



L'EHPAD Saint-Charles vous accueille



9 Boulevard Frédéric Latouche – 71400 AUTUN

03 85 86 84 84 - direction@ch-autun.fr

Site internet : ch-autun.fr

Sommaire

Présentation	4
<i>Le mot du directeur.....</i>	4
<i>La situation géographique.....</i>	5
<i>La présentation de l'établissement</i>	6
<i>L'accueil</i>	7
<i>Les missions de l'établissement.....</i>	7
<i>Les frais de séjour</i>	8
Admission	9
<i>La demande d'admission</i>	9
<i>L'entretien préalable à l'entrée en ehpad</i>	9
<i>Le contrat de séjour</i>	9
<i>Le règlement de fonctionnement</i>	10
<i>La personne à prévenir</i>	10
Accompagnement	11
<i>L'équipe pluridisciplinaire</i>	11
<i>Les traitements médicamenteux</i>	13
<i>L'information et le consentement</i>	13
<i>Le dossier médical.....</i>	13
<i>Le droit d'accès au dossier médical</i>	14
<i>Mon espace santé.....</i>	14
Vie quotidienne	15
<i>La chambre</i>	15
<i>Les repas.....</i>	15
<i>La commission des menus</i>	16
<i>Le linge et son entretien</i>	16
<i>Les lieux de vie collectifs</i>	16
Prestations.....	17
<i>La coiffure</i>	17
<i>Le courrier et le téléphone.....</i>	17
<i>Les animations.....</i>	17
<i>Les bénévoles.....</i>	18

<i>Les sorties et les visites</i>	18
<i>Les assurances</i>	18
Droits et libertés	19
<i>Le droit à la dignité</i>	19
<i>Le culte</i>	19
<i>Le droit à la protection juridique</i>	19
<i>Le droit de vote</i>	20
<i>La protection des données personnelles</i>	20
<i>Le droit à l'image</i>	20
<i>La personne de confiance</i>	20
<i>Les directives anticipées</i>	21
<i>Le mandat de protection future</i>	21
<i>La personne qualifiée</i>	21
Qualité et sécurité	22
<i>La bientraitance</i>	22
<i>Le Conseil de la vie sociale (CVS)</i>	22
<i>La Commission des Usagers (CDU)</i>	22
<i>La concertation, recours et médiation</i>	22
<i>Les enquêtes de satisfaction</i>	23
<i>La démarche d'amélioration continue</i>	23
<i>La sécurité incendie</i>	23
Annexes	24
▶ <i>Notice d'information relative à la personne de confiance</i>	24
▶ <i>Charte des droits et libertés de la personne accueillie</i>	24
▶ <i>Liste des personnes qualifiées</i>	24
▶ <i>Règlement de fonctionnement</i>	24
▶ <i>Tarifs</i>	24
▶ <i>Fiche trousseau</i>	24
▶ <i>Organigramme</i>	24
▶ <i>Contrat d'engagement de lutte contre la douleur</i>	24

LE MOT DU DIRECTEUR

Madame, Monsieur,

L'établissement a le plaisir de vous offrir ce livret d'accueil dont l'objectif est de vous informer des conditions d'accueil et de séjour au sein de l'EHPAD Saint Charles. Ce document a été élaboré par un groupe de travail composé de professionnels de l'établissement mais également de résidents et de membres de leur entourage.

Il vous permettra, nous l'espérons, de vous familiariser avec la vie de l'établissement et de découvrir les informations pratiques sur son fonctionnement.

Si vous intégrez la résidence Saint Charles, laissez-moi vous témoigner, au nom de l'ensemble des équipes, la bienvenue.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel participant à votre prise en charge mobilisera au quotidien tout son savoir-faire, son professionnalisme et son attention afin de rendre vos conditions de vie les plus agréables et sécurisantes possibles.

L'offre de soins diversifiée de l'établissement ainsi que ses services associés permettent de répondre aux besoins les plus variés en matière d'autonomie et de sécurité. Une attention particulière est apportée à la stimulation des capacités résiduelles de chacun, ainsi qu'à des démarches thérapeutiques visant à remplacer les médicaments par un environnement et des activités adaptés.

Ce livret est complété lors de votre entrée par un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement auxquels vous pourrez vous référer. Toute information complémentaire peut vous être fournie sur simple demande de votre part.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions. Elles nous seront précieuses pour améliorer les conditions d'accueil et de séjour des résidents.

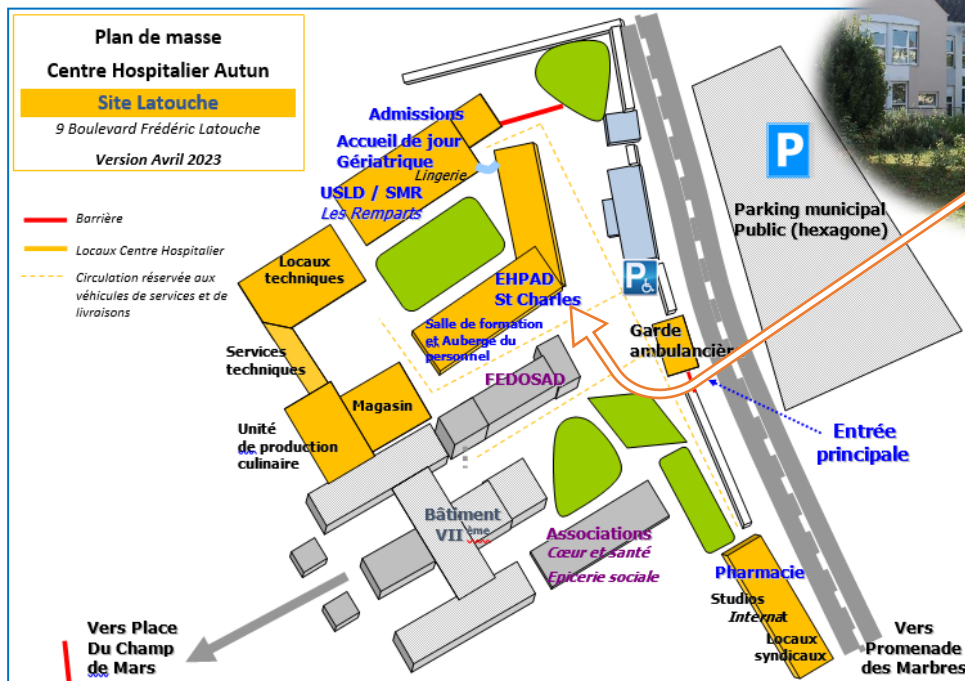
Je vous souhaite un agréable séjour.

Le Directeur Délégué



LA SITUATION GEOGRAPHIQUE

Situé en Saône-et-Loire, en région Bourgogne Franche-Comté, l'EHPAD Saint-Charles est implanté sur la commune d'Autun qui compte plus de 10 000 habitants.



L'EHPAD Saint-Charles est rattaché au Centre Hospitalier d'Autun et situé sur le Site Latouche

LA PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

Etablissement public de santé, l'EHPAD Saint-Charles est situé sur le site Latouche du Centre Hospitalier d'Autun et accueille des personnes seules ou en couple, âgées de plus de 60 ans (ou de moins de 60 ans sur dérogation), valides ou dépendantes.

Créé en 1995 sur deux niveaux, il comporte 50 places composées de 34 chambres individuelles et de 8 chambres doubles. Il bénéficie de l'offre de soins du Centre Hospitalier d'Autun situé sur le site Parpas.

Il est situé en cœur de ville, à proximité de nombreux commerces, des services publics, de professionnels de santé libéraux, ainsi que de plusieurs espaces verts.

L'établissement propose également 6 places en accueil de jour gériatrique (Club Sénior), réservées aux personnes vivant à domicile et souffrant de maladies type Alzheimer ou apparentées.

L'accueil se fait à la journée et offre des activités diverses adaptées et personnalisées aux personnes accueillies. Les locaux sont situés au rez-de-chaussée du bâtiment Les Remparts.

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans les chartes nationales qui ont pour but de faire connaître à l'ensemble des résidents leurs droits essentiels.

Lors de l'admission, le résident pourra renseigner plusieurs informations importantes qui lui seront communiquées par les différents professionnels.

L'ACCUEIL

L'accueil administratif et la facturation sont assurés par le bureau des admissions situé au rez-de-chaussée du bâtiment Les Remparts. Il vous accueille du **lundi au vendredi, de 08h00 à 12h00 et de 13h15 à 17h00.**

Pour joindre ce service :

- Par téléphone : 03.85.86.84.23 ;
- Par mail : balatouche@ch-autun.fr



L'agent administratif se tient à votre disposition pour toute information relative à votre admission (démarches, coût, facturation...)

L'EHPAD Saint-Charles dispose d'un parking gratuit situé à proximité de l'établissement. Des places de stationnement pour personne handicapée sont également prévues dans l'enceinte de l'établissement.

LES MISSIONS DE L'ETABLISSEMENT

L'établissement a pour mission d'accueillir et d'accompagner des personnes âgées, de façon personnalisée, en tenant compte de leur degré d'autonomie, de leurs besoins en soins tout en respectant leurs droits et leur dignité.

L'objectif est de maintenir, voire de restaurer, le plus haut niveau possible d'autonomie de chacun des résidents.

Un accompagnement individualisé et le plus adapté possible est ainsi défini.

Les actions proposées ont donc pour but de créer une dynamique reposant sur la valorisation des gestes quotidiens, la conservation d'une identité individuelle et sociale.



LA DEMANDE D'ADMISSION

Un dossier unique d'admission est à constituer **par internet depuis la plateforme « Via trajectoire »** par le résident, sa famille ou son représentant légal. Ce dossier se compose d'un volet administratif, d'un volet soignant et d'un volet médical à compléter.

Une réponse est apportée directement depuis Viatrajectoire après examen et avis de la commission d'admission.

Toutes les pièces nécessaires à l'admission devront être jointes au dossier.

C'est le Directeur qui prononce l'admission.



L'ENTRETIEN PREALABLE A L'ENTREE EN EHPAD

Une visite de préadmission est organisée au cours de laquelle sont remis :

- Le livret d'accueil,
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie,
- Le règlement de fonctionnement
- La liste des personnes qualifiées.

Ce premier contact permet de recueillir l'intention du demandeur d'intégrer l'établissement et de l'informer également de sa possibilité de **désigner une personne de confiance**.

LE CONTRAT DE SEJOUR

A l'admission, un contrat de séjour (ou un document individuel de prise en charge) est établi entre le résident et le Directeur de l'établissement.

Ce document fixe les conditions du séjour, la nature des prestations proposées et leurs tarifs, les règles de facturation et les cas de résiliation du contrat.



LE REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Le règlement de fonctionnement de l'établissement est consultable dans le hall de l'établissement et remis à chaque résident.

Il fixe les règles de vie quotidienne en collectivité et légitime les obligations opposables à tout un chacun.

LA PERSONNE A PREVENIR

La personne à prévenir est désignée par le résident lors de son admission. C'est elle qui sera prévenue en cas de besoin ou lors de changements administratifs ou organisationnels relatif à la prise en charge (ex : hospitalisation, sortie, transfert, ...). Elle n'a pas accès aux informations médicales et ne participe pas aux décisions médicales.

Accompagnement

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

La continuité des soins est assurée 24 heures sur 24 par une équipe paramédicale composée d'aides-soignant(e)s et d'infirmier(e)s.

L'équipe soignante pluridisciplinaire assure l'accompagnement des personnes accueillies de façon individualisée et personnalisée dans le respect des besoins identifiés.

Comment identifier vos interlocuteurs ?

Chacun de vos interlocuteurs porte une blouse permettant de l'identifier.

L'étiquette blanche comporte :

- Le logo du Centre Hospitalier d'Autun,
- L'initial du prénom et le NOM de l'agent,
- La Fonction



I

Vous pouvez aussi identifier vos interlocuteurs grâce au liseré de couleur visible sur leur tenue professionnelle. Voici les couleurs associées à chacun :

- | | |
|--|---|
| - les praticiens hospitaliers | → liseré de couleur rouge , |
| - les cadres de santé | → liseré de couleur bleu foncé , |
| - les infirmières | → liseré de couleur bleu clair , |
| - les aides-soignantes | → liseré de couleur vert foncé , |
| - les agents des services hospitaliers qualifiés | → liseré de couleur vert clair , |
| - les agents médicotechniques | → liseré de couleur jaune , |
| - le personnel administratif et lingère | → liseré de couleur blanc . |

Les professionnels qui vous entourent :

- Le **médecin coordonnateur** fait le lien entre tous les intervenants et assure l'élaboration et le suivi du projet de soins de l'établissement.
- Le **praticien hospitalier** est responsable du suivi médical. Il est seul habilité à vous communiquer (ou à la personne de confiance que vous avez désignée) les informations sur votre état de santé.
- Le **cadre de santé** est responsable de l'organisation et du fonctionnement du service. Il assure l'encadrement des professionnels de soins.
- Les **infirmiers diplômés d'Etat** dispensent les soins infirmiers et ceux sur prescription médicale.

- **Les aides-soignants** travaillent en collaboration avec les infirmiers et accompagnent le résident dans les actes de la vie quotidienne.
- **Les agents de service hospitalier** effectuent les travaux d'entretien et d'hygiène des locaux.
- **Le pharmacien et les préparateurs** assure la gérance de la pharmacie à usage intérieur (PUI)
- **La diététicienne** répond à vos besoins nutritionnels en lien avec l'équipe de soins et de restauration.
- **L'ergothérapeute** prend en charge le maintien de l'autonomie.
- **Les étudiants en médecine, en soins infirmiers, les élèves aides-soignants et stagiaires** peuvent être amenés à participer, sauf refus de votre part, à la prise en charge de vos soins encadrés par un autre membre de l'équipe.
- **Les kinésithérapeutes** interviennent sur prescription médicale. Un **enseignant en Activités Physiques Adaptées (EAPA)** accompagne le résident pour le maintien de son autonomie.
- **Les agents de maintenance** entretiennent les locaux et interviennent pour les réparations.
- **La secrétaire médicale** assure la prise des rendez-vous et organisent les transports.
- **Le mandataire judiciaire à la protection des majeurs** gère les mesures de protection qui lui sont confiés par le juge des contentieux de la protection.
- **L'animateur** vous propose des activités de groupe ou individuelles.
- **La coiffeuse** propose ses services sur rendez-vous dans un salon dédié.
- **L'aumônière** répond aux besoins spirituels du résident.
- **La lingère** gère les tenues professionnelles, le marquage et le suivi du linge des résidents, ainsi que des petits travaux de couture.



Des professionnels de santé extérieurs à l'établissement peuvent également intervenir : *pédicure, podologue, orthophoniste, ...*

LES TRAITEMENTS MEDICAMENTEUX

Les médicaments et dispositifs médicaux sont pris en charge par l'établissement et délivrés par la pharmacie à usage intérieur (PUI).



L'INFORMATION ET LE CONSENTEMENT

L'information due au résident par les professionnels de santé fait partie intégrante du processus de soins.

Le consentement du résident est recherché en l'informant, par des moyens adaptés à son état, des conditions d'accompagnement tout en veillant à sa compréhension.

Le résident peut également faire connaître son souhait d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic. Ce droit doit être respecté au même titre que le refus de soins.

LE DOSSIER MEDICAL

Le résident a le choix de son médecin traitant.

L'équipe d'infirmier(e)s et d'aides-soignant(e)s organise et effectue le suivi des prescriptions du médecin.



Le dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il est informatisé et comporte toutes les informations de santé concernant le résident. Ces dernières sont couvertes par le secret médical.

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel ainsi qu'à la discrétion professionnelle.

LE DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Tout résident peut accéder à son dossier médical et de soins (loi du 4 mars 2002), soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin qu'il désigne.

L'accès peut également être demandé par :

- **Le représentant légal** du résident ;
- **L'ayant-droit** d'une personne décédée en précisant le motif pour lequel il a besoin d'avoir connaissance de ces informations : connaître la cause de la mort, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir leurs droits, **sauf volonté contraire exprimée par le résident avant son décès** (article L.1110-4 du Code de la santé publique).



Les pièces doivent être communiquées dans les huit jours à réception de la demande complète (demande écrite au secrétariat de direction comprenant un justificatif d'identité). Ce délai est prolongé à deux mois si les informations médicales datent de plus de cinq ans.

MON ESPACE SANTE



Mon espace santé est le service public numérique proposé par l'assurance maladie pour gérer vos données de santé.

Il vous permet de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. Il a vocation à devenir le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés.

Vous y retrouvez le contenu de votre dossier médical partagé (DMP). Le service comprend aussi une messagerie sécurisée pour échanger en toute confidentialité avec les professionnels de santé. Signaler au médecin si vous avez activé votre espace.

Pour en savoir plus ou activer votre espace santé, rendez-vous sur <https://www.monespacesante.fr>

LA CHAMBRE

L'établissement dispose de chambres à un ou deux lits attribuées en fonction des possibilités d'accueil. Il est conseillé de la personnaliser avec du petit mobilier et des objets (radio, cadres, télévision...) dans la limite de la place disponible.



Toutes les chambres sont meublées et équipées d'une salle d'eau avec douche et toilette, d'une prise télévision et téléphone, ainsi que des connectiques nécessaires à l'accès à Internet.

Un inventaire ainsi qu'un état des lieux sont effectués à l'arrivée du résident. **Les objets de valeur pourront faire l'objet d'un dépôt à la trésorerie de l'établissement. Tout mobilier ou objet personnel rapporté après cet inventaire devra être indiqué au personnel pour ajout à l'inventaire initial.**

L'entretien de la chambre est assuré par **les agents de service hospitalier**, et la maintenance par **l'équipe technique**.

LES REPAS

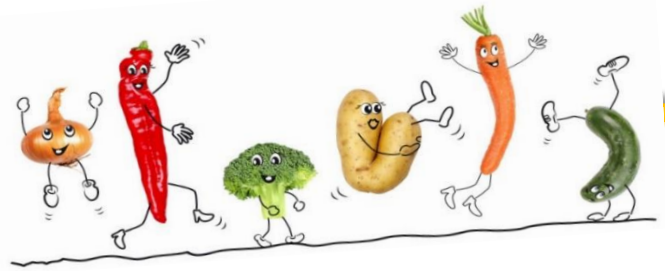
Les repas sont préparés par **le service restauration** du Centre Hospitalier d'Autun. Les menus sont affichés dans le hall de l'établissement.

La **diététicienne est également à la disposition du résident** pour répondre à ses demandes personnelles.



Des repas accompagnants peuvent être servis sur réservation. Le prix de ces repas, affiché dans l'établissement, est fixé annuellement.

Les différents horaires et modalités sont précisés dans le règlement de fonctionnement. L'établissement associe les résidents à la validation des menus et à la communication autour de l'alimentation.



LA COMMISSION DES MENUS

La commission des menus intègre **un groupe de résidents, une diététicienne et des agents des cuisines pour adapter**, dans la mesure du possible, le repas **en fonction des observations, remarques et souhaits des résidents.**

LE LINGE ET SON ENTRETIEN



Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.

Le linge personnel, à l'exception du linge délicat, est lavé et repassé par un prestataire extérieur. **Les textiles fragiles sont déconseillés.**

Le marquage du linge est pris en charge par l'établissement. **Tout apport de linge au cours du séjour doit être signalé au personnel soignant.** Le résident ou sa famille assure le renouvellement du linge personnel pendant toute la durée du séjour ainsi que du nécessaire de toilettes (voir fiche trousseau)

LES LIEUX DE VIE COLLECTIFS

L'établissement possède des salons où les résidents peuvent regarder la télévision, participer à des animations, lire, discuter, jouer à des jeux de société, recevoir leurs proches...

Les locaux et le matériel mis à disposition doivent être respectés.

LA COIFFURE



Un **salon de coiffure**, installé au premier étage de l'établissement est ouvert une fois par semaine. La prise de rendez-vous s'effectue auprès du personnel. La **prestation de la coiffeuse de l'établissement est incluse dans le tarif.**

Le résident peut, s'il le souhaite, faire appel au coiffeur de son choix. Cette prestation sera alors à sa charge.

LE COURRIER ET LE TELEPHONE



Le courrier est distribué quotidiennement dans la matinée sauf le samedi et le dimanche. **Le résident peut déposer ou faire déposer son courrier affranchi au bureau infirmier** pour l'envoi (pas de levée le week-end).

Toutes les chambres sont équipées d'une ligne téléphonique individuelle. L'abonnement et les communications sont à la charge du résident. Ce dernier ou sa famille effectue les démarches d'ouverture de ligne auprès de l'opérateur de son choix.

LES ANIMATIONS

L'établissement propose diverses activités en semaine, à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement. **Le programme des animations est affiché dans le hall et les ascenseurs de l'établissement.**



L'animateur de l'établissement pilote la commission d'animation et de vie sociale qui veille au maintien de la vie socio-culturelle du résident. Elle est un espace de réflexion, d'échanges et de propositions.

LES BENEVOLES

Des bénévoles interviennent régulièrement au sein de l'établissement et maintiennent les liens avec l'environnement extérieur.

En aucun cas, ils ne se substituent à l'animation, à l'accompagnement ou à la prise en charge du résident par le personnel de l'établissement.



Les bibliothécaires se déplacent une fois par semaine sur l'EHPAD. Ils proposent un choix varié et adapté d'ouvrages. La bibliothèque se situe dans le hall du bâtiment « Les Remparts ».

Les « Visiteurs des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » (VMEH) rendent visite une fois par semaine aux résidents qui le souhaitent. Ils collaborent avec l'animateur à la réalisation du programme des animations.

LES SORTIES ET LES VISITES

Chaque résident peut aller et venir librement. **En cas d'absence programmée à un repas, une nuit ou en journée, l'équipe soignante devra être informée.**

Le résident peut recevoir des visites dans sa chambre ou dans d'autres lieux de vie au sein de l'établissement. **Les visites sont possibles de 09h00 à 21h30, mais restent autorisées en-dehors de ces horaires par ouverture des portes.**

LES ASSURANCES

L'établissement est assuré en responsabilité civile pour l'exercice de ses différentes activités. Cette assurance n'exonère pas le résident des dommages dont il pourrait être la cause. Une responsabilité civile personnelle est donc obligatoire.

LE DROIT A LA DIGNITE

L'établissement s'engage à traiter avec égard et dignité toute personne accueillie. Croyance, intimité, respect de la vie privée et tranquillité seront également préservées.

LE CULTE

Dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie, les conditions de **la pratique religieuse quelle qu'elle soit est facilitée**. Le résident peut recevoir ou communiquer avec le ministre du culte de son choix.

Un service d'aumônerie catholique est proposé sur l'établissement et met le résident en relation avec les représentants des autres cultes. Une messe est célébrée tous les mois.

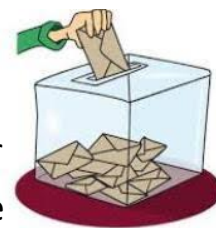
LE DROIT A LA PROTECTION JURIDIQUE

Si l'état de santé du résident ne lui permet plus de faire face à la gestion courante de ses affaires, il peut demander sa protection auprès du juge des contentieux de la protection du tribunal de proximité. Une mesure de protection juridique adaptée à ses besoins pourra alors être prononcée afin d'assurer la préservation de ses biens, de l'accompagner dans l'accomplissement de ses démarches administratives, patrimoniales ou relatives à sa personne.

La loi du 5 mars 2007 maintient la possibilité pour les établissements de santé, sociaux ou médico-sociaux de confier l'exercice des mesures de protections des majeurs pour les personnes dont ils assurent l'hébergement ou les soins à l'un de leurs agents. Pour tout renseignement, **le résident ou sa famille peut contacter le mandataire judiciaire à la protection des majeurs (MJPM)** du Centre Hospitalier d'Autun au **03 85 86 84 81** ou **mjpm@ch-autun.fr** (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h15 à 17h)

LE DROIT DE VOTE

Tout résident hébergé dans l'établissement continue à pouvoir exercer ses droits civiques. Conformément aux dispositions du Code électoral, **la personne accueillie** qui le souhaite et qui, en raison de son état de santé ne peut se rendre aux urnes le jour d'un scrutin, **peut voter par procuration**. La loi du 23 mars 2019 de réforme pour la justice maintient systématiquement le droit de vote aux personnes sous tutelle.



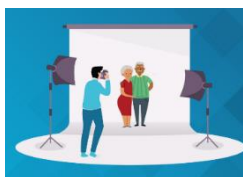
LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa mission de service public, le Centre Hospitalier d'Autun collecte et traite les données d'ordre administratif, social et médical des personnes qu'il accueille, dans le respect du secret professionnel, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

*Pour plus d'informations concernant
la protection des données (RGPD),
flasher le QR code*



LE DROIT A L'IMAGE



En tant qu'utilisateur d'un établissement médico-social le droit à l'image doit être respecté par le personnel de l'établissement, mais aussi par les visiteurs (famille, proches, bénévoles...).

Le droit à l'image impose de recevoir le consentement du résident pour pouvoir reproduire ou diffuser son image (photographies, vidéos...)

LA PERSONNE DE CONFIANCE



La loi du 4 mars 2002 prévoit que la personne accueillie peut désigner une personne de confiance. Elle **peut être un parent, un proche ou un médecin**. Elle **sera présente à vos côtés pour vous aider à prendre une décision liée à un traitement ou à un acte chirurgical**. Cette désignation est faite par écrit et conservée dans le dossier médical. Elle est révoquée à tout moment.

LES DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi du 22 avril 2005 renforcée par la loi du 2 février 2016 **permettent au résident de consigner par écrit ses souhaits en matière de fin de vie** concernant les conditions de limitation ou arrêt d'un traitement et ce, **dans l'hypothèse où il ne pourrait plus lui-même exprimer sa volonté**. Ces directives sont révocables à tout moment et seront prises en compte par l'équipe médicale pour toute décision médicale vous concernant.

LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE

La loi du 5 mars 2007 permet au résident d'organiser à l'avance sa propre protection et/ou celle de ses biens en désignant une ou plusieurs personnes pour s'occuper de lui et de ses affaires le jour où il ne pourra plus le faire lui-même. Il s'agit d'un document écrit qui peut être sous seing privé ou notarié. Il permet d'éviter le recours à une mesure de protection juridique (tutelle ou curatelle)

LA PERSONNE QUALIFIEE

Afin de faire valoir ses droits, **le résident ou son représentant légal peut faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le Département et le Président du Conseil départemental**. La liste des personnes qualifiées est jointe au présent livret d'accueil.

LA BIENTRAITANCE

Le personnel de l'établissement bénéficie d'une formation bientraitance régulière. **Si toutefois un résident se trouve victime de maltraitance, il peut rencontrer le Directeur et/ou le cadre de santé.** Il peut également s'adresser directement à la **Commission des usagers (CDU)**.

LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Un Conseil de la Vie Sociale est mis en place au sein de l'EHPAD. C'est une **instance d'expression des résidents, de leurs familles et du personnel sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement.**

La composition des membres élus est affichée dans l'établissement. **Le compte rendu des séances est disponible dans un classeur dédié situé dans le hall. Ce classeur permet également le recensement de doléances à débattre dans cette instance.**

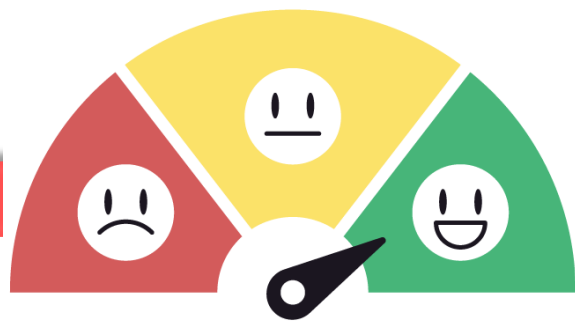
LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Le Centre Hospitalier d'Autun dispose d'une Commission composée de représentants des usagers. La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. À ce titre, elle assure le suivi des plaintes et des réclamations. Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge.

LA CONCERTATION, RECOURS ET MEDIATION

La Direction ou son représentant se tient à la disposition des résidents et de leurs familles pour toute problématique. Un classeur des **plaintes et réclamations** est également disponible dans le hall d'entrée de l'EHPAD.

De plus, le Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) a mis en place une équipe de médiation territoriale venant en appui des établissements du GHT lors de situations de tension entre une entité médicosociale et un usager et/ou son entourage. La Direction peut faire appel à **l'équipe de conciliation territoriale** constituée de professionnels spécifiquement formés à ce processus de communication.



LES ENQUETES DE SATISFACTION

La satisfaction des résidents est évaluée régulièrement par des questionnaires de satisfaction. Afin de favoriser l'expression, **les résidents et leur entourage peuvent également faire connaître leurs remarques, appréciations et suggestions par le biais du registre des réclamations et éloges** mis à disposition dans le hall.

LA DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE

La démarche qualité développée au Centre Hospitalier d'Autun porte sur l'ensemble des services de l'établissement. Il s'engage à mettre en œuvre les recommandations préconisées par la Haute Autorité de Santé (HAS). La démarche qualité est évaluée périodiquement dans le cadre de la certification HAS. **L'exigence de la qualité du service rendu au résident est au cœur des préoccupations des professionnels de l'établissement.**

LA SECURITE INCENDIE

La sécurité incendie est un engagement fort de l'établissement. Tous les personnels sont régulièrement formés sous la responsabilité du chargé de sécurité de l'établissement. La conduite à tenir en cas d'incendie est précisée sur les plans d'évacuation apposés dans l'établissement.

Les appareils électriques chauffants ou à gaz sont interdits.

Il est formellement interdit de fumer (tabac et cigarette électronique) **dans tous les espaces collectifs** de l'établissement conformément au décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006.



Considérant que la chambre est un espace privatif, le législateur a exclu ce lieu, mais il est **interdit de fumer dans le lit**. L'interdiction de fumer dans la chambre s'applique également si la chambre est équipée de produits inflammables et dans les chambres à deux lits.

Les documents joints à ce livret

- ▶ Notice d'information relative à la personne de confiance
- ▶ Charte des droits et libertés de la personne accueillie
- ▶ Liste des personnes qualifiées
- ▶ Règlement de fonctionnement
- ▶ Tarifs
- ▶ Fiche trousseau
- ▶ Organigramme
- ▶ Contrat d'engagement de lutte contre la douleur



Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (EHPAD)

(Article D311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

La notice d'information comprend :

– Des explications concernant le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance mentionnée à l'article [L. 311-5-1](#) du code de l'action sociale et des familles ;

– Cinq annexes :

- **Annexe 1** : Rappel des principales missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L. 1111-6 du code de la santé publique ;
- **Annexe 2** : Formulaire de désignation de la personne de confiance ;
- **Annexe 3** : Formulaire de révocation de la personne de confiance ;
- **Annexe 4** : Formulaires à destination des témoins en cas d'impossibilité physique d'écrire seul (e) le formulaire de désignation ou de révocation de la personne de confiance
- **Annexe 5** : Un modèle d'attestation de délivrance de l'information sur la personne de confiance.

Le rôle et les modalités de désignation de la personne de confiance :

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social (1) de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- – Accompagnement et présence

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Être présente à l'entretien prévu, lors de la conclusion du contrat de séjour, pour rechercher votre consentement à être accueillie dans l'établissement d'hébergement (en présence du directeur de l'établissement ou toute autre personne formellement désignée par lui et, chaque fois que nécessaire, du médecin coordonnateur si la structure d'accueil est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Elle sera la seule personne de votre entourage à avoir le droit d'être présente à cet entretien.
- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.
- Assister aux entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre prise en charge médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

- Aide pour la compréhension de vos droits :

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.



Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (EHPAD)

(Article D311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

Par ailleurs, lors de la désignation de la personne de confiance du code de l'action sociale et des familles (dans le cadre de votre prise en charge sociale ou médico-sociale), si vous souhaitez que cette personne exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article [L. 1111-6](#) du code de la santé publique (concernant les usagers du système de santé, par exemple, en cas d'hospitalisation, d'accompagnement de fin de vie...), vous devrez l'indiquer expressément dans le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Les missions de cette personne de confiance sont rappelées dans l'annexe 1.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent.

2. Qui peut la désigner ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure prise en charge par une structure sociale ou médico-sociale.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Pour les personnes qui bénéficient d'une mesure de protection judiciaire (sauvegarde de justice lorsqu'un mandataire spécial a été désigné, tutelle, curatelle) pour les actes relatifs à la personne, la désignation d'une personne de confiance est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou du juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner avant de remplir le formulaire de désignation et de lui faire part de vos souhaits par rapport à sa future mission. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer de sa portée.

La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation figurant en annexe 2. Il convient de préciser que cette personne peut refuser d'être votre personne de confiance ; auquel cas, vous devrez en désigner une autre.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez.

Lors du début d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, qu'elle soit effectuée par un service ou dans un établissement d'hébergement, il vous sera proposé, si vous n'aviez désigné personne auparavant, de désigner une personne de confiance.

Il est possible que vous ayez déjà désigné une personne de confiance pour votre santé (2), notamment au cours d'une hospitalisation, avant votre début de prise en charge sociale ou médico-sociale. Cette personne n'est pas automatiquement autorisée à être votre personne de confiance pour votre prise en charge sociale ou médico-sociale. Il vous sera donc nécessaire, si vous souhaitez que cette même personne soit également votre personne de confiance dans le cadre de votre prise en charge sociale et médico-sociale, de procéder à une nouvelle désignation.

La désignation de la personne de confiance du secteur social et médico-social est valable sans limitation de durée, sauf si vous l'avez nommé pour une autre durée plus limitée.



Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance (EHPAD)

(Article D311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)

Si vous êtes demandeurs d'asile, la notice d'information et le formulaire de désignation d'une personne de confiance vous ont été remis par l'Office français de l'immigration et de l'intégration lors de votre passage au guichet unique en même temps que la proposition d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile ou, si cette proposition d'hébergement intervient postérieurement à votre passage au guichet unique, en même temps que la proposition d'une offre d'hébergement en centre d'accueil pour demandeur d'asile.

Si vous souhaitez désigner une personne de confiance, il convient dès votre arrivée que vous remettiez le formulaire de désignation au responsable du centre afin qu'il puisse engager sans délais la prise de contact avec la personne que vous aurez désignée.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. Il est préférable d'utiliser le formulaire figurant en annexe 2, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance.

La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Dans ce cas, les modalités sont les mêmes que celles prévues pour la désignation (formulaire figurant en annexe 3).

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, notamment au moyen du formulaire figurant en annexe 4, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et d'en donner une copie.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Il peut être utile de conserver le document de désignation avec vous.

(1) Etablissement ou service social ou médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles, lorsqu'il prend en charge des personnes majeures.

(2) En application de l'article L. 1111-6 du code de la santé publique.



Charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

La présente charte parue dans l'annexe de l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionné à l'article L311-4 du Code de l'action sociale et des familles est un des outils pour l'exercice de ces droits.

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 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.

DROITS des USAGERS relevant du SECTEUR SOCIAL et MÉDICO-SOCIAL : les PERSONNES QUALIFIÉES

► Vous êtes :

- ✓ **une personne âgée ou handicapée** résidant en établissement ou suivie par un service d'accompagnement à domicile ou par une association gestionnaire d'un service mandataire judiciaire à la protection des majeurs ;
- ✓ **un membre de la famille d'un usager** se trouvant dans l'une des situations précitées.

► Vous rencontrez des difficultés dans l'accompagnement assuré par l'établissement ou le service

- ✓ vous aider à faire valoir vos droits,
- ✓ assurer un rôle de médiation afin de trouver des solutions aux éventuels conflits,
- ✓ signaler aux autorités compétentes une situation de maltraitance suspectée ou avérée.

La personne qualifiée vous rend compte de ses interventions ainsi qu'aux autorités chargées du contrôle des établissements et des services concernés (Président du Conseil départemental, Préfet, Directeur général de l'Agence Régionale de Santé).

► Comment solliciter une personne qualifiée ?

Consultez la liste des personnes qualifiées puis contactez directement la personne qualifiée de votre choix.

Attention : pour pouvoir solliciter une personne qualifiée, vous ne devez pas avoir engagé de recours judiciaire.

Cette démarche est gratuite.

► Les personnes qualifiées en Saône-et-Loire

Les personnes qualifiées sont désignées conjointement par le Préfet de Saône-et-Loire, le Directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Bourgogne Franche-Comté et le Président du Conseil départemental de Saône-et-Loire.

Liste des personnes qualifiées (arrêté 2015-DGAS-0111 n° 2015-12/PLSHPP-037 du 15 décembre 2015)

Madame Gisèle GOUBARD

Mandataire individuel judiciaire à la protection des majeurs - Présidente de l'association des mandataires individuels de Saône-et-Loire
11, rue de Cocelles / 71150 Paris L'Hôpital - Mél : goubardgisele@orange.fr

Madame Pascale MEUNIER

Représentante syndicale - Union départementale CGT - 5, rue Guynemer / 71200 Le Creusot / Mél : mpguepe@aol.com

Monsieur Patrick BRUET

Syndicat Force ouvrière - Place Carnot - BP 33 - 71002 Mâcon / Tél : 06 73 11 05 37 - Mél : patrickbruet@wanadoo.fr



DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE AUX SOLIDARITÉS



DIRECTION DE L'AUTONOMIE



DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE



FICHE TROUSSEAU EHPAD

(Minimum souhaitable)

- | | |
|-------------------------------|--|
| ➤ 8 Slips | ➤ Un Manteau ou Imperméable |
| ➤ 8 Maillots de corps | ➤ 1 Chapeau ou casquette |
| ➤ Pyjamas ou Chemises de nuit | ➤ Echarpe, foulard |
| ➤ Robe de Chambre | ➤ Pantoufles fermées |
| ➤ 6 Tenues « Hiver » | ➤ 1 paire chaussure de ville confortable |
| ➤ 6 Tenues « Eté » | ➤ 5 mouchoirs |
| ➤ 2 Gilets | ➤ Chaussettes |
-
- | | |
|--|-------------------------------------|
| ➤ Brosse à dents | ➤ Gel douche |
| ➤ Dentifrice | ➤ Shampoing |
| ➤ Verre à dents | ➤ Savons + boîte |
| ➤ Si appareil dentaire : à fournir obligatoirement : (en lien avec un programme de prévention de santé appelé « la vie à pleine dent longtemps ») | ➤ Déodorant |
| Brosse spécifique pour appareil dentaire, | ➤ Eau de Cologne |
| <u>Savon de Marseille liquide</u> (utilisé pour le nettoyage de l'appareil dentaire quand il est hors de la bouche) | ➤ Lait corporel |
| Stéradent* (si nécessaire) | ➤ Peigne, brosse à cheveux |
| | ➤ Epingles pour chignon (si besoin) |
| | ➤ Rasoir électrique ou mécanique |
| | ➤ Savon à barbe ou mousse à raser |

PENSEZ AU RENOUVELLEMENT REGULIER
Et si nécessaire, nous vous contacterons pour le réapprovisionnement en produits d'hygiène

IDEES POUR LA DECORATION DE LA CHAMBRE

- Réveil ou pendule, calendrier
- Cadres, photos, bibelots, napperons
- Télévision (si vous le souhaitez), poste de radio

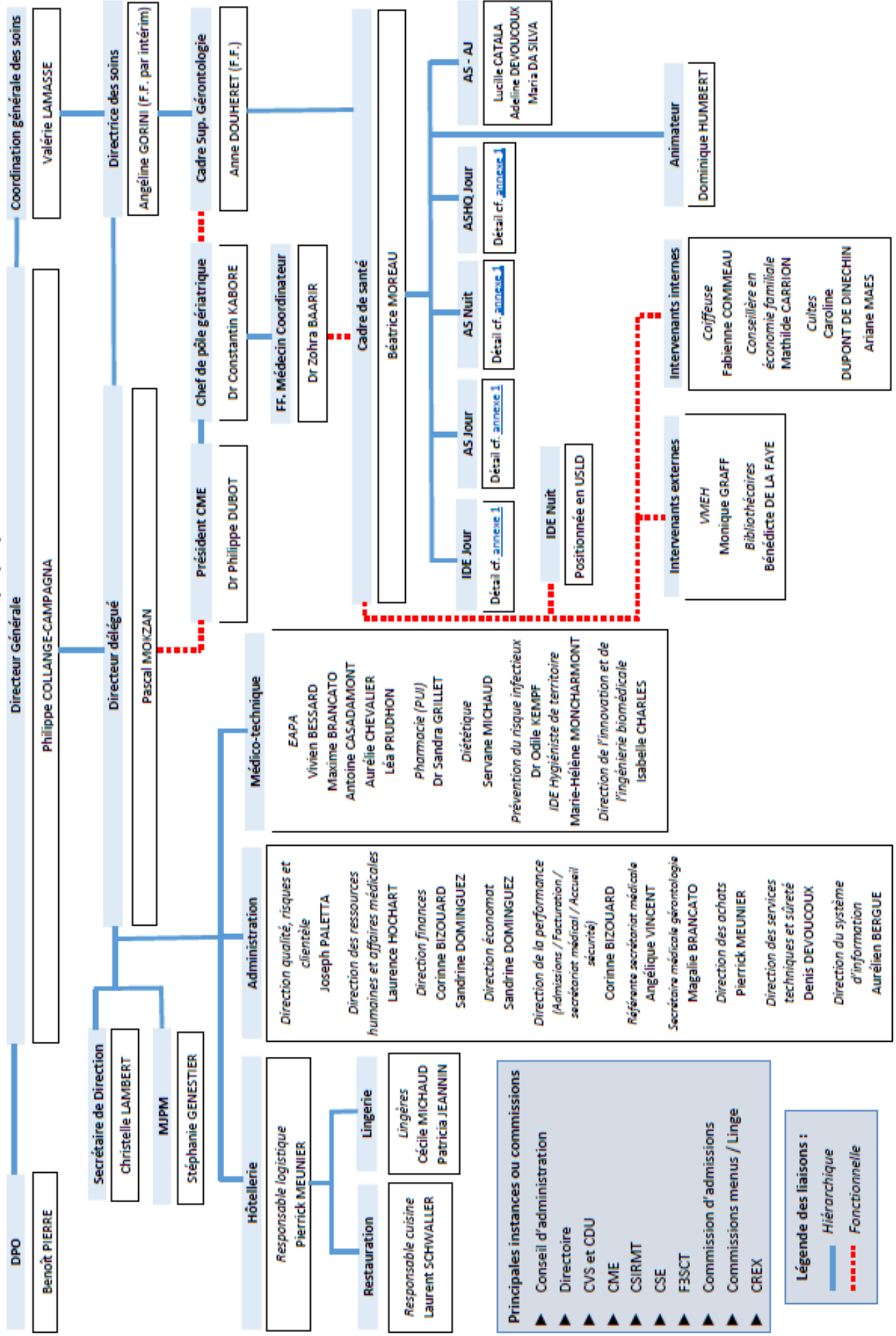
Le linge étant traité sur place, de façon industrielle, il serait souhaitable de ne pas prévoir du linge trop fragile (pure laine, « Damart »). Le Centre Hospitalier décline toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration.

Votre linge sera étiqueté par le service lingerie dès votre arrivée.

Donné à titre indicatif, le trousseau est à étudier avec l'équipe soignante en fonction du type d'hébergement et de la dépendance du résident.

Organigramme hiérarchique et fonctionnel EHPAD St Charles - Centre hospitalier Autun (50 lits) et Accueil de Jour Gériatrique (AJG)

NI-2021-0033 / 11





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 et traitée..."

Contract *d'engagement*

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est possible.



Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins

vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est possible

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

traiter ou soulager

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.
les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

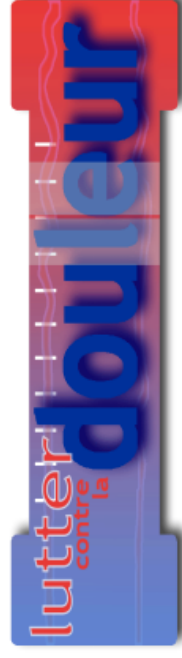
votre participation est **essentielle**

nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

vous avez mal...
votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider en répondant** à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
ou à avoir **moins mal en utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...