



## LIVRET D'ACCUEIL



## USLD, UHR & EHPAD

## Sommaire

<b>Présentation .....</b>	<b>6</b>
Environnement.....	6
Historique .....	6
Projets réalisés .....	6
Modernisation de l'offre hôtelière.....	6
Création de nouveaux services répondant au besoin du public .....	7
Philosophie et valeurs .....	7
Accès.....	8
Présentation des services.....	9
Gouvernance .....	11
Fonctionnement .....	12
EHPAD.....	12
USLD .....	12
Partenariats et coopérations.....	12
Le personnel .....	13
Les frais de séjour .....	15
<b>Votre séjour .....</b>	<b>18</b>
Votre admission.....	18
Votre arrivée.....	18
Votre chambre.....	19
Votre quartier.....	20
Les repas .....	20
Vos activités.....	21
Vos visites .....	21
Votre linge .....	21
Votre courrier .....	22
Beauté et bien-être .....	22
<b>Votre accompagnement .....</b>	<b>23</b>
Projet d'Accompagnement Personnalisé .....	23
L'accompagnement soignant .....	23
L'accompagnement médical en EHPAD .....	24
Le médecin coordonnateur .....	24
Le médecin traitant .....	24

L'accompagnement médical en USLD .....	24
Les spécificités de l'accompagnement en UHR .....	24
Accueil et accompagnement .....	24
Critères d'admission et de sortie.....	24
Lutte contre la douleur.....	25
Soins palliatifs et accompagnement de la fin de vie .....	25
Lutte contre les chutes.....	26
Politique alimentation.....	26
Prise en charge des plaies et escarres.....	27
Gestion du médicament.....	27
Thérapies non médicamenteuses .....	28
Promotion de la bienveillance .....	28
<b>Qualité et sécurité des soins .....</b>	<b>30</b>
La certification.....	31
Mesurer et auditer .....	31
Prévenir et gérer les risques.....	31
<b>Informations utiles .....</b>	<b>32</b>
Alcool.....	32
Animaux.....	32
Assurance .....	32
Bénévoles .....	32
Biens et valeurs .....	32
Consignes de sécurité.....	32
Culte .....	33
Décès .....	33
Don d'organe.....	33
Echange et partage de données.....	34
Photographies .....	35
Tabac .....	35
Vacances.....	35
<b>Vos droits.....</b>	<b>36</b>
Les sorties et vacances .....	36
Les départs .....	36
Accès au dossier médical.....	36
Confidentialité et discrétion.....	37
Désignation de la personne de confiance .....	38

La personne qualifiée.....	38
Le recueil de votre satisfaction .....	40
Le traitement informatisé de vos données .....	40
Votre participation et expression .....	40
<b>Annexes.....</b>	<b>42</b>

Toute l'équipe de l'ESPASS de Podensac vous souhaite la bienvenue !

Madame, Monsieur,

Vous emménagez à l'ESPASS de Podensac. Ce livret d'accueil est conçu pour vous et vos proches, afin de vous présenter l'établissement et de vous donner tous les renseignements pratiques concernant votre nouveau lieu de vie. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services et des activités qui vous sont proposés.

Vous allez rencontrer des professionnels qui mettront toutes leurs compétences et leurs savoir-faire à votre service. Ils pourront vous guider, répondront à vos questionnements et vous accompagneront au quotidien. Nous nous mobilisons pour préserver votre autonomie, vous respecter dans vos opinions et vos choix et nous nous employons à vous offrir la plus grande qualité de vie possible.

Familles et amis, vous êtes les bienvenus et représentez un relai indispensable entre l'équipe, votre proche et l'extérieur. Aussi, par vos remarques et suggestions, vous contribuez activement à l'amélioration de la qualité des prestations que nous offrons.

Afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, nous vous invitons à nous retourner le questionnaire de satisfaction remis lors de votre accueil.

Nous espérons que ce livret contribuera à une bonne adaptation dans votre nouvelle résidence.

La directrice déléguée

## Présentation

L'ESPASS de Podensac est un lieu de vie et de soins, situé sur la commune de Podensac (3 180 habitants) au cœur de la Terre des Graves.

## Environnement

L'implantation géographique de l'établissement constitue un atout considérable alliant la qualité de vie du milieu rural et les avantages liés à la proximité de la métropole bordelaise (34 km). Situé au cœur de la ville, il permet ainsi un accès aux commerces et services de proximité. Il est bordé par le parc Chavat, un jardin public de 5,5 hectares, offrant une balade en tranquillité alliant sculptures classiques et un château d'eau Le Corbusier. Surplombant la Garonne, le château et le parc ont été classés Monuments Historiques en 2006. (lien vidéo : <https://youtu.be/VUmJiLOCVMo>)



## Historique

L'histoire de l'établissement débute au château du Domaine Chavat, une maison de maître bâtie en 1917 par un riche industriel bordelais, Monsieur Thevenot. Au début des années 1930, le propriétaire du domaine a dû se décider à vendre cette propriété. Grâce au don de Madame Compans, veuve de l'ancien maire de la commune, la Mairie s'était alors portée acquéreur du domaine. Le jardin a été ouvert au public et le château fut, dès 1936, dédié à l'accueil des personnes âgées. Il a ainsi accueilli les résidents de l'ESPASS de Podensac jusqu'en 1999.

## Projets réalisés



### Modernisation de l'offre hôtelière

En 2016, l'établissement s'est engagé dans un vaste programme de modernisation permettant la reconstruction de 202 lits d'hébergement et des services logistiques. Les travaux se sont achevés fin 2022.



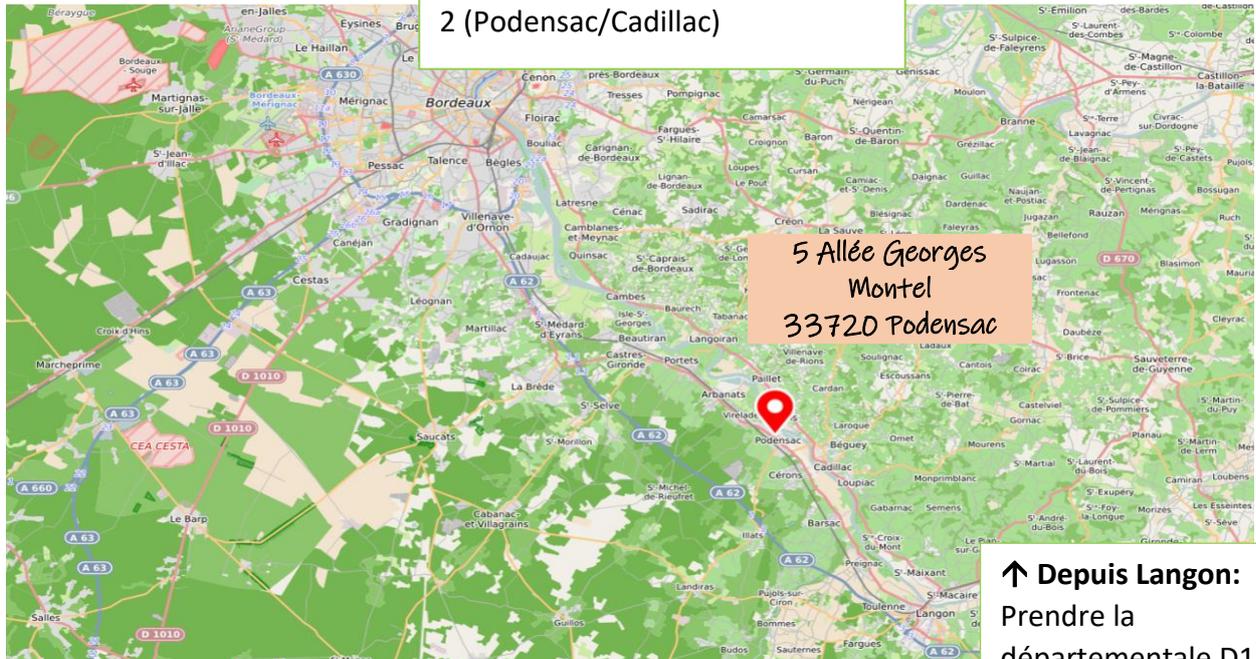
## Accès

L'établissement est accessible par divers moyens de transport :



En voiture :

↓ **Depuis Bordeaux:**  
Prendre l'A62 et sortir à la sortie  
2 (Podensac/Cadillac)



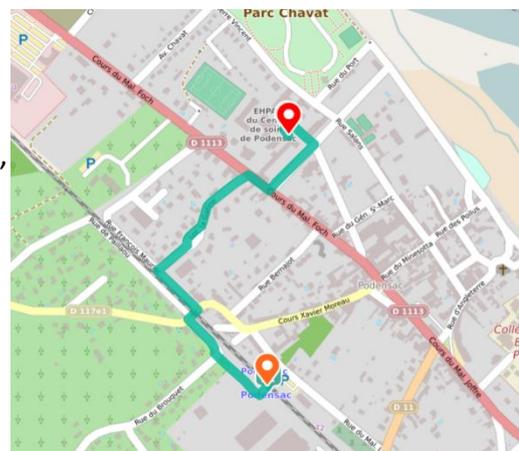
5 Allée Georges  
Montel  
33720 Podensac

↑ **Depuis Langon:**  
Prendre la  
départementale D1113  
en direction de  
Bordeaux

En train :



Ligne TER Bordeaux Saint Jean/Sète ville,  
arrêt Podensac. La gare est située à 10  
minutes de marche de l'établissement.



**ESPASS de Podensac**  
**5 Allée Georges Montel, 33720 Podensac**

## Présentation des services

L'ESPASS de Podensac est un établissement public de santé qui assure l'accueil et l'hébergement de soins aux longs cours pour un public vulnérable. Il est attaché aux principes de service public (continuité, égalité, adaptabilité) et soutient les valeurs professionnelles qui se traduisent dans la prestation d'accompagnement et de soins : maintien de l'autonomie, dignité de la personne, intégrité, bien-être et sécurité de la personne accompagnée.

L'établissement propose :

- **Un EHPAD de 223 lits** : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, anciennement dénommé « Maison de Retraite », ayant vocation à accueillir des personnes âgées dépendantes (60 ans et +) ayant besoin d'aide et de soins médicaux au quotidien.
- **L'Hébergement Temporaire de 3 lits** : au sein de l'EHPAD, ce mode d'hébergement est proposé aux personnes vivant à domicile conçu pour permettre aux proches aidants de pouvoir s'absenter ponctuellement (vacances, hospitalisation...) ou d'être utilisé par la personne âgée comme une 1re étape avant une entrée en EHPAD.
- **L'Hébergement Temporaire d'Urgence de 3 lits** : s'adresse aux personnes âgées de plus de 60 ans en perte d'autonomie (dont l'état de santé ne nécessite pas une prise en charge hospitalière). Il est proposé aux personnes âgées une solution d'hébergement transitoire, d'une durée de 15 jours renouvelable une fois, avant un retour à domicile dans un cadre sécurisé. Ce dispositif permet de répondre à des situations d'urgences médico-sociales : Hospitalisation de l'aidant ; Impossibilité ponctuelle d'un maintien à domicile ; Sortie d'hospitalisation.
- **Une USLD de 36 lits** : Unité de Soins de Longue Durée, structure d'hébergement et de soins dont les moyens médicaux mis en œuvre sont plus importants que dans l'EHPAD. Elle s'adresse aux personnes très dépendantes dont l'état nécessite une surveillance médicale constante. Elle accueille majoritairement des personnes âgées de plus de 60 ans.
- **Une UHR de 14 lits** : Unité d'Hébergement Renforcée, unité protégée accueillent nuit et jour des personnes âgées ayant une maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée entraînant des troubles du comportement important qui altèrent leur sécurité et leur qualité de vie. L'objectif est de permettre avec l'équilibrage des troubles psycho-comportementaux autant que possible le retour de la personne au sein de l'EHPAD d'origine, voire à domicile ou dans un autre service. L'admission, tout comme la sortie, se font selon des critères bien précis. Ils sont appréciés par une équipe pluridisciplinaire.

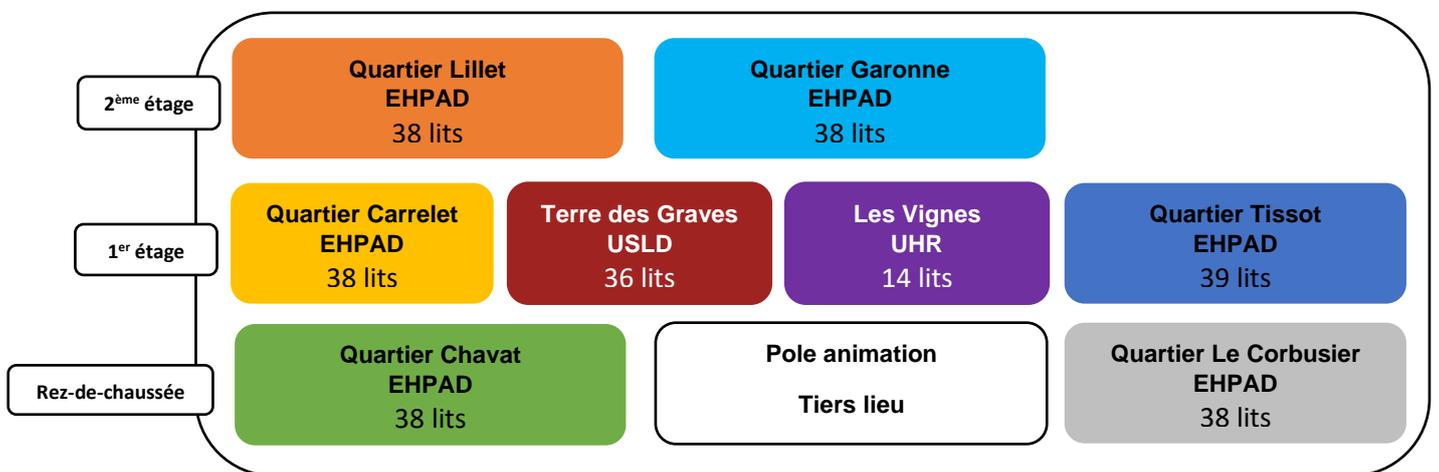


### L'ESPASS en quelques chiffres :

- Capacité de 279 lits répartis de la manière suivante :
  - ❖ EHPAD : 229 lits (dont HT : 6 places)
  - ❖ USLD : 36 lits + UHR : 14 lits
  - ❖ Accueil de jour : 6 places
- + de 200 employés à votre service
- 100 % places Habilités à l'aide sociale

- **Un accueil de jour de 6 places** : consiste à recevoir, pour une ou plusieurs journées par semaine (du lundi au vendredi, hors jours fériés), au sein d'un espace dédié, des personnes de plus de 60 ans, vivant à domicile, souffrant de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. Il s'inscrit pleinement dans une politique de soutien à domicile et auprès des proches aidants. (Demandez à l'agent de l'accueil le livret spécifique de ce mode d'accompagnement et son règlement de fonctionnement pour de plus amples informations).
- **Un tiers lieu** : lieu inspirant et stimulant pour les résidents de l'établissement, une « place du village » qui fait entrer dans l'établissement des personnes et des activités inédites : boutique solidaire, espace bien-être, échanges de services...reposant sur le lien intergénérationnel et l'économie solidaire.

➤ **les unités sont réparties de la manière suivante :**



- **La Pharmacie à Usage Interne** : La PUI de l'établissement assure l'approvisionnement en médicaments et dispositifs médicaux de l'ensemble des unités de soins.
- **Une cuisine centrale** : L'ESPASS de Podensac dispose de sa cuisine et de sa plonge centralisée. Les repas sont fabriqués dans l'établissement par notre équipe de cuisiniers, nous permettant de réaliser des repas au plus proche des besoins de nos résidents, majoritairement en liaison chaude et d'être réactifs en cas de besoin.
- **Une blanchisserie** : L'établissement dispose de sa propre blanchisserie. Le linge des résidents est lavé et repassé sur place par notre équipe. Seul le lavage des draps est délocalisé.
- **Les services techniques** : L'établissement dispose d'une équipe de services techniques qui assure l'entretien quotidien et la maintenance des locaux.

- **Les services administratifs** : Positionnés à l'entrée de l'établissement avec la zone d'accueil, les services administratifs assurent le bon fonctionnement de l'établissement et sont là pour vous renseigner.

## Gouvernance



L'ESPASS fonctionne en direction commune avec le Centre hospitalier spécialisé de Cadillac, le Centre hospitalier de Bazas, le Centre hospitalier Sud Gironde et le Pôle public médico-social de Monségur.

Il est dirigé par un **Directeur Général** de la Direction Commune Hospitalière du Sud de la Gironde, qui conduit la politique générale de la structure. Il est secondé par la **Directrice déléguée**, Madame Perlot Valérie, présente sur site. Elle prépare et exécute les délibérations du

Conseil de surveillance, met en œuvre le projet d'établissement et assure le règlement des affaires générales de la structure.

Pour diriger l'établissement, la direction s'appuie sur plusieurs instances :

### Le Conseil de surveillance

Présidé par le Maire de Podensac, le Conseil délibère sur les orientations stratégiques du projet d'établissement et exerce un contrôle permanent sur la gestion et la santé financière de l'établissement.

### Le Directoire

Composé du Directeur, du Président de la CME, des Médecins, du Pharmacien et du Cadre Supérieur de Santé, il s'agit d'une instance collégiale, lieu d'échange des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants. Il dispose de trois types d'attributions : approuver le projet médical, préparer le projet d'établissement et conseiller le Directeur dans la gestion et la conduite de l'établissement.

### Le Comité Social et Economique (CSE)

Est l'instance de représentation du personnel dans l'établissement. Les membres sont élus par les professionnels pour une durée maximale de 4 ans. Il contribue à la protection de la santé et de la sécurité des professionnels et patients de l'établissement et à l'observation des prescriptions législatives réglementaires. Il conseille et donne un avis sur toutes les questions en lien avec les conditions de travail. Il assure l'expression collective des salariés permettant la prise en compte permanente de leurs intérêts dans les décisions. Le CSE est informé et consulté sur les questions intéressant l'organisation, la gestion et la marche générale de la structure.

### **La Commission Médicale d'Établissement (CME) / La Commission de Coordination Gériatrique (CCG)**

Contribue à l'élaboration de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins (vigilances, douleur, politique du médicament, etc.), à celle de projets relatifs aux conditions d'accueil et de prise en charge des usagers (éthique, soins palliatifs, permanence des soins, etc.).

### **La Commission de Soins Infirmiers et de Rééducation Médico Technique (CSIRMT)**

Présidée par le Cadre Supérieur de Santé, elle donne son avis sur les décisions relatives à l'organisation des soins et de la qualité de la prise en charge des résidents.

### **Le Conseil de la Vie Sociale (EHPAD) / la Commission Des Usagers (USLD)**

Instance composée des résidents, usagers et des familles

Lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueillie l'usager.

## **Fonctionnement**

### **EHPAD**

Au 1er janvier 2014, L'EHPAD de l'ESPASS de Podensac a signé une convention tripartite avec le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental de la Gironde, déterminant les conditions de fonctionnement de l'établissement. Un Contrat prioritaire d'objectifs et de moyens est en cours de signature.

### **USLD**

L'établissement a signé un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) avec le Directeur général l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental de la Gironde fixant les conditions de fonctionnement de la structure.

## **Partenariats et coopérations**



*En gironde, dix établissements publics de santé, dont L'ESPASS, se sont regroupés pour constituer le GHT Alliance de Gironde : regroupant dix établissements publics dont les centres hospitaliers d'Arcachon, Bazas, Cadillac, Charles Perrens, Haute Gironde, Libourne, Sainte-Foy-la-Grande, Sud Gironde et le Centre Hospitalier Universitaire de Bordeaux. Le GHT permet aux*

**ESPASS de Podensac  
5 Allée Georges Montel, 33720 Podensac**

*établissements de mettre en oeuvre une stratégie de prise en charge commune et graduée du patient, pour une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité* Cette stratégie est définie par un projet médical partagé garantissant une offre de proximité ainsi que l'accès à une offre de référence et de recours.

L'ESPASS de Podensac est également membre du GCS Rives de Garonne. Le GCS est un Groupement de Coordination Sanitaire qui associe 41 membres du secteur hospitalier, médico-social, libéral et représentants des usagers du secteur Sud Gironde. Le GCS a pour objectif de fluidifier les relations entre ses différents membres et de porter des projets communs au bénéfice de ses membres, les résidents et patients qu'ils accompagnent, les professionnels de santé et les citoyens du Sud Gironde.

Pour assurer la qualité de l'accompagnement et la prise en soin, L'ESPASS a conclu de nombreux partenariats avec les services du CH sud Gironde et du CH Cadillac parmi lesquels :

- **Equipe mobile de soins palliatifs** : équipe multidisciplinaire et pluri professionnelle qui se déplace au lit du malade et auprès des soignants, à la demande des professionnels de l'établissement de santé. Elle vise à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage. Elle a pour but de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'à décès.
- **Equipe de psychiatrie de liaison** : elle intervient à la demande du personnel, elle a pour but d'aider les équipes médicales à prendre en charge des patients souffrant de troubles psychiatriques et somatiques.

Enfin, L'ESPASS de Podensac s'emploie à créer des partenariats avec des professionnels libéraux, les établissements et services sociaux et médico-sociaux de proximité afin de pouvoir proposer de nouvelles prestations et services aux résidents et à la population de proximité.

## Le personnel

Le personnel de l'établissement est composé d'une équipe pluridisciplinaire qui œuvre à votre bien-être et qui vous accompagnera tout au long de votre séjour.

### Le personnel médical

#### Le médecin gériatre

Il assure la surveillance médicale, le suivi et la continuité des soins. Une astreinte médicale est organisée pour vous garantir un suivi médical 24h/24.

#### Le pharmacien

Il fournit les médicaments et les dispositifs médicaux après analyse des ordonnances. Il est assisté des préparateurs en pharmacie.

## Le personnel paramédical

Ils prennent soin de votre bien-être et de votre santé

### Le cadre supérieur de santé

Il est le garant de la qualité et de la continuité des soins dans l'établissement. Il définit et met en œuvre le projet soignant.

### Le cadre de santé

Il assure la gestion et l'organisation des soins infirmiers, médicotechniques et de rééducation du service.

### Les infirmiers

Ils veillent à votre confort et à votre santé. Ils dispensent les soins prescrits par les médecins et surveillent votre santé.

### Les aides-soignants

Ils accomplissent par délégation des infirmiers les soins nécessaires et les actes de la vie quotidienne.

### Les agents de service hospitalier

Ils assurent l'entretien des locaux et participent à votre confort quotidien (linge, repas, etc.).

### Les psychologues

Ils proposent un accompagnement et un suivi aux résidents et à leurs familles.

### Le diététicien

Il veille à l'équilibre alimentaire et nutritionnel de votre alimentation, à l'hygiène alimentaire, et à la qualité gustative de la prestation alimentaire.

### Le psychomotricien

Spécialiste de la rééducation, il intervient sur prescription médicale.

### Les kinésithérapeutes

Intervenants extérieurs spécialistes de la rééducation, ils interviennent sur prescription médicale.

Qui est-ce ?

Blouse prune



Infirmier

Blouse bleue



Aide-soignant

Blouse verte



Agent de service hospitalier

## Accueil, admissions, social et animation

### **Le bureau d'accueil et d'admission**

Les agents gèrent l'accueil, les admissions et votre accompagnement.

### **L'assistant social**

Il informe sur vos droits, vous accompagne dans les démarches liées à votre séjour ou à votre sortie.

### **Les animateurs**

Ils organisent les principales animations au sein de l'EHPAD et l'USLD.

## Le personnel technique-cuisine-plonge-blanchisserie

### **Les agents d'entretien/maintenance**

Ils assurent l'essentiel des tâches d'entretien des locaux et la maintenance des installations.

### **Les agents du service de restauration**

Ils assurent la qualité des repas servis au quotidien. Les menus sont préparés sur place par la cuisine.

### **Les agents de la blanchisserie**

Ils assurent le nettoyage et le repassage de votre linge personnel au quotidien.

## Le personnel administratif

### **La direction**

L'équipe de direction définit la politique de l'établissement et veille au bon fonctionnement de la structure.

### **L'administration**

Les agents gèrent la facturation, la gestion des ressources humaines, les achats... Ils assurent le fonctionnement de l'établissement

## La qualité et l'hygiène

### **Le responsable qualité**

Il contribue à la définition et au suivi de la politique qualité et gestion des risques de l'établissement.

### **L'infirmier hygiéniste**

Membre de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène, il met en œuvre la prévention et la surveillance contre les infections nosocomiales.

## Les frais de séjour

Votre séjour donne lieu à la facturation de trois prestations distinctes.

- La prestation soins

Un forfait soins est versé à l'établissement par les organismes de sécurité sociale. Certaines dépenses ne sont pas couvertes par ce forfait (dentiste, spécialistes, pédicurie...). Elles sont donc à votre charge. Ils peuvent être pris en charge par votre mutuelle si vous en avez une.

- La prestation dépendance

Dans les trois semaines qui suivront votre installation dans l'établissement, puis au moins chaque année, votre niveau de dépendance sera évalué par l'équipe médico-sociale du service qui vous accueille (médecin coordonnateur, infirmière et aide-soignante) sur la base de la grille dite AGGIR.

Le tarif dépendance qui vous sera facturé dépend du groupe de dépendance dont vous relevez. Si vous relevez d'un groupe de dépendance évalué à GIR 1 à 4, vous avez droit à l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

- La prestation hébergement

Des tarifs hébergement sont fixés chaque année par le Conseil Départemental, pour les prestations hôtelières qui vous seront servies. Ces tarifs sont différents en Unité de Soins de Longue Durée et en EHPAD.

En fonction de vos revenus, vous pouvez solliciter l'aide sociale pour vous aider à faire face à cette charge. Les montants alloués peuvent être récupérés sur les successions.

Le tarif journalier hébergement peut être réduit en cas d'absence pour vacances ou hospitalisation. Votre chambre sera retenue au tarif fixé par arrêté préfectoral, déduction faite du forfait hospitalier.

Le tarif est revu annuellement, les prix de journée en vigueur sont inscrits dans un document, qui est affiché dans les services.

La partie des frais restant à votre charge fera l'objet d'une facture mensuelle qui vous sera adressée le mois suivant par le trésorier. Elle est à régler par chèque ou virement auprès du trésor public.



**A l'EHPAD, si vous avez – de 60 ans :**  
vous avez obtenu une dérogation. Le tarif hébergement est fixé annuellement par le Conseil Départemental. Vous ne pouvez pas prétendre à l'APA.

En revanche, en fonction de vos revenus, vous pouvez solliciter l'aide sociale pour vous aider à la prise en charge de l'ensemble des frais mis à votre charge.

Pour toute question ou toute demande, n'hésitez pas à prendre rdv auprès de l'assistante sociale de l'établissement, qui vous informera sur vos droits et vous guidera dans les démarches nécessaires.



## Votre séjour

### Votre admission

Les agents du service admission se tiennent à votre disposition pour toute demande concernant l'admission, sur rendez-vous.

Vous pouvez les contacter au **05.56.76.55.21** ou au **05.56.76.55.00** du lundi au vendredi, de 9h à 17h00.

**Pour la constitution du dossier administratif, merci de vous référer à l'annexe concernant les pièces constitutives du dossier d'admission.**

Il vous sera remis, en annexe du présent livret d'accueil :

- **un contrat de séjour**, c'est un document qui formalise la relation entre la personne accueillie et l'établissement. Il définit les objectifs et la nature de la prise en charge ou de l'accompagnement, dans le respect des principes déontologiques et éthiques, des recommandations de bonnes pratiques professionnelles et du projet d'établissement.
- **un règlement de fonctionnement**, Il définit les règles générales et permanentes d'organisation et de fonctionnement de l'établissement dans le respect des droits et des libertés de chacun. Il précise, le cas échéant, les modalités d'association de la famille à la vie de l'établissement.

**Nous vous remercions d'en prendre connaissance avec la plus grande attention et de nous les retourner signés sous quinzaine.**

Lors d'une entrée en établissement, comme pour tout déménagement, des démarches sont à accomplir auprès de certaines administrations.

Pour vous aider dans vos démarches, vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'assistante sociale au **07.60.56.33.49** ou au **07.62.54.14.28**.

### Personne à prévenir-référent familial

Il est important de nous indiquer la personne à prévenir ou le référent familial, c'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin notamment pour les problèmes administratifs ou en cas de problème avec le résident.

### Votre arrivée

A votre arrivée, un soignant est désigné afin de vous accueillir. Il s'assurera que tout se passe bien pour vous et sera là pour répondre à vos questions. Afin de mieux vous connaître, il s'entretiendra avec vous sur vos attentes et habitudes de vie. Il fera également avec vous l'inventaire des biens que vous apportez de votre domicile.

Dans les premiers jours de votre arrivée, votre soignant référent vous présentera les espaces communs de l'établissement et les professionnels qui interviendront dans votre accompagnement : les animateurs, la diététicienne, la psychologue, l'assistante sociale, le médecin du service...

Tout au long de votre accompagnement ce référent sera présent, restera à votre écoute et répondra à vos questions.

## Votre chambre



Vous disposez d'une chambre qui est **vosre espace privé**. Vous pouvez compléter la décoration de votre chambre en y apportant des objets personnels et photos dans les limites compatibles avec l'environnement de la chambre, conformément au règlement de fonctionnement qui vous a été remis et au contrat de séjour conclu.

Tout est prévu pour votre confort. Votre chambre est équipée :

- D'un lit médicalisé,
- D'une table de nuit,
- D'un bureau commode,
- D'une table adaptable,
- D'une chaise,
- D'un fauteuil de repos,
- D'un placard avec étagères,
- D'un ventilateur,
- D'une télécommande pour actionner les volets roulants et la lumière.

Pour votre sécurité, chaque chambre est munie d'un **système d'appel** en tête de lit.



Chaque chambre **est dotée d'un téléviseur**.



Chaque chambre **est dotée d'un téléphone**, vous bénéficiez d'une ligne téléphonique.



La **Wi-Fi** est disponible, adressez-vous à l'accueil pour obtenir un code.



**L'entretien** de votre chambre entièrement assuré par le personnel et un prestataire de service.

## Votre quartier



Les unités d'EHPAD sont appelées des « Quartier », elles disposent toutes des mêmes locaux et sont toutes constituées de 38 à 39 lits dont 1 lit d'hébergement temporaire. Elles sont reliées entre elles au sein d'un seul et unique bâtiment.

Les unités sanitaires sont constituées des mêmes locaux et équipements mais sont plus réduites en nombre de lits (36 lits à l'USLD et 14 lits à l'UHR).

Chaque unité dispose des espaces suivants :

- Un espace salon/détente ;
- Un espace salon TV ;
- Une salle à manger ;
- Une salle de balnéothérapie ;
- Une salle de soins.
- Un accès à des espaces extérieurs (patios en rez-de-chaussée, terrasses dans les étages) ;

Vous pouvez vous déplacer dans l'ensemble de l'établissement, excepté dans les locaux réservés au personnel, les locaux où l'accès sans autorisation est formellement interdit ou dans les chambres des autres résidents si vous n'y avez pas été invité.

## Les repas



Ils constituent des moments privilégiés de convivialité. Ils sont servis dans la salle à manger de l'unité ou en chambre. Les menus sont affichés toutes les semaines à l'entrée de la salle de restaurant.

Les repas sont préparés par notre équipe cuisine au sein de notre établissement et sont adaptés à votre état de santé. Le diététicien vous rencontrera à votre entrée puis à tout moment au cours de votre séjour à votre demande ou celle du médecin de service. Le service de restauration veille à assurer une prestation de qualité en proposant des plats variés en respectant les règles d'hygiène imposées.

Vos goûts seront respectés, n'hésitez pas à en faire part au personnel du service.



### Les repas sont servis aux heures suivantes :

- **Petit déjeuner** : En chambre, à partir de **07h00**
- **Déjeuner** : En salle à manger ou en chambre, de **12h00 à 13h00**
- **Collation** : En salle à manger ou en chambre, vers **15h30**
- **Dîner** : En salle à manger ou en chambre, de **18h30 à 19h30**



**Vous pouvez également inviter votre famille, vos amis, vos proches à venir partager le déjeuner avec vous dans un espace dédié.** Pour cela, effectuez une réservation auprès de l'agent d'accueil.

Vous avez la possibilité

- De commander le repas de l'établissement auprès de l'agent d'accueil, le prix est affiché à l'accueil.
- Apporter votre repas. La cuisine est équipée du nécessaire pour cuisiner et/ou réchauffer.

## Vos activités

Le service animation de l'établissement vous propose un large choix d'activités (promenades, marchés, jeux, chants, ...). Vous pouvez consulter le programme de la semaine dans chaque service. Les objectifs de ce service sont le maintien du lien social, les loisirs, la découverte de nouvelles activités.

Peuvent participer aux animations :

- les familles et les proches,
- les différents centres de loisirs des environs
- les bénévoles conventionnés avec l'établissement.

Le bureau des animateurs se situe près du hall d'entrée de l'établissement, l'équipe d'animation est présente du lundi au vendredi de 9h30 à 17h00.

## Vos visites



Vos familles, vos amis et l'ensemble de vos proches sont les bienvenus. Les visites sont libres et autorisées tous les jours. Toutefois, comme pour toute collectivité, il convient de veiller au respect de la tranquillité de chacun et aux obligations qu'impose la bonne organisation des soins et du service, c'est pourquoi les visites sont recommandées l'après-midi.

## Votre linge



Le linge hôtelier (draps, serviettes, etc.) est fourni par l'établissement. Votre linge personnel peut être entretenu par l'établissement ou par vos proches. Dans les deux cas, celui-ci doit être marqué à vos nom(s), prénom(s) avec des étiquettes cousues. Cette prestation peut être effectuée par l'établissement.

Si vous souhaitez que votre linge soit entretenu sur place, vous devez en faire la demande lors de l'entrée ou en cours de séjour. Dans ce cas, les vêtements délicats ou en laine sont vivement déconseillés. Un inventaire de votre linge est effectué à votre entrée et complété

lorsque vous avez de nouveaux vêtements. Vous devez renouveler votre linge dès que nécessaire.

## Votre courrier



Le courrier est distribué du lundi au vendredi (boîte aux lettres ou en chambre), avant le repas de midi, par le personnel de service. Si besoin, il sera remis à votre représentant.

L'adresse de l'établissement est la suivante :

**Etablissements et Services Publics d'Accompagnement et de Soins aux Seniors  
De Podensac  
*(vos nom et prénom, l'intitulé de votre service)*  
5, allée Georges Montel  
33720 PODENSAC**

Pour expédier du courrier, vous pouvez confier votre lettre affranchie au personnel de votre service, qui le remettra à l'agent d'accueil qui se chargera de l'envoyer pour vous.

## Beauté et bien-être



Vous pouvez faire appel aux prestataires extérieurs **de votre choix** concernant les prestations de beauté et de bien-être : coiffeur, pédicure, esthéticienne, etc.

Ces prestations seront à votre charge. Pour des questions d'organisation, il vous est demandé de le déclarer auprès du bureau des admissions.

### Projet d'Accompagnement Personnalisé

Lors de vos premières semaines au sein de l'établissement, vous rencontrerez l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale. Ces rencontres ont pour objectifs de détailler vos habitudes de vie, vos besoins et vos envies et d'évaluer précisément votre état de santé et vos capacités.

Toutes ces informations serviront à créer votre projet d'accompagnement personnalisé. Le projet d'accompagnement personnalisé est un engagement de tous les professionnels intervenant envers chaque résident pour préserver son autonomie, limiter les dépendances, travailler sur ses potentialités et maintenir une vie sociale. Il a pour objectif de placer les résidents au centre des réflexions sur l'accompagnement proposé. Il s'agit d'un projet d'accompagnement tenant compte de la personne dans sa globalité (projet de vie, projet de soins, projet médical, projet social...). Il décrit tout l'accompagnement en termes d'actions menées auprès du résident et d'objectifs à atteindre.

Ce projet est co-construit avec le résident et son entourage. Il guide l'action des soignants et intervenants. Il est révisé périodiquement.

### L'accompagnement soignant

Les soins techniques sont assurés par les infirmières pour la préparation et la distribution des médicaments (avec la contribution du pharmacien chargé de la gérance et du conditionnement individualisé des médicaments), les pansements et injections, le contrôle des tâches déléguées, l'encadrement des élèves infirmiers, les rapports avec les médecins. L'ensemble des tâches journalières est suivi et géré à l'aide d'un logiciel informatique spécialisé. L'USLD et l'UHR bénéficient de la présence d'une infirmière 24h/24.

Les soins de base sont assurés par les aides-soignants, les aides médico-psychologiques et les auxiliaires de vie pour :

- Les soins d'hygiène et de confort, l'aide dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne. Ces soins sont effectués en tenant compte de votre rythme.
- L'aide au repas, l'aide à la prise de médicaments en collaboration avec l'infirmière, l'entretien de l'environnement immédiat de la personne et la réfection des lits.
- Les soins relationnels et psychologiques
- L'établissement est sensibilisé à la qualité de vie de ses résidents. La personne âgée souhaitant une présence, un contact individualisé et une écoute rencontrera un personnel, toutes catégories confondues, disponible et attentif à leurs besoins.

## L'accompagnement médical en EHPAD

### Le médecin coordonnateur

L'EHPAD dispose d'un médecin coordonnateur. Il contribue à la qualité de la prise en charge gériatrique des personnes âgées dépendantes en favorisant la coordination des actions et des soins entre les différents professionnels de santé appelés à intervenir auprès des résidents. Pour obtenir un rendez-vous, veuillez en faire la demande auprès des infirmières du service.

### Le médecin traitant

Lors de votre séjour en EHPAD, vous conservez le libre choix du médecin traitant. Vous pouvez conserver votre médecin traitant. Celui-ci est invité à signer la convention de partenariat et à assister à la commission médicale d'établissement.

## L'accompagnement médical en USLD

Votre suivi médical est assuré par le médecin du service 24h/24. Un service d'astreinte médicale est assuré pour la nuit. Pour obtenir un rendez-vous, veuillez en faire la demande auprès des infirmières du service.

## Les spécificités de l'accompagnement en UHR

### Accueil et accompagnement

Cette unité d'hébergement renforcée, ouvert en juillet 2018, est située dans un secteur protégé comprenant 14 chambres individuelles avec lieu de vie, espace Snoezelen, espace de déambulation intérieur et extérieur (terrasse). Elle accueille des personnes exclusivement atteintes de maladie d'Alzheimer et maladies apparentées et présentant des troubles psycho-comportementaux importants rendant impossible leur maintien dans un hébergement médicosocial habituel ou à domicile.

La prise en charge est individualisée et cible prioritairement la recherche de traitement non médicamenteux pour diminuer l'impact des troubles du comportement. Elle repose sur une évaluation à l'admission et régulièrement en cours de séjour. L'objectif est de permettre, avec l'équilibrage des troubles psycho-comportementaux, le retour de la personne au sein d'un EHPAD ou du domicile.

Les professionnels (aides-médico-psychologiques, infirmières, psychomotricienne, psychologue, assistant de soin en gériatrie) qui travaillent dans cette unité reçoivent une formation spécifique (carpediem, humanité...).

### Critères d'admission et de sortie

L'admission, tout comme la sortie, se fait selon des critères bien précis. Ils sont appréciés par une équipe pluridisciplinaire. Il est nécessaire qu'un diagnostic soit réalisé par le médecin de l'unité et l'équipe soignante sur la base de l'Inventaire Neuropsychiatrique (NPI/ES).

Trois critères sont requis :

- le diagnostic de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée,
- des troubles sévères du comportement qui altèrent la sécurité et à la qualité de vie du patient, des autres résidents, des soignants ou de l'entourage,
- le patient doit être mobile

## Lutte contre la douleur

« 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** ».

L'ESPASS de Podensac est organisé pour répondre à cet engagement.

Il dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) qui définit la politique de traitement de la douleur, coordonne son évaluation et contrôle son application dans les unités. La politique définie par le CLUD est transposée dans toutes les unités. Les soignants sont tous formés au repérage, à l'évaluation et au traitement de la douleur et l'intègrent dans leurs pratiques professionnelles.

Au quotidien, à l'aide d'échelle d'évaluation de la douleur, votre douleur est mesurée afin de pouvoir la traiter. L'établissement utilise l'échelle numérique et les échelles ALGOPLUS ET DOLOPLUS adaptée aux personnes âgées non communicantes.

Les soignants utilisent les moyens les plus adaptés à la gestion de la douleur au moyen de thérapies médicamenteuses et non médicamenteuses, notamment l'hypnose qui peut vous être proposée lors de soins douloureux, l'utilisation de l'hypnose peut vous être proposée.

## Soins palliatifs et accompagnement de la fin de vie

Les soins palliatifs sont des soins délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale. L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques et les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches.

L'établissement dispose d'une équipe Soins Palliatifs interne composée de soignants ayant passé le DU Soins Palliatifs. L'ESPASS a également noué des partenariats avec la HAD et l'équipe mobile de soins palliatifs du CH Sud Gironde qui peuvent intervenir à la demande auprès du résident.

La reconnaissance des soins palliatifs pour un résident permet de personnaliser l'accompagnement proposé en appliquant des protocoles spécifiques permettant de soulager

les douleurs et souffrance liées à la fin de vie (prescriptions anticipées, alimentation plaisir, soins et toilettes à plusieurs agents...).

Le personnel du bureau des admissions, la psychologue et le personnel des services de soins sont à votre disposition pour vous aider dans cette étape particulière.

## Lutte contre les chutes

Une chute peut avoir de réelles conséquences sur le mode de vie et faire redouter le moindre déplacement. C'est pourquoi L'ESPASS s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour prévenir le risque de chute :

- Grâce aux évaluations médicales et paramédicales tout au long du séjour, nous pouvons d'identifier les résidents à risque de chute.
- Les logements sont équipés afin de faciliter les déplacements des résidents et prévenir les chutes (chaises de douche, barrières de lit, barres d'appui et leur manipulation par les professionnels...).
- Des aides techniques peuvent être mises à disposition des résidents si nécessaire.

Différents professionnels extérieurs interviennent dans la lutte contre les chutes :

- Les kinésithérapeutes soins de kinésithérapie sont individuels et ont pour rôle d'améliorer et de maintenir vos capacités fonctionnelles et votre tonus musculaire. Le travail porte sur les activités de rééducation et de marche.
- Les animateurs en activité physique adaptée (APA) : l'APA est un programme d'activités physiques ou sportives adaptés aux capacités des résidents sollicitant la mobilité, l'équilibre, le renforcement musculaire, la souplesse, l'orientation spatio-temporelle, la coordination... Le principal bénéfice attendu de l'APA est de **maintenir et préserver l'autonomie sociale, physique et fonctionnelle des résidents**. De plus, le temps de l'activité physique adaptée est un moment de convivialité, de rencontre et d'échanges entre les participants.

Enfin, nous disposons d'un système de déclaration des chutes par les agents, qui permet d'en analyser les causes et d'agir rapidement après une chute pour proposer les solutions les plus adaptées afin d'éviter qu'elles se reproduisent.

## Politique alimentation

L'alimentation est pour les résidents à la fois un plaisir à conserver et un acte de soins. À l'ESPASS de Podensac, nous voulons maintenir un juste équilibre entre plaisir et soins en apportant aux résidents des repas confectionnés en interne, avec des produits de qualité, respectueux de leurs habitudes alimentaires, envies et adaptés à leur état de santé et capacités.

Au sein de l'établissement, le Comité de Liaison Alimentation Nutrition définit la politique alimentation et de lutte contre la dénutrition, coordonne son évaluation et contrôle son application dans les unités.

Au quotidien, les équipes et notamment les référents soignants alimentation en lien avec la diététicienne veillent au recueil et à l'actualisation des données concernant les résidents afin d'ajuster les repas à leurs besoins et envies, de repérer les signes précurseurs de la dénutrition et de mettre en place les actions nécessaires au traitement de la dénutrition.

### Prise en charge des plaies et escarres

Les personnes âgées dépendantes sont une population à risque d'escarre. L'établissement a défini une politique de traitement des escarres et de prévention de leur apparition.

Chaque résident susceptible développer des escarres est identifié et bénéficie d'un plan d'actions anti-escarres. Parmi les outils à la disposition des soignants :

- Des équipements, notamment les matelas anti-escarres ;
- Des protocoles de soins spécifiques ;
- Des soins et toilettes adaptées aux situations de chaque résident ;
- Le recours possible à des spécialistes.

Les professionnels sont spécifiquement formés à la gestion des escarres et certains d'entre eux disposent du DU Plaies et Escarres.

### Gestion du médicament

L'établissement dispose d'une pharmacie interne, permettant l'approvisionnement de tous les produits de santé (médicaments et dispositifs médicaux) en cas d'hébergement permanent ou temporaire.

Toutes les prescriptions réalisées par les médecins sont analysées et validées par le pharmacien. La collaboration médico-pharmaceutique est un point fort de notre établissement.

L'équipe de la pharmacie est disponible pour informer les résidents et/ou les aidants sur leur traitement médicamenteux s'ils le souhaitent.

Seuls les traitements non remboursés par la sécurité sociale (non agréés aux collectivités) ne sont pas délivrés (exemple : les traitements anti-Alzheimer). Si le résident souhaite conserver ces traitements en concertation avec le médecin, il appartient aux aidants ou aux tuteurs de les acheter en pharmacie d'officine et de les faire parvenir au service concerné.

## Thérapies non médicamenteuses

- Espace Snoezelen



L'approche Snoezelen est une **démarche d'accompagnement**, un état d'esprit, un positionnement d'écoute et d'observation, basé sur des propositions de stimulation et d'exploration sensorielles, privilégiant la notion de « prendre soin ».

Cet outil médiateur est centré autour de la construction d'une sécurité psychocorporelle, dans un cadre contenant et une relation individualisée. Pour cela, nous disposons d'un espace spécialement aménagé, éclairé d'une lumière tamisée, bercé d'une musique douce.

Vous pouvez accéder à l'espace Snoezelen à votre demande ou sur proposition de l'équipe soignante.

- Hypnose

L'ESPASS propose également l'hypnose comme **outil d'accompagnement spécifique** et non médicamenteux. Proposée par une de nos psychologues de l'établissement, l'hypnose est un outil complémentaire aux traitements médicamenteux, permettant à la fois de soulager les douleurs, un mal-être, les troubles anxieux et psycho-comportementaux mais également d'accompagner les soins techniques invasifs ou encore la fin de vie. Cet accompagnement, effectué par notre psychologue formée à l'hypnose, peut être individuel ou collectif.

## Promotion de la bientraitance

La bientraitance est une démarche globale dans l'accompagnement du résident et de son entourage visant à promouvoir le respect des droits et libertés du résident en promouvant son écoute et en se centrant sur leurs besoins, leurs attentes, leurs préférences. C'est favoriser la participation des résidents en les incluant dans les processus de décision les concernant sur tous les aspects de leur accompagnement.

Afin de promouvoir la bientraitance, l'établissement s'inscrit dans la démarche humanité : est une approche des soins fondée sur l'adaptation du soignant au patient, qui vise à restituer à la personne sa dignité d'être humain et s'inscrit dans une démarche de bientraitance. C'est

**ESPASS de Podensac**  
**5 Allée Georges Montel, 33720 Podensac**

une philosophie du lien et de l'accompagnement dans laquelle chacun est considéré comme quelqu'un d'autonome, qui peut faire ses propres choix et sait ce qui est mieux pour lui. En formant chaque année des agents à cette démarche, **L'ESPASS de Podensac s'engage à faire de l'humanité une valeur forte de l'établissement.**

Les professionnels sont également informés de la conduite à tenir en cas d'un comportement inadapté d'un agent ou d'une autre personne. La Direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance.

Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés.



L'établissement engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cet engagement se traduit par une politique qualité ambitieuse et volontariste qui s'articule autour :

- Du développement d'une culture partagée de la sécurité
- Une démarche de la gestion des risques :

Pour atteindre les objectifs fixés, l'établissement a mis en œuvre une organisation reposant sur un système de vigilances :

- **L'identitovigilance** pour assurer une bonne identification de chaque personne : lors de votre admission et pendant votre séjour (un bracelet d'identification peut être placé si la personne est non communicante ou lors de transferts vers l'hôpital. Le médecin communiquera alors à propos de cette information) ;
- **La pharmacovigilance** pour les médicaments ;
- **L'infectiovigilance** pour les infections microbiennes ;
- **La matériovigilance** pour les dispositifs médicaux.

L'établissement s'est également doté de comités spécifiques lui permettant ainsi de développer des politiques visant l'amélioration de l'accompagnement des résidents :

### **Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)**

Il a pour mission d'évaluer, d'accompagner la politique d'alimentation, de nutrition, d'environnement repas (hygiène

### **Le Comité de lutte contre la Douleur (CLUD)**

Il coordonne toute action visant à améliorer la prise en charge de la douleur en fonction de référentiels scientifiques.

### **Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Il organise et coordonne une surveillance continue des infections. Il propose au Directeur et au Conseil de Surveillance un programme d'actions de prévention et diffuse une formation spécialisée à tous les personnels concernés.

### **Le Comité des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)**

Ce comité est composé de médecins, du pharmacien, des cadres de santé et d'infirmiers. Il propose à la Commission médicale d'établissement la liste des médicaments et dispositifs médicaux disponibles en permanence à la pharmacie. Il élabore les outils et définit les actions nécessaires à l'amélioration continue de votre prise en charge médicamenteuse.

## La certification

La certification a pour objet d'évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensés et l'ensemble des prestations délivrées par les établissements de santé. Elle tient compte notamment de leur organisation interne et de la satisfaction des patients. Il s'agit d'une procédure obligatoire qui intervient périodiquement tous les 4 ans.

Les résultats de ces évaluations sont consultables sur [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr) et affichés sur les panneaux dédiés dans le hall d'accueil (au rez-de-chaussée) pour l'EHPAD et à l'entrée de l'USLD.

## Mesurer et auditer

En parallèle de la certification, l'HAS a mis en œuvre un dispositif obligatoire de recueil d'indicateurs de qualité dans l'ensemble des établissements de santé.

Vous pouvez consulter les indicateurs de notre établissement sur le site national SCOPE SANTE, ils sont également affichés à l'entrée du bâtiment d'hébergement.

Le service qualité procède à des audits pour vérifier les bonnes pratiques et sensibiliser toujours plus nos professionnels. Des audits thématiques ont lieu régulièrement.

Votre avis compte pour nous, à chaque séjour les résidents se voient remettre un questionnaire de satisfaction. Votre avis est utilisé pour mettre en place des actions concrètes d'amélioration de la qualité.

Les actions d'amélioration repérées grâce aux audits et enquêtes font l'objet d'un plan d'actions.

## Prévenir et gérer les risques

L'établissement met en œuvre une politique de prévention et de gestion des risques. Cette politique s'appuie sur :

- la déclaration, l'analyse et le traitement des événements indésirables : les événements non souhaités pouvant affecter l'accompagnement du résident.
- l'analyse des risques : via la création de cartographies thématiques (circuit du médicament, accompagnement soignant...).
- un plan de gestion de crise opérationnel (épidémies, incendies, canicule, cyberattaque, intrusion, inondations).

## Informations utiles

### Alcool

La consommation d'alcool est autorisée, notamment au moment des repas. Toutefois, pour votre sécurité et celle des autres, nous vous rappelons que l'abus d'alcool est dangereux pour votre santé et déconseillé.

### Animaux

Les animaux ne sont pas admis au sein de l'établissement. Toutefois, ils sont acceptés lors des visites dans le parc de l'établissement. Vos proches peuvent donc venir avec un animal de compagnie.

### Assurance

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et règlements en vigueur.

La garantie « Responsabilité Civile des personnes âgées » souscrite par l'Etablissement couvre la responsabilité civile personnelle encourue par les personnes âgées de leur propre fait, ou du fait du matériel et mobilier qu'elles peuvent détenir dans les locaux, pour les dommages causés aux tiers dans l'enceinte et à l'extérieur de l'Etablissement.

Sont par contre exclus les dommages subis ou causés aux conjoints, ascendants ou descendants, ou du fait du patrimoine personnel du pensionnaire. En conséquence, **il est recommandé aux résidents de conserver leur propre assurance responsabilité civile.**

### Bénévoles

L'établissement accueille des bénévoles pour vous accompagner dans de nombreuses activités. Les bénévoles sont en lien avec le service animation et signent une convention de bénévolat régissant les relations qui les unissent à l'établissement.

### Biens et valeurs

Dès votre entrée, nous vous conseillons de déposer votre argent et vos objets de valeur en sécurité. Ils sont confiés au trésorier public de l'établissement, qui en assure la garde. Pour les récupérer, vous devrez vous présenter personnellement à la Trésorerie située *52 Rue Cazeaux Cazalet, 33410 Cadillac (05 56 62 65 01)*.

Vous pouvez demander de plus amples informations au bureau des admissions.

### Consignes de sécurité

Une alarme incendie est présente dans chaque unité de la structure. En cas de déclenchement, vous devez suivre les consignes du personnel qui est formé régulièrement et qui suit le plan



d'évacuation. Ce dernier permet de diriger les personnes vers les itinéraires de mise en sécurité et de les guider jusqu'au point de rassemblement (représenté par le pictogramme ci-contre). Dans tous les bâtiments, les consignes sont affichées dans les couloirs et dégagements.

- **En cas de début d'incendie :**

Restez dans votre chambre et ne cédez pas à l'affolement. Fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé par la fumée et les autres émanations toxiques.

- **En cas d'évacuation des locaux :**



Avant de quitter votre chambre, attendez d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les sorties de secours et vous transportera.

Pour votre sécurité, ne revenez jamais dans votre chambre sans y avoir été invité par le personnel. N'empruntez pas les ascenseurs : ils pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée.

## Culte

Vous avez la possibilité de pratiquer le culte de votre choix et de procéder aux rites et cérémonies correspondants s'ils sont compatibles avec les exigences d'une bonne dispensation des soins, le bon fonctionnement du service et la tranquillité des autres résidents. Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite, une liste est disponible à l'accueil.

## Décès

L'accompagnement de la fin de vie d'un résident et de sa famille fait partie de nos missions. Le personnel du bureau des admissions, la psychologue et le personnel des services de soins sont à votre disposition pour vous aider dans cette étape particulière.

Afin que nous puissions au mieux respecter vos souhaits, merci de les inscrire dans des directives anticipées ou d'en informer la personne de confiance que vous aurez désignée.

Il vous est conseillé de souscrire un contrat obsèques. Merci de nous indiquer les démarches que vous avez faites.

Pour organiser les obsèques, vous ou votre famille avez le choix d'un organisme funéraire et, si besoin, vous pouvez consulter la liste mise à disposition par l'établissement.

## Don d'organe

Si vous êtes opposé(e) à tout prélèvement d'organes, vous pouvez mentionner votre désaccord sur le fichier national :

Agence de la biomédecine  
Registre National des Refus  
1, avenue du Stade de France  
93 572 Saint-Denis-La-Plaine Cedex

**ESPASS de Podensac**  
**5 Allée Georges Montel, 33720 Podensac**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez vous adresser au cadre de santé de votre service.

### Echange et partage de données

Dans le cadre de votre accompagnement nous serons amenés à échanger et partager les informations strictement nécessaires, dans le respect des dispositions de l'article L. 1110-4 du CSP et des dispositions du CASF, permettant de garantir la coordination et la continuité de l'accompagnement et du suivi des personnes entre les intervenants sociaux, médicaux et paramédicaux. Nous utilisons des outils numériques de partage et d'échanges de données sécurisés : Messagerie Sécurisée de Santé, Dossier Médical Partagé.

Vous pouvez participer à l'échange et au partage de vos données *via Mon espace santé*. Il s'agit d'un service public numérique pour gérer vos données de santé. Il vous permet de stocker vos informations médicales et les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent en respectant votre consentement. 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.

### Elections

Les personnes qui souhaitent voter mais qui sont dans l'incapacité de se déplacer peuvent bénéficier du vote par procuration. Pour ce faire, il suffit de contacter la gendarmerie, qui vous accompagnera dans cette démarche par téléphone au 05 57 98 10 40 ou par courrier à l'adresse suivante : *Brigade de Podensac, 23 Cours du Maréchal Foch, 33720 Podensac*.

### Equipe Opérationnelle d'Hygiène

L'équipe opérationnelle d'hygiène de l'établissement s'engage à vos côtés.

De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour en établissement. Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres résidents, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons. En tant que résident, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques.

L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées. Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

## Famileo

L'établissement a souscrit un abonnement à FAMILEO. Il s'agit d'un journal numérique sur lequel chaque membre de la famille envoie ses messages via son mobile ou son ordinateur en quelques clics. Le journal est disponible sous la forme d'un journal papier personnalisé édité chaque semaine pour le résident.

L'établissement édite également un journal numérique qui peut être adressé aux familles qui le désirent.

Si vous souhaitez en bénéficier, veuillez le préciser au bureau des admissions.

## Photographies

Il est interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photographies des résidents ou des soignants, sans leur consentement, à partir de téléphones portables ou d'appareils de prises de vue de tout type. Avec votre accord, dans le cadre des animations, des photographies et/ou vidéos pourront toutefois être réalisées.

## Pourboires

Le personnel n'est pas autorisé à recevoir des pourboires ou gratifications. Vous l'exposeriez à des sanctions. Toutefois, votre sourire, vos paroles aimables sont les meilleurs des encouragements pour le personnel qui vous entoure et ce, sans modération !



## Respect d'autrui

Pour votre confort et celui des autres résidents, veuillez utiliser vos appareils (radio, télévision, etc.) avec discrétion et éviter de parler trop fort aux heures de repos. De même, veuillez à ne pas nuire à la propreté des locaux et respecter le mobilier en place. Enfin, veuillez traiter avec respect et considération le personnel qui vous accompagne ainsi que les autres résidents.

## Tabac



Il est strictement interdit de fumer dans les lieux à usage collectif de l'établissement en dehors des endroits prévus à cet effet. En EHPAD, il est également fortement déconseillé dans les chambres et strictement interdit de fumer dans les lits. En USLD, il est formellement interdit de fumer dans le service.

## Vos droits

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis dans la **Charte des droits et libertés de la personne accueillie** et dans la **Charte de la personne hospitalisée** que vous trouverez en annexes.

### Les sorties et vacances

Vous êtes libre d'aller et venir dans l'établissement. Si vous souhaitez sortir de l'établissement : sortie en famille, balade, veuillez prévenir l'infirmière et l'accueil de vos déplacements à l'extérieur.

Une restriction des libertés d'aller et venir peut être exercée dans le cadre d'un accueil à l'UHR.

Enfin, vous avez le droit à 35 jours de congés par an. Pendant cette absence, vous conserverez votre chambre. Il en est de même pour les absences pour hospitalisation.

Les précisions relatives aux tarifs figurent dans le contrat de séjour.

### Les départs

#### ▪ La sortie contre avis médical

Dans votre intérêt, vous ne devez quitter l'établissement qu'avec l'accord de votre médecin. Si toutefois vous souhaitez quand même partir, vous devez signer le formulaire de sortie contre avis médical (formulaire à demander à l'infirmière). Toutefois, l'autorisation de votre tuteur est obligatoire si vous faites l'objet d'une mesure de protection juridique.

#### ▪ Retour à domicile, transfert vers une autre institution :

Dans le cas où vous quittez notre établissement, nous organiserons votre sortie. Afin de clôturer votre dossier, il est nécessaire de :

- respecter un préavis d'un mois,
- vérifier et faire le point de votre dossier administratif,
- obtenir les documents qui pourront servir aux indemnisations (bulletin de sortie),
- retirer vos dépôts d'argent et d'objets de valeurs auprès de la trésorerie de Cadillac.

### Accès au dossier médical

Conformément aux dispositions du Code de la santé publique, l'accès aux informations écrites relatives à votre santé peut être obtenu par vous-même ou, le cas échéant, par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire. Dans ce cadre, une demande est à adresser par courrier au directeur de l'établissement exclusivement.

La communication des informations demandées s'effectue dans un délai de 48 heures à 8 jours à compter de votre demande, soit par consultation sur place avec le cas échéant remise de copies de documents, soit par envoi de copies de documents, les frais de copies et d'envoi étant dans ce cas à votre charge.

## Aides financières

Sous certaines conditions de ressources, les résidents peuvent bénéficier des aides suivantes :

- **l'Aide Sociale à l'Hébergement (A.S.H)**, la demande doit être faite auprès de la mairie du domicile du résident. C'est la mairie qui transmet la demande au service du département. Pour que la prise en charge des frais d'hébergement débute à partir de la date d'entrée dans l'établissement, la demande d'ASH doit être faite dans les 2 mois suivant cette date d'entrée. La décision d'attribution est notifiée à la personne âgée ou à son représentant légal. En cas de refus, la personne dispose d'un délai de 2 mois à partir de la date de notification de la décision pour faire appel devant la Commission départementale d'aide sociale auprès des services du département. Dans l'attente de la décision de la commission à l'aide sociale et afin d'éviter toute difficulté de recouvrement, le résident versera une provision correspondant à 90% de ses ressources. Les 10% restants sont à la disposition du résident (comme cela est défini par le conseil départemental).
- **Les allocations logement comprenant l'Aide Personnalisée au Logement (A.P.L) et l'Allocation au Logement Social (A.L.S)**, la demande est à adresser auprès de la CAF ou de la MSA.
- **l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (A.P.A.)**. Pour les démarches, merci de contacter l'assistante sociale.

Pour toutes vos démarches, n'hésitez pas à contacter notre **assistante sociale au 07.60.56.33.49 ou au 07.62.54.14.28.**

## Confidentialité et discrétion

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et à une obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Si vous ne souhaitez pas que votre présence dans l'établissement soit connue, il est indispensable de prévenir le cadre de santé du service ou le bureau des admissions qui feront le nécessaire afin de vous garantir l'anonymat.

## Désignation de la personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner librement une **personne de confiance**, qu'elle soit apte ou protégée. La personne de confiance peut être un membre de la famille, un proche, un(e) ami(e) ou votre médecin traitant.

Cette personne doit être **désignée obligatoirement par écrit**. Il vous est possible, à tout moment, d'annuler votre choix et de nommer une autre personne. Dans la situation où un résident aurait désigné une personne de confiance antérieurement à la désignation du tuteur, le choix définitif de la personne de confiance sera effectué par le magistrat.

**Quel est le rôle de la personne de confiance ?** La personne de confiance vous accompagne dans la connaissance et la compréhension de vos droits. Elle peut témoigner, si vous le décidez, de votre volonté, si vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer par vous-même. Elle peut assister aux entretiens médicaux afin de vous conseiller dans les choix thérapeutiques à adopter et être consultée si vous n'étiez plus en mesure de recevoir les informations médicales ni consentir à des actes thérapeutiques.

La personne de confiance est à différencier du **référént familial** qui reste l'interlocuteur privilégié entre L'ESPASS de Podensac et vous. Il vous accompagne au quotidien dans les démarches administratives, relationnelles et financières si besoin.

## Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée **directives anticipées** pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés notamment sur les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

A votre entrée dans l'établissement, vous aurez un document détaillant le principe et les modalités de rédaction ainsi qu'un modèle de formulaire. Vous pourrez demander une assistance auprès de la psychologue ou d'un médecin pour renseigner ce document.

## La personne qualifiée

Les personnes qualifiées sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Départemental. La personne qualifiée intervient au sein des établissements et services sociaux ou médico-sociaux à la demande de l'usager ou de son représentant légal. **Elles ont pour**

## mission de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les usagers/résidents et l'établissement.

La personne qualifiée a pour mission d'accompagner l'utilisateur pour lui permettre de faire valoir ses droits :

- ✓ respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité ;
- ✓ libre choix entre les prestations ;
- ✓ prise en charge ou accompagnement individualisé et de qualité, respectant un consentement éclairé ;
- ✓ confidentialité des données concernant l'utilisateur ;
- ✓ accès à l'information ;
- ✓ informations sur les droits fondamentaux, protections particulières légales, contractuelles, droits de recours ;
- ✓ participation, directe ou avec l'aide de son représentant légal, au projet d'accueil et d'accompagnement.

La liste des personnes qualifiées pour notre territoire et leurs coordonnées sont affichées dans l'établissement. Vous pouvez également les obtenir en appelant le numéro vert : 0 800 00 33 33 ou par mail à l'adresse : [personnesqualifiees@cg33.fr](mailto:personnesqualifiees@cg33.fr)

### Les réclamations et plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la direction de l'établissement pour recueillir votre réclamation ou transmettre vos doléances par le biais des boîtes à lettres présentes à l'entrée de l'USLD et dans le hall d'accueil pour l'EHPAD. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire par courrier ou mail à l'adresse [direction@espass-podensac.fr](mailto:direction@espass-podensac.fr) .

La direction veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais. Elle peut, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Vous avez la possibilité de déclarer un événement indésirable vous concernant personnellement via le lien <https://signalement.social-santé.gouv.fr>. Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous. En tant que **patient, association de patients, consommateur ou usager**, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

## Le recueil de votre satisfaction

Nous sommes soucieux de votre satisfaction. Pour cette raison, quelques semaines après votre arrivée, nous récolterons votre ressenti par rapport à l'accueil de l'établissement. Pour nous permettre d'évaluer la qualité de votre séjour, nous vous informons qu'il est possible que vous soyez sollicité au cours de votre séjour, par le biais d'un questionnaire reprenant l'ensemble des prestations qui vous sont dispensées dans la structure. De plus, si vous souhaitez émettre un avis ou faire des propositions d'amélioration concernant la qualité des services proposés, une boîte à suggestions est à votre disposition.

## Le traitement informatisé de vos données

A l'occasion de votre séjour dans notre établissement, un certain nombre de renseignements vous concernant seront recueillis et feront l'objet d'un traitement automatisé. La Loi relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) garantissent la protection des informations nominatives. Aussi, vous pouvez avoir accès à votre dossier et demander que soient modifiées ou supprimées du fichier informatique les informations inexacts.

## Votre participation et expression

L'ESPASS de Podensac étant votre lieu de résidence, il est primordial que vous puissiez donner votre avis et participer activement à la vie de l'établissement.

C'est pourquoi, vous êtes notamment conviés à participer à :

- **La commission animation**, composée du service animation, du personnel des soins et du représentant es usagers, elle participe à l'élaboration du projet animation de l'établissement. Elle se réunit deux fois par an.
- **La commission menu**, composée du personnel des services de soins, des cuisiniers et de représentants d'usagers. Elle œuvre à la qualité de la prestation de restauration. C'est un temps où vous pouvez exprimer votre satisfaction et vos attentes. Elle se réunit tous les mois.

Votre avis peut être également sollicité dans le cadre de projets menés dans l'établissement et vous pouvez, à tout moment, faire part de vos propositions d'amélioration concernant la qualité des services proposés.

Instances représentatives des résidents

### Le Conseil de Vie Sociale (CVS)

Le conseil de vie sociale est une instance élue par les résidents et les familles de l'EHPAD. Composé de représentants des résidents, des familles et du personnel de l'établissement, il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions liées au fonctionnement de l'établissement : qualité des prestations, amélioration du cadre de vie... Son rôle est consultatif.

La composition du CVS est affichée dans les services. Vous pouvez adresser vos remarques et éventuelles réclamations par mail à l'adresse suivante : [cvs@epass-podensac.fr](mailto:cvs@epass-podensac.fr)

### **La Commission des Usagers (CDU) pour l'USLD**

Des représentants désignés par l'Agence Régionale de Santé Nouvelle Aquitaine siègent à la commission des usagers (CDU), elle veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle est également chargée de faire des propositions à la direction de l'établissement pour améliorer l'accueil et la prise en charge des malades et de leurs proches.

La composition de la CDU est affichée dans les services. Vous pouvez adresser vos remarques et éventuelles réclamations par mail à l'adresse suivante : [cdu@espas-podensac.fr](mailto:cdu@espas-podensac.fr)

### Liste des annexes communes

- Liste des pièces constitutives du dossier d'admission
- Le Contrat de séjour l'annexe relative à la liberté d'aller et de venir
- Le règlement de fonctionnement
- La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- L'organigramme administratif et médical
- L'annuaire des services
- La personne de confiance (à nous remettre si vous le souhaitez)
- Les directives anticipées (à nous remettre si vous le souhaitez)
- Le don d'organe (à nous remettre si vous le souhaitez)
- Le don du corps (à nous remettre si vous le souhaitez)
- Le mandat de protection future
- Le questionnaire de pré-accueil (à nous retourner)
- La demande de provision + détail (à nous retourner)
- Le cautionnement
- Le prélèvement automatique (à nous remettre si vous le souhaitez)
- La location ou achat de dispositifs médicaux soins à la personne (à nous retourner)

### Liste des annexes par services

USLD	EHPAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La charte de la personne hospitalisée</li> <li>▪ Les tarifs</li> <li>▪ Les indicateurs qualité de l'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La charte de la bientraitance</li> <li>▪ Les tarifs</li> </ul>



Etablissements et Services Publics  
d'Accompagnement et de Soins aux Seniors

5, allée George Montel

33720 PODENSAC

05.56.76.35.10