

Bienvenue  
à l'EHPAD

LIVRET D'ACCUEIL



*Madame, Monsieur,*

*Ce livret d'accueil vous est remis afin de vous permettre de disposer de toutes les informations utiles concernant votre hébergement au sein de l'EHPAD du Centre Hospitalier de Pont-l'Evêque.*

*Ce document a été élaboré conformément à la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Plus précisément, son contenu reprend les dispositions de la circulaire n° 138 DGAS du 24 mars 2004 relative à la mise en place du livret d'accueil prévu à l'article L. 311-4 du C.A.S.F. Il est mis à jour chaque année et soumis à l'avis du Conseil de la Vie Sociale.*

*L'ensemble de l'équipe est à votre écoute pour tout renseignement complémentaire.*

*Pour les futurs résidents, vous retrouverez également sur notre site internet ([www.ch-ple.fr](http://www.ch-ple.fr)), l'ensemble des renseignements relatifs à l'établissement, ainsi que la liste des documents nécessaires à l'admission en EHPAD.*

**La Directrice déléguée**

# L'ÉTABLISSEMENT

## L'EHPAD, un lieu de vie

L'EHPAD du Centre Hospitalier de Pont-l'Évêque est une structure récente qui a ouvert ses portes en mars 2020. Sa capacité d'accueil est de 210 chambres individuelles modernes et fonctionnelles prêtes à accueillir les personnes âgées en situation de dépendance.

L'établissement, habilité à l'aide sociale, accueille des personnes âgées à partir de 60 ans en perte d'autonomie ou dépendante.

L'Ehpad est avant tout un lieu de vie mais également un lieu de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

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 des résidents. Dans cet esprit, le personnel aide les résidents à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les



autres soins du corps (coiffage, rasage...), l'alimentation, l'habillement, les déplacements dans l'enceinte de l'établissement et toutes mesures favorisant le maintien de l'autonomie plutôt que de se substituer à eux et de « faire à leur place ».

**210 chambres individuelles modernes et fonctionnelles**

**138 lits d'EHPAD classique**

**48 lits d'Unité pour Personnes Handicapées Vieillissantes**

**24 lits d'Unité de Vie Protégée**

## La situation géographique

L'EHPAD du Centre Hospitalier est situé sur un site unique au 23, avenue de Rambault sur la commune de Pont-l'Évêque, à 700 mètres du centre-ville.

Il se trouve sur l'axe routier Pont-l'Évêque – Caen, le long de la D675, à moins de deux kilomètres de l'échangeur autoroutier de l'A13 et d'une gare SNCF .



## Le statut

L'EHPAD du Centre Hospitalier de Pont-l'Évêque est un établissement public entrant dans la catégorie des établissements sociaux et médico-sociaux tels que définis dans la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

## La gouvernance

La gestion administrative, financière et technique de l'EHPAD est assurée par la Directrice déléguée du Centre Hospitalier, Madame Anne-Lise COME, sous la Direction générale de Monsieur Nicolas BOUGAUT.

Le **Conseil de Surveillance** du Centre Hospitalier définit la politique générale de l'établissement et délibère sur différents points et est présidé par Monsieur Yves DESHAYES, Maire de Pont-l'Évêque.

Le **Conseil de la Vie Sociale**, instance consultative, est composé de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.

# VOTRE CONFORT ET VOS ESPACES DE VIE

Dans un écrin de verdure et de nature, ont été construites **210 chambres** individuelles, modernes et spacieuses, dotées de salles de bains privatives et des équipements indispensables au confort et à la prise en charge des résidents.

Au cœur de l'établissement, des lieux de vie sont accessibles afin de favoriser la vie en communauté et le maintien de la vie sociale des résidents accueillis : **place du village, patios, salle polyvalente, salles de restaurant, salon de coiffure, salons des familles, lieu de culte, cafétéria...**



**Vous êtes chez vous!**  
**Vous pouvez personnaliser votre chambre avec de petits meubles et objets personnels.**

A l'extérieur, un vaste parc arboré est à la disposition des résidents et de leurs proches.

## **Téléphone et internet**

Chaque chambre est équipée d'un poste téléphonique et d'une ligne directe. Vous pourrez recevoir gratuitement les appels. En revanche, pour en émettre, vous devrez créditer votre compte auprès de l'agent d'accueil.

Sur demande, un accès Wifi gratuit vous sera attribué.



# LES SERVICES PROPOSÉS

## Les repas

Horaires indicatifs des repas :

- **Petit déjeuner : entre 8h et 9h dans votre chambre**
- **Déjeuner : 12h en salle à manger**
- **Goûter : 15h30**
- **Dîner : 18h30 en salle à manger**
- **Collation : possible la nuit**

Les menus sont établis sur les conseils d'une diététicienne et respectent les principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées. Ils tiennent également compte des habitudes alimentaires locales et des produits disponibles selon les saisons.

Les régimes alimentaires, médicalement prescrits, sont respectés sous la responsabilité du service infirmier. En parallèle, une commission des menus se réunit régulièrement pour vous permettre d'exprimer vos souhaits et vos remarques sur les repas servis.

**Si vous le souhaitez, vous pouvez inviter les personnes de votre choix à déjeuner dans la salle à manger des familles, à la condition de réserver auprès du personnel infirmier au moins 7 jours à l'avance. Les repas accompagnants sont facturés, les prix sont affichés sur la place du village.**

## La blanchisserie

Le linge de maison (serviette de toilette, serviette de table, draps) et votre linge personnel est entretenu aux frais de l'EHPAD. Si vous le souhaitez, vous pouvez toutefois faire entretenir votre linge personnel par vos proches.

## Le courrier

Le courrier est distribué chaque jour, sauf pendant le week-end. Vous pouvez déposer  **votre courrier à poster à l'accueil.**

## L'espace coiffure

Un espace coiffure est à votre disposition. Le nom et les tarifs des coiffeuses professionnelles y sont affichés. Les prestations sont à votre charge.

**L'usage du tabac est strictement interdit à l'intérieur des locaux.**

# LES SERVICES PROPOSÉS

---

## **Bibliothèque**

Une sélection de livres est à votre disposition gratuitement sur la place du village.

## **Culte**

Vous être libre de participer à l'exercice de votre culte. Selon votre confession, les coordonnées sont à votre disposition à l'accueil.

## **Les biens et valeurs**


Les valeurs, moyens de paiement, bijoux et biens mobiliers conservés dans votre logement ne sont pas placés sous la responsabilité de l'établissement. L'ensemble des biens conservés reste placé sous votre responsabilité pleine et entière.

L'établissement n'est donc pas responsable du vol, de la perte ou de la détérioration de vos biens détenus y compris dans le cas des prothèses dentaires, auditives ainsi que les lunettes.

Vous avez la possibilité de remettre vos bijoux, argent et documents importants (carnet de chèques, carte bancaire, livret de caisse d'épargne, etc.) au service financier de l'EHPAD qui se chargera de les déposer au coffre de la Trésorerie Hospitalière du CHU de Caen\*.

A tout moment, le retrait de vos biens personnels peut être effectué par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée auprès de la Trésorerie Hospitalière du CHU de Caen sur présentation d'une procuration et d'une copie de pièce d'identité.

*\*Trésorerie du CHU de Caen, 145 rue de la Délivrande, 14000 Caen.*

 02 31 47 11 11

## **Service social**

Une assistante sociale est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches et demandes particulières. Vous pouvez prendre rendez-vous au 02 31 65 34 66.

**La consommation d'alcool est strictement règlementée.**

## L'équipe médicale

Un **médecin coordonnateur**, spécialiste de la personne âgée dépendante, et un **médecin gériatre** composent l'équipe médicale de l'EHPAD. Le médecin coordonnateur est notamment chargé de la coordination des soins en lien avec les médecins libéraux et avec l'équipe soignante en vue de l'élaboration du projet d'accueil personnalisé.

### Médecin traitant

**A votre entrée, vous pouvez garder votre médecin traitant à condition que celui-ci soit conventionné avec l'EHPAD. Dans le cas contraire, il peut choisir le médecin de l'établissement en tant que médecin traitant.**

## Des équipes soignantes pluridisciplinaires

Un cadre de santé, le médecin coordonnateur et une psychologue animent les équipes pluridisciplinaires composées d'Agents de Service Hospitalier, d'Aides-Soignantes, d'Accompagnants Educatifs et Sociaux, d'Infirmières Diplômées d'Etat. Interviennent également une ergothérapeute et un professeur en activité physique adaptée ainsi qu'une psychologue. L'établissement assure une permanence soignante 24h/24.

**Frais médicaux : ce qui est pris en charge par l'EHPAD**, les traitements médicamenteux, les soins, les consultations des médecins généralistes, les actes de kinésithérapie et de pédicurie prescrits, les analyses de laboratoire, les examens de radiologie, les dispositifs médicaux inscrits sur une liste exhaustive de l'Assurance Maladie. **A la charge du résident** : Les frais de transport pour les consultations à l'extérieur, les honoraires des médecins spécialistes, les appareils auditifs, lunettes, soins dentaires, bas de contention...

# UN PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

L'EHPAD est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission de vous accompagner dans votre vie quotidienne et de répondre le mieux possible à vos besoins. L'établissement s'emploie, dans l'ensemble des actions qu'il met en œuvre, à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible. Dans cet esprit, le personnel vous aide à accomplir les gestes essentiels quotidiens concernant la toilette, les autres soins quotidiens du corps, l'alimentation, l'habillement et également les soins de prévention.

L'établissement vous propose un accompagnement personnalisé et le plus adapté possible à vos besoins. Vous disposez du libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes. Votre consentement éclairé est à chaque fois recherché.

## L'animation

L'EHPAD étant avant tout un lieu de vie, l'animatrice vous propose tout au long de la semaine un choix d'animations auxquelles vous pouvez librement participer.

Une commission d'animation se réunit régulièrement afin de déterminer un programme annuel d'animations.



L'admission d'un résident dans un secteur ou dans un autre se fait en fonction des places disponibles et après évaluation des besoins physiques, psychiques et de soins.

Des **changements de secteurs** peuvent être réalisés à votre demande ou en raison d'une évolution de votre état de santé.

Les **unités de vie protégée** accueillent des résidents qui sont valides, mobiles mais qui présentent des pathologies de type Alzheimer ou apparentés. L'aggravation de la perte d'autonomie est un critère de sortie de ce secteur.

# LA PROCÉDURE D'ADMISSION

---

Le dossier de demande d'admission peut vous être remis directement à l'EHPAD. Il peut également être téléchargé sur notre site internet :

[www.ch-ple.fr](http://www.ch-ple.fr)

La demande d'admission peut être constituée via internet sur le site «Trajectoire Grand Âge» [www.trajectoire.sante-ra.fr](http://www.trajectoire.sante-ra.fr)

Le dossier d'admission comporte une partie administrative et une partie médicale à faire remplir par votre médecin traitant.

A réception du dossier complet, la demande d'admission fait l'objet d'un examen au sein d'une commission d'admission pluridisciplinaire composée de personnel médical, paramédical et administratif. Lors de cette commission, le médecin coordonnateur émet un avis sur votre admission au vu du dossier médical.

En cas d'avis favorable, une visite de préadmission est organisée. Vous pouvez programmer cette visite de l'EHPAD auprès de l'agent d'accueil de l'établissement.



Dans le cas où l'EHPAD ne dispose pas de logement vacant, votre demande est placée sur liste d'attente.

Quand un logement est disponible, votre date d'arrivée est fixée d'un commun accord. Elle correspond à la date de départ de la facturation même si vous décidez d'arriver à une date ultérieure.

A l'issue de cette procédure, le Directeur prononce l'admission.

### **Nos valeurs**

Notre établissement est engagé dans une démarche d'humanité et d'amélioration continue de la qualité des prestations.

Des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année afin de mesurer votre niveau de satisfaction.

### **Les plaintes ou requêtes auprès de l'établissement**

Toute réclamation ou requête peut être soumise au cadre de santé, que vous pouvez rencontrer, ou être adressée à la Direction par courrier. Vous pouvez également demander à être assisté par l'un des représentants du Conseil de la Vie Sociale ou par une personne qualifiée.

### **La personne de confiance**

La personne peut désigner par écrit une personne de confiance pour l'accompagner dans ses démarches. Cette personne de confiance peut être consultée au cas où la personne hébergée ne peut exprimer sa volonté et recevoir toute l'information nécessaire dans le cadre d'une hospitalisation ou d'accompagnement de fin de vie. La désignation est révocable à tout moment.

### **Les directives anticipées**

Vous avez la possibilité de rédiger vos directives anticipées. Les différents formulaires et la notice explicative sont disponibles dans le dossier de demande d'admission.

### **Les représentants du Conseil de la Vie Sociale**

Vous avez la possibilité de contacter les représentants des familles / tuteurs siégeant au conseil de la vie sociale : Mesdames Brigitte LETALLEUR et Edwige MOREAU, Monsieur Claude CANU.

Pour obtenir leurs coordonnées, merci de vous rapprocher du secrétariat de direction ([direction@ch-ple.fr](mailto:direction@ch-ple.fr))

### Les personnalités qualifiées

La personne qualifiée a un rôle d'information et d'accompagnement auprès des usagers des EHPAD. Son rôle est de vous aider à faire valoir vos droits sans aucun parti pris. Elle assure un véritable rôle de médiation entre vous (ou votre représentant légal) et l'établissement ou service fréquenté.

Sa mission consiste à favoriser ou rétablir le dialogue et la confiance réciproque autour de votre projet individuel. Le cas échéant, la personne qualifiée peut signaler aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

Liste des personnalités qualifiées du Calvados :


- Mme Colette ESPALLARGAS-ADAM
- M. Rémy MARTINEAU
- M. Yves JAMBU
- Mme Sylvie LEFRANCOIS
- Mme Fabienne GUSTAVE

Afin que la personne qualifiée choisie par vos soins puisse vous contacter, veuillez exposer votre requête par courrier et indiquer vos coordonnées (adresse et numéro de téléphone) au secrétariat :

Agence Régionale de Santé de Normandie

Direction de l'Autonomie

Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4

 : 02.31.70.96.96

### Accéder à votre dossier médical

Vous pouvez demander à consulter votre dossier médical. Vous devez formuler votre demande par écrit en adressant soit un courrier à l'attention de la Direction, soit un mail à l'adresse suivante [direction@ch-ple.fr](mailto:direction@ch-ple.fr), en joignant une copie de votre pièce d'identité. Aucune information médicale ne sera communiquée par téléphone.<sup>12</sup>

## Déclaration à la CNIL

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

L'EHPAD dispose d'un système d'information destiné à faciliter votre prise en charge pluridisciplinaire, la gestion des dossiers, la facturation et les télétransmissions.

Ce traitement de l'information est exclusivement réservé à l'usage de son personnel habilité, et ceci dans le respect du secret professionnel. Ces données pourront être traitées de façon anonyme à des fins statistiques professionnels.

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, les informations recueillies durant votre séjour feront l'objet d'un enregistrement informatique, sauf opposition justifiée de votre part.

*\*Selon l'arrêté du 26 avril 2022, article L1111-15 du Code de la santé publique.*

### Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Le Centre Hospitalier de Lisieux **respecte la réglementation applicable au traitement de données à caractère personnel\***.

Si vous souhaitez obtenir des informations au sujet de la protection de vos données à caractère personnel, il vous suffit de vous adresser au référent du centre hospitalier :

soit par mail : [dpd@ch-ple.fr](mailto:dpd@ch-ple.fr)

soit par voie postale : Direction du Centre hospitalier – Protection des données personnelles – 23 avenue de Rambault, 14130 PONT-L'ÉVÊQUE.

### Messagerie sécurisée

Si votre prise en charge le nécessite, l'équipe de soins du CH Pont-L'Évêque utilise **des messageries sécurisées** pour échanger avec d'autres professionnels sur les données médicales vous concernant après vous en avoir informé.

Vous **ne devez pas communiquer** avec les professionnels de santé sur vos données de santé par des **messageries non sécurisées** (type sms, mails, ...).

\*Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement Européen sur la Protection des Données), Ordonnance CNIL du 12 décembre 2018, Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

## Secret professionnel

Vous avez le droit au respect des informations vous concernant. Le partage des informations vous concernant est autorisé entre professionnels de santé. L'ensemble des professionnels est soumis au secret médical.

# VOS FRAIS DE SÉJOUR

## Les conditions de facturation

Le coût du séjour est financé par le tarif hébergement, le tarif dépendance et par le forfait soins. Seul le **règlement du prix de journée** (tarif hébergement + talon de dépendance) reste à votre charge.

Les frais d'hébergement sont payés mensuellement et à terme échu, à compter de la réception de l'avis des sommes à payer, auprès de la Trésorerie Hospitalière de Caen. Vous pouvez également choisir le **prélèvement automatique**.

## Aide Sociale à l'Hébergement

Les 210 lits de l'EHPAD sont habilités à l'Aide Sociale à l'Hébergement. Si vous ne pouvez couvrir seul vos dépenses d'hébergement, **l'aide sociale** peut également être accordée sous réserve des conditions de ressources.

Le Conseil Départemental est susceptible de solliciter vos **enfants pour le règlement des frais de séjour et une hypothèque sur vos biens peut être envisagée**.

Si votre demande est rejetée, vous restez redevable des frais d'hébergement à compter de la date de votre admission.

## Dépendance

Pour les personnes de plus de 60 ans, vous devez impérativement constituer un dossier de demande d'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) auprès du CLIC de votre ancien lieu de résidence.

L'APA dont vous bénéficierez sera directement versée à l'EHPAD.

## Votre interlocutrice

Pour toute information ou renseignement, merci de contacter **Céline FOUBERT** au bureau des admissions en EHPAD. Celle-ci est joignable du lundi au vendredi, de 9h à 17h, au 02 31 65 31 10 ou bien par mail à l'adresse suivante : **[c.foubert@ch-ple.fr](mailto:c.foubert@ch-ple.fr)**

## Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

### 1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

### 2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### 3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### 4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

### 5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### 6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### 7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

### 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

### 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

### 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

### 11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

### 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

### 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

### 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE



## NON-DISCRIMINATION

Ça veut dire **ne pas écarter quelqu'un parce qu'il est différent.**

J'ai les mêmes droits que tout le monde : être aidé, accompagné et respecté comme je suis.



## LIBRE CHOIX, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ ET PARTICIPATION

Le libre choix, **c'est décider pour soi-même.** Le consentement éclairé, ça veut dire que **l'on m'explique avant que je décide.**

Je prépare mon projet avec mon référent ou mon facilitateur. Je parle de mes envies et de mes besoins. Je comprends et j'accepte mon projet. Je peux me faire aider par mes parents, mon tuteur, mon curateur ou par une personne de mon choix.



## DROIT À LA PROTECTION

LADAPT doit **me protéger et m'aider à être en bonne santé.** Les informations sur ma vie doivent rester secrètes.



## DROIT À UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

LADAPT me propose un **accompagnement adapté à mes besoins et mes attentes.**



## DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

Je peux **voir ma famille et être accompagné pour voir ma famille si besoin.**



## DROIT À L'AUTONOMIE

Selon mon projet, le règlement de l'établissement et les mesures de protection, **j'ai le droit de me déplacer à l'extérieur et d'agir seul.**



## DROIT À L'INFORMATION

À mon arrivée, je reçois : le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et la charte des droits et des libertés. Je dois **être informé de mes droits** tout au long de mon accompagnement.



## PRÉVENTION ET SOUTIEN

**La prévention c'est éviter ou diminuer un problème.** Les personnes qui m'entourent doivent : m'aider à me sentir bien, respecter mes besoins, mes attentes, mes compétences, ma religion et mes idées.



## DROITS CIVIQUES

J'ai des droits civiques, je suis **un citoyen.** Par exemple, j'ai le droit de voter.



## DROIT À LA RENONCIATION

La renonciation, c'est **pouvoir changer d'avis.** LADAPT me propose un accompagnement personnalisé. **Si je change d'avis, je dois le dire à mon référent ou à mon facilitateur.**

Nous décidons ensemble des changements possibles.



## DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Je peux **choisir ma religion** et la pratiquer dans le respect des autres. Je dois **respecter les autres religions.**



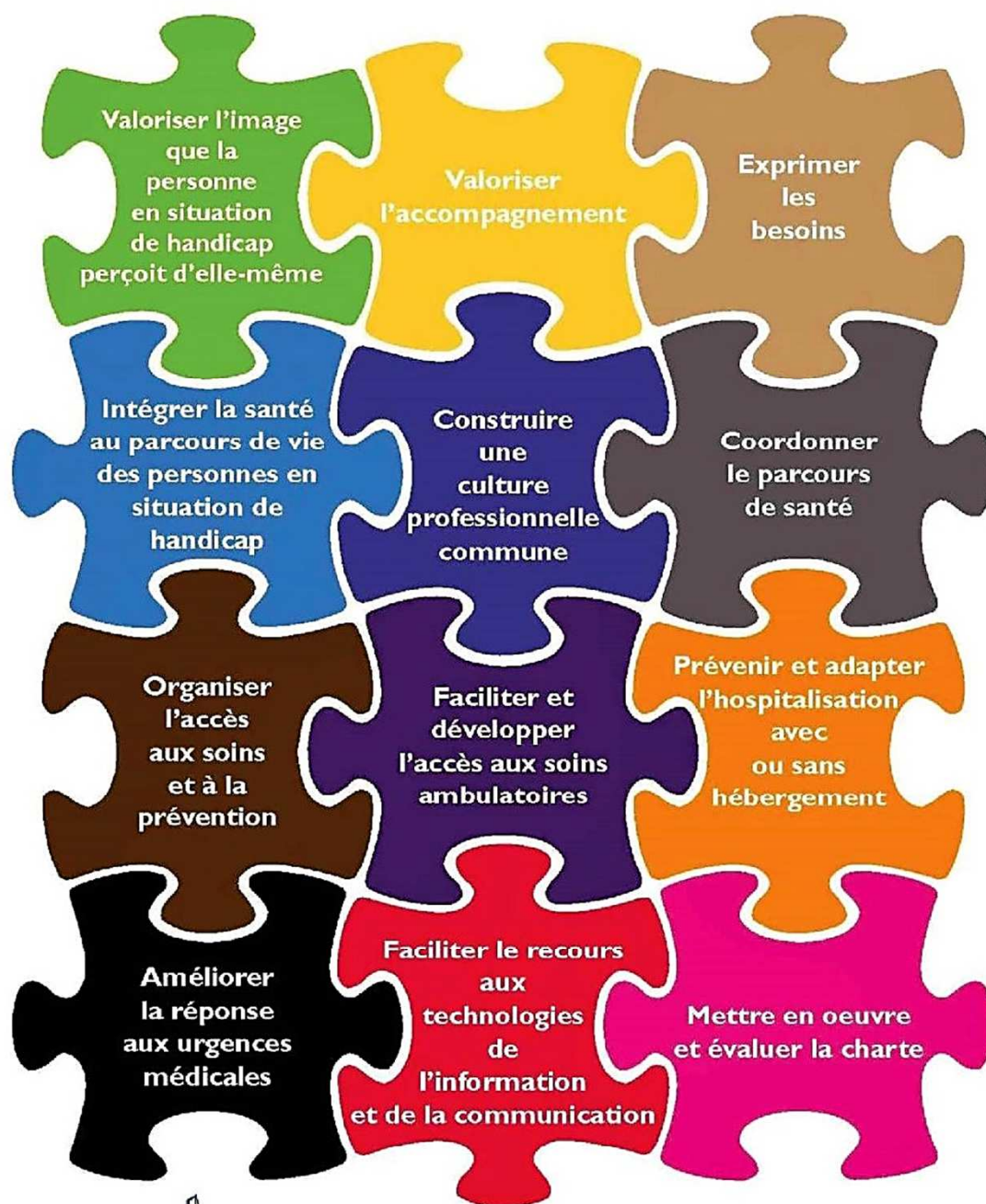
## RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ

**On doit me respecter comme je suis.** Les personnes doivent **respecter mon corps**, mon intimité, mes sentiments et ma vie amoureuse.



## CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



**Handidactique**



Version audio



Mieux comprendre la charte

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

1

**ADOPTER** en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'utilisateur.

2

**DONNER** à l'utilisateur et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3

**GARANTIR** à l'utilisateur d'être coauteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4

**METTRE TOUT EN OEUVRE** pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'utilisateur.

5

**S'IMPOSER** le respect de la confidentialité des informations relatives à l'utilisateur.

**AGIR** contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

6

**ACCOMPAGNER** la personne et ses proches dans la fin de vie.

7

**RECHERCHER** constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports, etc.

8

**GARANTIR** une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

9

**ÉVALUER** et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.

10



A large rectangular box with a blue border, containing 15 horizontal dotted lines for writing notes.



**EHPAD**  
**23 Avenue de Rambault**  
**14130 PONT-L'ÈVEQUE**



**POUR TOUS RENSEIGNEMENTS,  
CONTACTER**

**Accueil : 02 31 65 31 65**

**Admissions : 02 31 65 31 10**

Retrouvez toutes les informations  
concernant le Centre Hospitalier de  
Pont-l'Évêque :



[www.ch-ple.fr](http://www.ch-ple.fr)



**LinkedIn**