

Livret d'Accueil

EHPAD de Marines

Unité de Soins de Longue Durée (USLD)

Direction de la Communication GHIV - Conception : Direct Graphic - Février 2022 - D7997



Site de Marines

Sommaire

Bienvenue...	3
L'établissement d'hier...	4
... à aujourd'hui	4
Le Fonctionnement de l'établissement	5
Se rendre sur le site	6
Votre accueil au sein de l'établissement	7
Vos frais de séjour	8
À votre service...	9
Votre vie quotidienne	9
Vos loisirs	11
L'Accompagnement thérapeutique	13
Les prises en charge spécifiques	15
Au sein de l'EHPAD	15
Au sein de l'USLD	16
Chartes des droits	17



Bienvenue...

La direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir au sein de l'établissement de Marines.

Nous sommes à votre disposition pour que votre séjour soit le plus agréable possible et que cette maison devienne la vôtre.

Votre famille est également toujours la bienvenue.

Ce livret d'accueil vous est remis pour faciliter votre information et vous donner toutes les précisions relatives à votre admission et à votre séjour.

Lors de votre entrée, il vous est également remis un contrat de séjour à signer¹ et un règlement intérieur permettant de compléter les informations contenues dans ce livret d'accueil.

Nous vous souhaitons un bon séjour.

¹ Si vous ne souhaitez pas signer ce contrat de séjour, un document individuel de prise en charge peut vous être proposé.



L'établissement d'hier...

L'établissement a été créé le 9 mars 1885, grâce à l'initiative de Monsieur **Jean-Baptiste Cartry**.

La statue de ce généreux donateur, érigée dans la cour d'entrée, veille encore aujourd'hui sur l'établissement. L'hôpital-hospice a peu à peu pris sa place dans le canton en hébergeant les indigents, en donnant des soins à la population, en distribuant des aides alimentaires ou en médicaments à ceux qui étaient dans le besoin.

Depuis, l'hôpital n'a cessé d'entreprendre des travaux afin d'intégrer les atouts du progrès technologique, mais aussi d'améliorer le confort et la sécurité des patients, résidents, et du personnel.

... à aujourd'hui

L'établissement s'est orienté depuis une vingtaine d'années vers l'accueil des personnes âgées, qu'elles soient, atteintes d'une affection pathologique, somatique, psychique, ou qu'elles aient perdu leurs capacités à effectuer seules les actes de la vie quotidienne.

L'établissement dispose ainsi d'une Unité de Soins de Longue Durée (*USLD*) de 60 lits et d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (*EHPAD*). Cet *EHPAD* dispose d'une Unité d'Hébergement Renforcée (*UHR*) ainsi que d'un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (*PASA*) qui sont dédiés à la prise en charge de personnes atteintes de maladies neurodégénératives ou de troubles du comportement.

L'établissement qui est engagé dans une démarche d'évaluation de la qualité des prestations proposées depuis 2003, a été régulièrement certifié depuis.

Les bâtiments neufs ou rénovés comportent des chambres individuelles et doubles, équipées d'une salle de bains, ainsi qu'un service de restauration interne.

Côté détente, une salle d'animation, des salons, un atelier d'ergothérapie et un salon de coiffure permettent un accueil de qualité.

L'établissement participe régulièrement à la vie locale et organise lui-même de nombreuses animations.

L'esprit qui anime cet établissement depuis ses débuts demeure : accueillir, soigner, aider, faire rimer solidarité avec dignité.

Le Fonctionnement de l'établissement

Le site de Marines fait partie du **Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin**, qui est un établissement public dont le siège social est situé à Magny en Vexin.

Le fonctionnement de l'établissement repose sur différentes instances dont le Directoire et **le Conseil de Surveillance**.

Le Directoire est une instance collégiale présidée par le directeur de l'établissement et composée du président de la Commission Médicale d'établissement, de membres du corps médical, du président de la Commission de Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-techniques, et de membres de la Direction. Le Directoire appuie et conseille le directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

Le Conseil de Surveillance, présidé aujourd'hui par le Maire de Magny-en-Vexin, est composé de représentants des collectivités territoriales, d'usagers, du personnel et de personnalités qualifiées.

Au sein de l'établissement le Conseil de la Vie Sociale est une instance de participation et de dialogue. Y sont représentés les patients ou les résidents et leurs familles, le personnel et la Direction. Ce conseil donne des avis et fait des propositions en vue d'améliorer la vie dans l'institution.

Les dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des usagers sont appliquées dans notre établissement. Une commission des relations avec les usagers est effective. Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes soignées, de leurs proches et de leur prise en charge. Elle veille en outre à ce que les usagers puissent exprimer leurs griefs afin d'y apporter une solution et offre la possibilité de saisir un médiateur. Il existe des personnes qualifiées, qui sont des médiateurs désignés par le Conseil Départemental. Ces personnes peuvent être saisies en cas de difficultés avec l'établissement. Leur noms et coordonnées sont affichés dans les vitrines de l'*EHPAD*.

L'établissement applique les principes de **la charte de la personne accueillie** que vous pouvez retrouver à la fin de ce livret.

Se rendre sur le site

En voiture :

Depuis Pontoise, prendre la D915 vers Gisors.

Depuis Magny-en-Vexin, prendre la D153 puis la D915 vers Pontoise.

Coordonnées GPS : Latitude 49,147 - Longitude 1,974

En transports en commun :

Bus 95-08 : Cergy Préfecture - Santeuil, arrêt « Hôpital Marines »



Votre accueil au sein de l'établissement

L'établissement accueille des personnes, seules ou en couple, de plus de 60 ans (sauf dérogation) sans condition de ressources.

Si vous le souhaitez, nous nous tenons à votre disposition ou à celle de votre famille pour une visite de l'établissement préalable à votre décision.

Vous devez ensuite retirer un dossier au bureau de la clientèle de l'établissement et le retourner dûment rempli à ce même service.

Ce dossier comprend :

- Une partie administrative ;
- Une partie médicale qui doit être renseignée par votre médecin traitant ou le cas échéant par un autre médecin.

Après retour du dossier, une commission d'admission se réunit, composée de médecins, cadres soignants, et d'un représentant de l'administration. Cette commission a pour objectif d'étudier le dossier et de proposer une admission dans le service le plus adapté à votre état. Le cas échéant, une visite médicale auprès d'un médecin de l'établissement est programmée.

Sur l'avis favorable de cette commission, le Directeur prononce votre admission.

À cette occasion, il vous est remis un règlement intérieur, et vous êtes invité(e) à signer un contrat qui définit les modalités de votre séjour.



Vos frais de séjour

Les frais de séjour se décomposent en :

➤ un prix de journée fixé annuellement par le président du Conseil Départemental qui est à votre charge. Ce prix de journée recouvre :

- **les dépenses d'hébergement** relatives à l'entretien de votre logement ainsi qu'aux prestations hôtelières dont vous bénéficiez ;
- **les dépenses liées à la dépendance** : si une partie de ces dépenses est financée par le Conseil Général, un ticket modérateur reste à votre charge.

La facture est établie mensuellement, à terme échu.

Au cas où vos revenus ne sont pas suffisants, il est possible de déposer une demande d'aide sociale auprès de la mairie de votre commune d'origine. Vous pouvez également demander à bénéficier de l'allocation logement qui vous sera attribuée si vous remplissez les conditions requises.

➤ **Un forfait soins** versé par l'Assurance Maladie. Ce forfait couvre l'essentiel des dépenses médicales : médicaments, examens de biologie et de laboratoire, soins infirmiers et médicaux, kinésithérapie.

Certaines dépenses restent néanmoins à votre charge : lunettes, appareils auditifs et dentaires et dans certains cas les frais de transports sanitaires et le forfait hospitalier.

Nous vous recommandons donc fortement d'adhérer à une mutuelle ou assurance complémentaire si ce n'est pas le cas. En fonction de vos ressources, vous pouvez bénéficier de la CMU complémentaire ou d'une aide pour l'acquisition d'une couverture maladie complémentaire (ACS).

Pour tout renseignement complémentaire, les agents du service clientèle se tiennent à votre disposition.

Vous pouvez également vous adresser à l'assistante sociale de l'établissement qui vous accompagnera dans vos démarches.

Son numéro de téléphone est le 01 34 67 55 14



À votre service...

Participant à votre prise en charge dans notre établissement :

- une équipe médicale salariée de l'établissement : des praticiens hospitaliers gériatres, un pharmacien ;

- une équipe paramédicale et médico-technique de rééducation.

Chaque service est sous la responsabilité d'un médecin et d'un cadre de santé auprès desquels vous pouvez adresser vos observations et suggestions et solliciter un rendez-vous.

- l'administration par le biais du bureau de la clientèle, les services logistiques et techniques, la restauration, la blanchisserie, afin de répondre aux besoins personnels ou collectifs ;

- des intervenants extérieurs : pédicure, ambulanciers, ministres des différents cultes, des prestataires, des bénévoles...

Votre vie quotidienne

Les chambres

Nous disposons de chambres simples ou doubles, qui vous permettent de vivre à votre rythme.



Chaque chambre dispose d'une salle d'eau indépendante accessible aux personnes en situation de handicap avec lavabo, douche, WC et bouton d'appel d'urgence.

La chambre est meublée avec du mobilier appartenant à l'établissement (*lit médicalisé, chevet, fauteuil de repos, une table et une chaise*). Mais vous conservez la liberté d'amener votre mobilier personnel dans la limite de l'espace de votre chambre et de votre sécurité. Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne télévision.

Les repas

Les repas sont servis en salle à manger. Il existe au moins deux salles à manger par service.

Il est fortement recommandé de prendre les repas en salle à manger. Toutefois, si votre état de santé ne le permet pas, les repas peuvent être servis en chambre.

Horaires

Petit-déjeuner : 7 h 30 à 9 h 00

Déjeuner : 12 h 00

Déjeuner le dimanche : 12 h 30

Une diététicienne veille à l'équilibre et à la composition des menus.

Si votre famille ou des amis souhaitent venir manger avec vous, vous devez commander 72 h à l'avance un ou plusieurs repas accompagnants en appelant le standard au 01 34 67 55 00. Le tarif est fixé annuellement par le Conseil de Surveillance. Vous pourrez prendre ces repas dans les salons des familles.

Le courrier

Il est distribué quotidiennement. Pour vos envois postaux, vous pouvez confier votre courrier à un agent du service qui s'occupera de son acheminement dans la journée.

Le téléphone

De très nombreuses chambres sont équipées de téléphone. Il est possible de recevoir gratuitement en chambre des appels de l'extérieur. Les communications concernant les appels composés de la chambre sont payantes.

Par ailleurs, il existe dans le hall de l'établissement un point phone.

Le linge

Le linge de maison est fourni par l'établissement. Votre linge personnel peut être entretenu par l'équipe lingerie. Pour éviter toute perte, vos vêtements personnels seront marqués à votre nom par l'établissement.

Coiffure

Le paiement de cette prestation assurée par une coiffeuse indépendante est à votre charge.

La prise de rendez-vous s'effectue directement auprès de la coiffeuse Mme DA CRUZ au 06.68.63.41.32

Présence dans l'établissement : mardi et jeudi.



Le culte

Vous pouvez recevoir sur votre demande la visite du ministre du culte de votre choix.

Se renseigner auprès du cadre de santé du service.

Responsable de l'aumônerie : Catherine PETRONIN - Tél : 07 83 91 06 99

Les valeurs

Il vous est déconseillé de garder dans votre chambre des sommes d'argent, des titres, des objets de valeur... Il est préférable que ceux-ci, en l'absence de coffre individuel, soient déposés auprès de l'agent comptable du Trésor public de Magny-en-Vexin.

La sécurité

Les locaux sont conformes à la réglementation de la sécurité incendie en vigueur dans les établissements publics de santé. Les personnels sont formés à la lutte contre l'incendie, et les matériels de détection et de lutte contre l'incendie sont entretenus et testés. Des exercices d'alerte sont régulièrement effectués.

Vos loisirs

L'établissement s'efforce d'offrir une gamme variée et élargie d'animations, adaptées aux différents états de santé des patients accueillis.



Un personnel formé vous propose un large panel d'animations.

Chaque année

- Festival de spectacles intergénérations sur deux jours
- « *Dimanche savoureux* »
- « *Semaine bleue* »



Chaque mois

- Goûter des anniversaires
- Ateliers percussions et peinture



Plusieurs fois par mois

- Rencontres intergénérationnelles avec les enfants des écoles
- Séance cinéma
- Animaux visiteurs



Chaque semaine

- Ateliers d'activités manuelles
- Sorties accompagnées dans le parc de l'établissement
- Jeux de société...



L'Accompagnement thérapeutique

L'établissement propose un accompagnement thérapeutique adapté à chacun.

Cet accompagnement se concrétise par l'élaboration d'un projet individualisé qui vise à répondre à vos besoins et à maintenir le plus haut niveau d'autonomie possible.



Le plateau technique de kinésithérapie

Il a été rénové en 2010.

Les ateliers thérapeutiques

Ces ateliers sont ouverts à tous et vous sont proposés dans le cadre de votre projet personnalisé.

➤ **Ateliers d'ergothérapie :** ateliers cuisine, activités quotidiennes autour du repas, jardinage, gymnastique douce, parcours de marche...

Maintien et réhabilitations des fonctions cognitives :

➤ **Ateliers mémoire individuels et collectifs** (*chants, lecture, jeux anciens*)

➤ **Atelier d'orientation temporo-spatiale**

Il est animé par deux psychologues avec une compétence en neuropsychologie pour un travail sur la logique, le raisonnement, l'orientation temporo-spatiale et les différents types de mnémonie (*verbale, visuelle, auditive...*).

Maintien des fonctions sensorielles

- **Atelier musical** : adaptation et conservation d'un rythme, impulsivité ou inhibition, mémoire auditive et gnosie/praxie, organisation perceptivo-motrice...
- **Ateliers massages relaxation et esthétiques** (*individuels et collectifs*).



Les prises en charge spécifiques

Au sein de l'EHPAD

L'établissement dispose de 2 unités spécifiques :

L'Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) médico-sociale ALOÏS

Cette unité de **16 places** est spécialement dédiée à l'accueil sur une période de plusieurs mois de résidents de l'EHPAD souffrant de la **maladie d'Alzheimer**.

L'admission dans cette unité s'effectue selon les critères suivants :

- réalisation d'une évaluation des troubles du comportement ;
- pose et annonce du diagnostic au résident et recherche de son consentement ;
- validation de l'entrée et de la sortie de l'UHR (*validation par le médecin coordinateur ou par le médecin de l'USLD*).

Cet espace sécurisé dispose d'une architecture à la fois apaisante et stimulante, conçue pour recevoir des personnes désorientées.

La structure a fait l'objet d'une nomination nationale au titre de la meilleure réalisation architecturale lors de GÉRONT EXPO en mai 2007.

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)

Ce PASA a pour vocation d'accueillir des résidents de l'EHPAD dans le cadre de la personnalisation de leur projet de vie et en fonction de leurs besoins et attentes. Il propose des ateliers thérapeutiques en vue de stimuler et de maintenir les capacités de chacun.

L'accueil en PASA est réalisé pour une durée déterminée, qui pourra être réévaluée, en fonction de vos besoins.

L'opportunité en est décidée par l'équipe médicale.

Au sein de l'USLD

L'unité de soins longue durée est une unité sanitaire dédiée à des personnes présentant des **pathologies nécessitant une prise en charge médicale importante**. À cet égard, l'établissement assure une présence infirmière ainsi qu'une astreinte médicale 24h/24h.

Ce service permet d'accueillir des **personnes âgées souffrant de troubles psychiatriques dont l'état est stabilisé**. L'objectif est d'offrir à ces patients une prise en charge spécifique dans un environnement adapté et avec un personnel formé : un des gériatres de l'établissement est formé à la **gérontopsychiatrie**.

L'admission s'effectue selon les critères suivants : réalisation d'une évaluation des troubles du comportement ; pose et annonce du diagnostic au patient et recherche de son consentement ; validation de l'entrée et de la sortie de l'USLD par le médecin coordinateur ou par le médecin responsable de l'USLD.



UHR Aloïs



Salle du PASA

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Arrêté du 08 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles

Charte en 12 articles :

Article 1^{er} : 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, individuel 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 de 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 sa 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 ou 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 nécessaires 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, 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 favorable.

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 sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelles 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 ou 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.

DROITS DES PATIENTS ET DES RÉSIDENTS TOUT AU LONG DU SÉJOUR : PRINCIPE FONDATEUR DE LA BIENTRAITANCE

Fil conducteur du Projet d'Établissement

Information et Confidentialité	Accueil du Patient / Résident Accompagnement de l'entourage	Respect de la Dignité et de l'intimité	Respect des Libertés individuelles
<i>En tant que patient ou résident, j'ai le droit d'être informé sur ma prise en charge, en ce qui concerne par exemple :</i>			
L'état de santé L'annonce du diagnostic Les soins, les examens	La prise d'identité du patient/résident La désignation de la personne de confiance	La charte Bientraitance	La contention physique passive
Le consentement éclairé	Le règlement intérieur Le livret d'accueil	La charte « droits et libertés de la personne accueillie »	Le port du bracelet d'identification
L'annonce d'un dommage associé aux soins	Les frais d'hospitalisation et de séjour (forfait journalier, forfait soin, le coût de la télévision, du téléphone, ...)	Les directives anticipées	La permission de sortie
L'accès à l'information médicale	Les conseils sur la nutrition, l'activité physique, l'éducation thérapeutique	Le don d'organes	Les horaires de visite
Le secret médical Le secret professionnel	Le sevrage tabagique	La fin de vie	L'organisation des soins par rapport au séjour du patient à l'hôpital
	Le contrat d'engagement de la douleur	Les espaces privés (la chambre, les WC, les chambres à 2 lits)	L'accompagnement de la vie sociale pour les résidents
La sortie	La possibilité de recevoir, à la demande : l'assistante sociale, le représentant des cultes	Les espaces collectifs (la signalétique, l'orientation, les accès handicapés)	Le respect de la citoyenneté (vote)
<i>En tant que patient ou résident, je dois pouvoir donner mon avis par le biais du questionnaire de sortie et des questionnaires de satisfaction.</i>			
<i>Les acteurs professionnels qui peuvent m'informer selon leur domaine de compétence :</i>			
Les médecins, les IDE, AS, AMP, ASH, Kiné, Ergo, APA, psychomotricien, psychologues, assistantes sociales, brancardiers ...			
L'encadrement des services logistiques (restauration, blanchisserie, services techniques, service transports, service espaces verts)			
La direction, les services d'accueil et de sécurité, les services économiques et administratifs			
<i>Les représentants des Usagers (la Commission de la Relation avec les Usagers pour la Qualité de la Prise en Charge, le Conseil de Vie Sociale, les associations, les médiateurs ...)</i>			

DIP266/V1/26.01.16