX Jean (Résident)
- Monsieur DEVANT Jacques (Représentant des familles)
- Monsieur LABAT Christian (Représentant des familles)
- Madame LAJAUNIE Claire (représentante des familles)

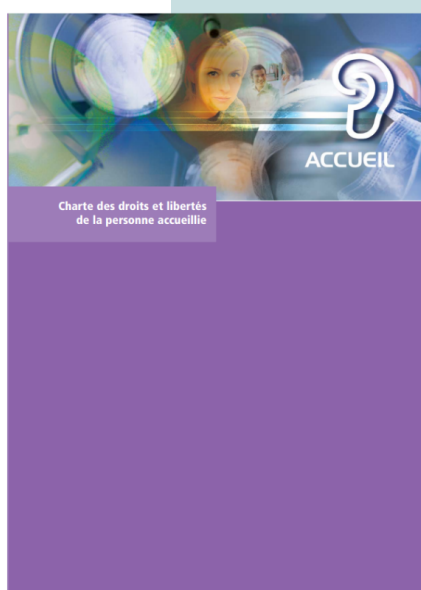


Le Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration définit la politique générale de l'établissement et délibère sur des points tels que : le projet d'établissement, le budget, les tarifs, le règlement de fonctionnement, etc. Il se réunit au minimum 4 fois par an. Le Conseil d'Administration est présidé par Monsieur CAMPAGNE, maire de Villeneuve de Marsan.

III.3 LES CHARTES

Lors de votre admission, nous vous avons remis la charte de vos droits et libertés.



Parmi les 12 droits évoqués, figure le droit à l'information. En effet, vous pouvez demander des informations concernant votre dossier administratif ainsi que votre état de santé à l'administration et à votre médecin traitant. Ces informations incombent à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences. En revanche, si vous souhaitez être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou pronostic, nous respecterons cette volonté.

Tous les professionnels de l'établissement sont garants du respect de vos droits et libertés.

L'EHPAD de Villeneuve s'engage à promouvoir la bientraitance pour tous et condamne fermement tout acte de maltraitance.

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour le professionnel, il s'agit d'une manière d'être, de dire et d'agir, soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, respectueuse de ses choix et de ses refus. La bientraitance intègre le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires, connues et sécurisantes pour tous et d'un refus sans concession de toute forme de violence. L'expression de l'usager est valorisée.

La bientraitance est concrètement une démarche répondant aux droits de l'usager et à ses choix. La démarche de bientraitance est un aller-retour permanent entre penser et agir. Elle exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques des professionnels, et nécessite une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective préconise pour les améliorer. Dans cette optique, elle induit l'adoption d'une culture de questionnement permanent. Par essence, elle est sans fin. Elle implique une réflexion et une collaboration incessantes entre tous les acteurs d'un accompagnement, à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié, à un moment donné.



Afin de marquer notre engagement, nous vous avons remis la charte de bientraitance lors de votre arrivée.



III.4 LES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous rencontrez une difficulté durant votre séjour à l'EHPAD de Villeneuve de Marsan, vous pouvez vous exprimer. Toutes les thématiques peuvent être abordées (linge, restauration, prise en charge, conflit, insatisfaction, ...). Pour nous faire part de vos plaintes ou réclamations, plusieurs possibilités s'offrent à vous :



Par téléphone : 05 58 45 89 89



Par mail : direction@ehpadvilleneuve.fr



Par courrier : n° 205 allée d'Haussez
40190 VILLENEUVE DE MARSAN



En rendez-vous avec la direction de l'EHPAD



NOUVEAU

Nous avons créé une fiche "J'ai quelque chose à dire", mise à disposition pour que vous, ou votre entourage puisse nous faire part des difficultés rencontrées lors de votre séjour. Vous pouvez les retrouver à l'accueil, ainsi qu'à l'entrée principale, à côté du pole animation. Nous analysons les fiches et proposons des solutions adaptées si nos moyens le permettent.

J'ai quelque chose à dire



Vous rencontrez une difficulté durant votre séjour à l'EHPAD de Villeneuve de Marsan, cette fiche vous permet de vous exprimer. Toutes les thématiques peuvent être abordées (linge, restauration, prise en charge, conflit, insatisfaction, ...)



Vous êtes : M / Mme



Ou membre de l'entourage de :



Date du problème :/...../.....



Lieu du problème :



Nom(s) du(des) témoin(s) :



Décrivez-nous votre situation :
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Qu'avez-vous ressenti ?
.....
.....
.....



Quelle(s) solution(s) envisagez-vous dans cette situation ?
.....
.....
.....
.....
.....

Merci

Merci pour votre déclaration. Elle va être analysée puis traitée dans les plus brefs délais. Nous reviendrons vers vous pour suivre l'évolution de la situation. En déclarant, vous permettez une amélioration de la qualité de prise en charge au sein de l'EHPAD. Cette fiche n'est pas à visée délatrice ni punitive.

Nous vous rappelons que le dialogue est la première phase de résolution d'une difficulté. Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Nous ferons le lien avec le Conseil de la Vie Sociale (CVS). La direction pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur. Celui-ci vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.



205 allées d'Haussez
40190 VILLENEUVE-DE-MARSAN
Tel. 05.58.45.89.89
Fax 05.58.45.27.32
Mail : direction@ehpadvilleneuve.fr

