

Les Hôpitaux du  
Bassin de Thau,  
Vous accompagnent



# Livret d'accueil des résidents

## EHPAD/USLD Les Pergolines

12 Chemin des poules d'eau, 34200, SETE

Avril 2025



HÔPITAUX  
DU BASSIN  
DE THAU

# “Les Pergolines” Sète

Hameau Résidentiel Médicalisé



## Bienvenue !

Au nom des Hôpitaux du Bassin de Thau qui gèrent le Hameau Résidentiel Médicalisé (HRM) des Pergolines et de l'ensemble du personnel qui y travaille, la Direction vous souhaite la bienvenue.

Vous avez entre les mains le livret d'accueil dont l'objectif est de vous présenter la structure et les modalités de votre séjour. Ce livret est un support de communication complété par d'autres documents qui vous ont été remis tels que le règlement de fonctionnement et le contrat de séjour. Tous ont pour objectif de porter à votre connaissance les principes, réglementations et conditions qui structurent l'organisation, le fonctionnement et la vie de l'établissement.

Nous mettrons tout en œuvre pour que cette résidence soit aussi la vôtre et serons attentifs à vos suggestions, avis et remarques. L'ensemble des professionnels s'investit pour que votre séjour au sein de ce lieu de vie se déroule dans les meilleures conditions.

Nous sommes à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

La Direction

## La parole à nos Résidents...

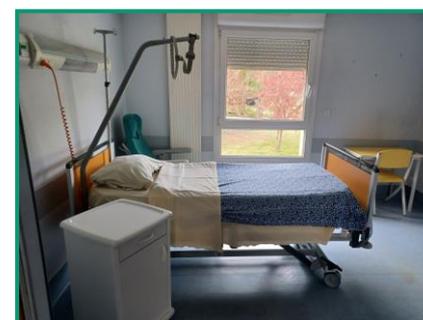
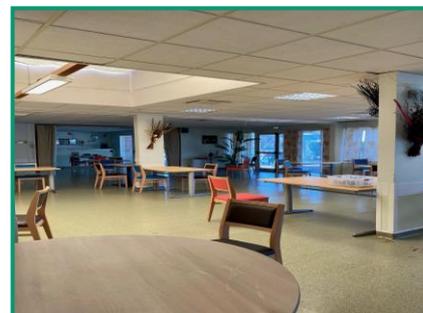
“ Aux Pergolines, bienvenue chez vous ! Vous trouverez votre place dans votre nouveau village, parmi tous ses habitants chaleureux et bienveillants. ”

## Présentation générale de la structure :

Le Hameau résidentiel médicalisé des Pergolines est situé à 1,5 km du Centre hospitalier de Sète, à proximité des plages et de la route reliant Sète à Marseillan-Agde. Le Hameau est desservi par les lignes de bus n° 3, 5 et 9.

La structure dispose d'une capacité d'accueil de 140 lits en Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) et de 55 lits en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) dont les chambres sont doubles ou individuelles. Un service de Soins médicaux et de réadaptation (SMR) est également implanté sur le site.

L'établissement vous permet de bénéficier d'un grand parc avec espaces verts, équipé de bancs et pergolas ombragées et abritées. De plus, une salle de restauration commune est située au rez-de-chaussée du bâtiment, ainsi qu'un salon de coiffure. Enfin, une salle est mise à disposition pour les animations.



### FONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE

L’EHPAD et l’USLD des Pergolines sont rattachés aux Hôpitaux du bassin de Thau (HBT) au même titre que les EHPAD Claude Goudet à Marseillan, L’Estagnol à Vias, Laurent Antoine en Agde et que l’USLD d’Agde. Ils sont soumis à l’autorité tarifaire du Conseil Départemental de l’Hérault et de l’Agence régionale de santé. Les HBT et les établissements rattachés sont administrés par un Conseil de Surveillance. Il est dirigé par une Directrice assistée par une équipe de Direction, notamment la Directrice déléguée sur les structures médico-sociales.

**L’ensemble du personnel concourt pendant votre séjour à la satisfaction de vos besoins. Tous les agents portent sur leur blouse leur prénom et leur fonction pour vous permettre de mieux les identifier et de mieux vous repérer.**

- **Le personnel médical**

Des médecins exercent dans l’établissement, répartis entre l’EHPAD et l’USLD, en tant que médecin coordinateur ou du service. Vous pouvez les rencontrer sur rendez-vous en contactant le personnel soignant (IDE).

Les médecins vous suivront régulièrement tout au long de votre séjour et répondront aux questions que vous vous posez sur votre état de santé. Ils recevront vos proches sur rendez-vous.

Le service Pharmacie de l’établissement délivre les médicaments.

- **Le personnel de soins**

A votre arrivée, vous rencontrerez le cadre de santé du service. Il a un rôle de gestion et d’encadrement. Il vous renseignera, répondra à vos demandes ou vous mettra en relation avec les personnes compétentes.

Les infirmier(ère)s sont chargé(e)s d’assurer les soins prescrits par le(s) médecin(s) et de coordonner les actes de soins, d’hygiène et de confort effectués par les aides-soignant(e)s. Les agents des services hospitaliers participent à l’entretien et à l’hygiène de la structure.

Le diététicien intervient sur l’établissement. Il élabore et contrôle les repas qui vous sont servis. Il établit les régimes prescrits par le(s) médecin(s).

De mêmes, le(s) kinésithérapeute(s) et ergothérapeute(s) de l’établissement assurent les séances de rééducation prescrites par le(s) médecin(s).

- **Le psychologue**

Un psychologue est présent sur le site du HRM des Pergolines. Il accompagne le résident et/ou les proches, à votre demande ou celle de l’équipe pluridisciplinaire.

- **Les spécialistes médicaux et paramédicaux exerçant à titre libéral**

L’appel à des consultations spécialisées (médicales ou paramédicales) sur prescription médicale est à la charge de l’établissement, sauf cas particuliers qui vous seront précisés.

- **Les personnels administratifs**

Vous aurez principalement des contacts avec les agents du service des admissions pour vos démarches administratives et financières. Ils sont à votre écoute pour vous orienter lors de votre séjour.

- **Les assistants de service social**

Un assistant de service social est à votre écoute pour vous accompagner dans vos démarches sociales.

- **Le personnel logistique**

Le personnel des services généraux (cuisine, lingerie, ateliers) œuvre afin que la qualité des prestations fournies par l’établissement soit la plus proche possible de vos souhaits.

### FORMALITÉS D’ADMISSION



Le service des admissions est ouvert tous les jours du lundi au vendredi.

Lors de la demande d’admission, il vous sera remis un dossier indiquant les démarches à effectuer et les pièces administratives à fournir.

L’agent qui vous le remettra vous expliquera le contenu et vous donnera toutes les indications utiles pour effectuer les formalités.

Une information vous sera également donnée sur les aides dont vous pouvez bénéficier si vos revenus sont insuffisants (aide sociale, allocation logement ...).

Certaines procédures sont longues du fait des délais d’instruction ; tel est le cas des demandes d’admission à l’aide sociale. Il est important d’entamer au plus tôt les démarches (au moins 6 mois avant la fin de vos droits).

L’admission est prononcée par la Directrice après avis de la Commission d’admission de l’établissement.

# “Les Pergolines” Sète

Hameau Résidentiel Médicalisé



## FRAIS DE SÉJOUR

Les prix de journée comprennent :

- **Le forfait hébergement** peut soit vous incomber, soit être pris en charge au titre de l'aide sociale, sous conditions de ressources. Les modalités peuvent être étudiées avec le bureau des entrées ou les assistants des services sociaux. Ce forfait inclut toutes les dépenses hôtelières.

Le forfait hébergement est réglé mensuellement à terme à échoir. Il reste dû en cas d'hospitalisation ou d'absences pour convenances personnelles selon la durée d'absence. Les modalités de facturation vous seront expliquées lors de votre entretien avec le service facturation.

- **Le forfait dépendance** est versé directement à l'établissement. Il est fonction du degré de dépendance de la personne et déterminé à partir d'une cotation dénommée A.G.G.I.R. (Autonomie Gérontologique Groupe Iso Ressource).

- **Le forfait soins** est pris en charge par votre organisme de protection sociale.

## ACCÈS AUX INFORMATIONS



La loi modifiée du 6 janvier 1978 vous donne un droit d'accès aux informations nominatives automatisées mises en place dans l'établissement. En dehors des données automatisées, vous avez également un droit d'accès à votre dossier administratif.

Pour accéder au dossier médical, vous pouvez formuler votre demande auprès de la mission qualité qui vous indiquera la procédure à suivre.

Dans un souci de sécurité des biens et des personnes, un système de vidéo-surveillance a été mis en place dans les circulations de l'établissement. Les images ne sont pas conservées au-delà de 7 jours. Elles peuvent être visionnées, en cas de besoin, uniquement par les personnes habilitées.

### • **Droit à l'image**

Lors de votre admission, il vous est proposé de remplir un formulaire d'autorisation de droit à l'image. Toute personne ne souhaitant pas être filmée, photographiée ou interviewée est priée de le faire savoir auprès des animateurs.

## LA PROTECTION DES MAJEURS



Compte tenu de leur état de santé, certains résidents peuvent nécessiter d'une mesure de protection juridique.

Elle est décidée par le Juge des Tutelles à la demande des médecins, de l'assistante sociale ou de la famille.

Selon l'appréciation du niveau de protection nécessaire, le juge nomme un tuteur ou un curateur ou un mandataire spécial qui peut être un membre de la famille, une association tutélaire, ou un tuteur privé.



## DÉPÔT DES OBJETS ET VALEURS

A votre entrée et tout au long de votre séjour, vous avez la possibilité de déposer des numéraires et des objets de valeur dans le coffre de l'établissement.

L'établissement sera alors responsable dans certaines limites et sauf cas de force majeure des pertes, vols ou détérioration des objets déposés.

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'agent des admissions pour plus de détails et consulter le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement.

## SÉCURITÉ

### DES PERSONNES ET DES BIENS



Merci de respecter les consignes suivantes :

- Ne pas fumer ou vapoter à l'intérieur des établissements,
- Ne pas utiliser des appareils à flamme nue (bougies, réchaud...),
- Ne pas brancher dans les chambres des appareils électriques sans autorisation,
- Ne pas modifier les installations électriques ou les dispositifs de sécurité.

Toute installation d'appareil électrique doit être soumise à l'autorisation de la Direction et aux normes de sécurité en vigueur (production d'un certificat).

En cas d'incendie, respectez les consignes suivantes :

- Gardez votre calme,
- Prévenez le personnel de l'étage,
- Fermez les portes et les fenêtres.

En cas d'évacuation, suivez les consignes du personnel, ne revenez pas en arrière, n'utilisez pas les ascenseurs.

### SÉJOUR

- **Projet d'accompagnement personnalisé**

Le projet d'accompagnement personnalisé est un outil de coordination visant à répondre aux besoins et attentes de la personne accueillie. Il participe à la promotion de la bienveillance.

Il est élaboré en équipe pluridisciplinaire et la participation du résident et de ses proches est toujours recherchée. Enfin, il est rédigé dans un délai de quelques mois suivant l'admission, réévalué annuellement et dès lors qu'un changement est observé.

Un recueil des données est réalisé à l'entrée pour vous accompagner au mieux dès votre arrivée.

- **Votre chambre**

Les chambres sont individuelles ou doubles. Elles sont équipées d'une prise pour la télévision ainsi que d'un système d'appel malade et d'un système de détection incendie.

Vous pouvez installer dans votre chambre des objets personnels ou même de petits meubles, sous réserve de compatibilité avec les consignes de sécurité. Ils ne doivent pas gêner les circulations ou les évacuations.

Pour des raisons tenant à votre état de santé ou d'organisation du service, des changements de chambre sont possibles.



- **Les repas**

Vous bénéficiez de trois repas par jour (petit déjeuner, déjeuner, dîner) ainsi que deux collations si vous le souhaitez (gouter et collation nocturne). Des menus variés et équilibrés, tenant compte de vos goûts et régime alimentaire, vous sont proposés par le diététicien.

Vos amis ou parents peuvent partager vos repas. La commande et le paiement des repas accompagnants doivent s'effectuer 48 heures ouvrables à l'avance.

Une Commission de menus est organisée 2 fois par an.



- **Le linge**

Vous devez bénéficier d'un trousseau de vêtements personnels dont la liste non exhaustive vous est présentée à l'admission.

Pour minimiser les risques de perte, le marquage des vêtements est réalisé par nos soins. L'entretien de vos effets personnels, inclus dans le prix de journée, est réalisé par un prestataire mandaté par les HBT.

Vos proches peuvent entretenir toute ou partie de votre linge personnel si vous le souhaitez mais il n'y aura pas de minoration du tarif journalier.

Le linge de maison est fourni par les HBT, blanchi et entretenu par un prestataire externe.



- **Le courrier**

Il est distribué chaque jour ouvrable à l'accueil de la structure. Pour expédier votre courrier, remettez-le à l'accueil ou au cadre de santé.

- **Téléphone et Internet**

Les chambres sont équipées de téléphone. La procédure d'ouverture de ligne vous sera indiquée par le Service des admissions.

Vous pouvez accéder à internet au sein de la structure. Un ordinateur est également mis à votre disposition.



- **Salon de coiffure**

Pour améliorer la qualité de votre séjour, une prestation coiffure vous est proposée par une coiffeuse conventionnée avec les HBT. Les équipes soignantes ou l'agent d'accueil peuvent vous renseigner sur les modalités.

- **Cultes**

Vous pouvez participer à l'exercice de votre culte et recevoir la visite de son représentant.



- **Activités de loisirs et d'animation**

Les EHPAD et USLD sont des lieux de vie dans lesquels vous êtes invité à conserver le lien social, une activité culturelle et physique adaptée selon vos possibilités.

Nous vous proposons :

- Des animations collectives (ateliers, lecture, cuisine thérapeutique, jardinage, sorties marché / restaurant / bateau...),
- Des activités menées par des intervenants extérieurs (activité physique adaptée, médiation animale, musicothérapie...),
- Des animations événementielles (fête de l'EHPAD, fête de la musique, spectacles, fêtes nationales, fêtes religieuses, anniversaires...).

Un salon et une cuisine sont à votre disposition avec différents équipements.

Les animateurs et le personnel sont à votre disposition pour tous renseignements complémentaires.

Par ailleurs, des associations de bénévoles complètent l'organisation des loisirs (ateliers, jeux, visite au chevet...).



# “Les Pergolines” Sète

Hameau Résidentiel Médicalisé

## ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES



Des associations de bénévoles conventionnées avec l'établissement peuvent intervenir au sein de l'EHPAD-USLD. Elles participent aux activités socio-culturelles, permettent de rompre l'isolement et/ou accompagnent dans le cadre d'une fin de vie.

Elles œuvrent en faveur de l'amélioration de l'accompagnement des résidents hébergés, en organisant et finançant des animations, des moments festifs et des visites individuelles, pour les résidents qui en ressentent le besoin.

Plus de renseignements auprès du cadre de santé (programme, missions...).



## FAMILLE ET VISITEURS

La conservation des liens avec votre famille et vos proches est une priorité de l'établissement. Ils ont la possibilité, avec votre accord express, de prendre de vos nouvelles auprès de l'équipe soignante.

Les familles / proches disposent d'un espace d'échanges : « **Le Temps des familles** ». Il permet de rencontrer d'autres familles, de partager des expériences, d'engager des échanges autour de son vécu de proche. Ces rencontres ont lieu un jeudi par mois de 14h30 à 16h dans la cuisine thérapeutique de l'EHPAD.

Ces échanges se développent autour d'une équipe pluridisciplinaire formée et investie, composée d'une psychologue clinicienne, d'une neuropsychologue et d'une assistante de service social.

Il n'existe pas de restriction particulière d'horaires pour les visites de vos proches. Afin de favoriser le repos des résidents, ils peuvent toutefois privilégier la tranche horaire 11h00-20h00.

Certaines restrictions peuvent être instaurées temporairement pour des raisons médicales ou sanitaires. Une information spécifique vous sera transmise.

Il est demandé aux visiteurs de respecter :

- Le repos des résidents et l'organisation du service,
- L'obligation de prévenir l'équipe soignante lorsqu'ils apportent à manger ou à boire,
- L'interdiction de fumer ou vapoter dans les locaux,
- Les restrictions liées au contexte sanitaire.

Un parking est à la disposition des visiteurs aux abords de l'établissement. Il convient de respecter les emplacements matérialisés dans la limite des places disponibles.

Votre animal de compagnie est le bienvenu sous réserve de respecter les règles édictées par le règlement de fonctionnement.

## SORTIES / DÉPART



### • Liberté d'aller et venir

Vous êtes libre d'aller et de venir (sauf contre-indication médicale et vue en concertation). Vous êtes libre de quitter l'établissement lorsque vous le souhaitez. Nous vous prions toutefois de prévenir le personnel afin d'éviter toute inquiétude.

Les sorties avec vos proches sont bien entendu encouragées et organisées avec l'équipe médicale et soignante, selon votre état de santé.

Si les médecins estiment que votre sortie présente des dangers pour votre santé, une évaluation dans le cadre de votre projet d'accompagnement personnalisé sera abordée et une annexe à votre contrat de séjour « liberté d'aller et venir » pourra être établie.

### • Absences temporaires

Pour des raisons médicales (hospitalisation par exemple) ou de convenances personnelles (séjour familial), vous pouvez vous absenter de l'établissement. Votre chambre reste réservée. Des modalités de facturation particulières peuvent s'appliquer. Plus de détails dans le contrat de séjour.

### • Modalité de sorties

L'équipe soignante, l'assistant social et l'agent d'accueil peuvent vous renseigner sur les conditions de votre sortie.

Avant votre départ, vous recevrez une lettre pour votre médecin traitant et les ordonnances nécessaires à la poursuite de votre traitement. Si votre état nécessite un transport, vous disposerez du libre choix de la société d'ambulance ou du taxi.

N'oubliez pas de passer auprès du Service des admissions afin de :

- Vérifier votre dossier administratif,
- Acquitter le solde des frais d'hébergement restant à votre charge,
- Obtenir un bulletin de situation,
- Recevoir les informations nécessaires pour rentrer en possession des objets ou valeurs déposés.

### • Formalités de décès

Si vous avez souscrit un contrat obsèques, nous vous invitons à en faire part à l'agent d'accueil afin que nous respections vos souhaits et puissions l'activer en lien avec vos proches.

Vous disposez d'une totale liberté de choix en ce qui concerne les sociétés et les transports funéraires. Plus de détails dans le règlement de fonctionnement.



### CONSEIL DE VIE SOCIALE

Le Conseil de la vie sociale est une instance d'échanges et d'expression sur tout ce qui concerne l'établissement. C'est un lieu d'écoute favorisant la participation des résidents et de leurs proches.

Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement :

- Droits et libertés des personnes accompagnées
- Organisation intérieure et vie quotidienne,
- Activités, animations socio-culturelles,
- Projets de travaux et d'équipement,
- Nature et prix des services rendus,
- Affectation des locaux collectifs,
- Entretien des locaux,
- Relogements en cas de travaux ou de fermeture,
- Animation de la vie institutionnelle.

Il est associé à l'élaboration ou révision du projet d'établissement. Il est également intégré à la démarche d'évaluation de l'établissement.

Il est notamment composé des représentants des résidents et des familles, ainsi que des représentants de l'établissement, des bénévoles et associations. Il se réunit au moins 3 fois par an.

### COMMISSION DES USAGERS



Les Hôpitaux du Bassin de Thau dispose d'une Commission des Usagers qui travaille en étroite collaboration avec le Conseil de la Vie Sociale et la Direction déléguée de site.

La CDU a pour mission principale de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches pour qu'ils puissent exprimer leurs difficultés. Elle contribue aussi, par ses avis et propositions, à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des personnes concernées et de leurs proches.



### PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous souhaitez exprimer une plainte ou une réclamation, vous pouvez en faire part au cadre de santé, au médecin, à la Direction déléguée de site ou bien directement auprès du Service des Relations avec les Usagers, selon les circonstances. Les équipes seront présentes pour vous accompagner dans vos démarches (réponse écrite, rencontre, médiation...).

Plus d'informations auprès du Service des Relations avec les Usagers (téléphone : 04 67 46 77 19 – mail : [usagers@ch-bassindethau.fr](mailto:usagers@ch-bassindethau.fr)).

### DÉMARCHE QUALITÉ



L'EHPAD et l'USLD des Pergolines sont soumis à une obligation d'évaluation périodique sur la base d'un référentiel national élaboré par la Haute Autorité de Santé. La démarche d'évaluation vise à :

- permettre au résident d'être acteur de son parcours ;
- renforcer la dynamique qualité ;
- promouvoir une démarche porteuse de sens pour l'établissement et ses professionnels.

L'évaluation a pour objectif de s'assurer qu'un accompagnement de qualité est apporté aux personnes accompagnées avec une réponse adaptée à l'expression de leurs souhaits, leurs besoins et leurs projets.

La dynamique qualité de l'établissement est pérenne (programme pluriannuel d'actions qualité) et les visites d'évaluation sont réalisées tous les 5 ans.

### RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'INTIMITÉ

Les professionnels de l'établissement assurent le respect de votre dignité, du droit à la vie privée et au secret des informations vous concernant.

### PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE



La bientraitance est une valeur fondamentale pour les professionnels du HRM des Pergolines. Il s'agit d'une démarche globale de prise en charge visant à promouvoir le respect de vos droits et libertés, votre écoute et la prise en compte de vos besoins, tout en prévenant la maltraitance. Elle s'étend à l'accueil de votre entourage.

Le projet d'accompagnement personnalisé est un outil central de personnalisation de la prise en charge qui participe à la promotion de la bientraitance.

Les professionnels qui ont connaissance d'un acte de maltraitance sont tenus de le signaler à la Direction en appliquant la procédure établie.

Ces professionnels sont sensibilisés aux notions de promotion de la bientraitance et de prévention de la maltraitance grâce à des formations institutionnelles régulières (Programme « Humanité »).



### PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) a été constitué au sein des HBT. Les équipes soignantes sont attentives et formées au repérage et à la prise en soins de la douleur.



### PERSONNE DE CONFIANCE

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens médicaux et vous aider pour la compréhension de vos droits et la prise de décision. Cette désignation est valable sans limitation de durée, sauf volonté contraire. Elle est révocable à tout moment.

Lors de la désignation, vous pouvez expressément indiquer que cette personne de confiance exerce également les missions de la personne de confiance mentionnée à l'article L1111-6 du Code de la santé publique, à savoir notamment :

- En cas de diagnostic ou de pronostic grave, la personne de confiance reçoit les informations nécessaires pour vous soutenir ;
- Lorsque vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information, la personne de confiance sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation (sauf urgence ou impossibilité) ;
- Elle rend compte de votre volonté lorsque vous ne pouvez plus vous exprimer. Son témoignage prévaut sur tout autre avis non médical.

Les formulaires sont annexés au contrat de séjour. Une notice d'information est annexée au livret d'accueil.

### DIRECTIVES ANTICIPÉES



Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée.

Il s'agit pour vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Si vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez solliciter l'équipe soignante. Une notice explicative est annexée au livret d'accueil.

### PERSONNES QUALIFIÉES



Vous pouvez faire appel à une « personne qualifiée » sur la liste disponible auprès du secrétariat de la Direction déléguée de site (contact mentionné en page 10 du livret d'accueil) afin de vous aider à faire valoir vos droits.

Cette liste est établie par département et conjointement signée par le Préfet de l'Hérault, le Directeur général de l'ARS Occitanie et le Président du Conseil Départemental de l'Hérault.

Dès la fin de son intervention la personne qualifiée informe par lettre recommandée avec accusé de réception le demandeur d'aide ou son représentant légal, des suites données à sa demande. Elle en rend compte aux autorités chargées du contrôle de l'établissement. Elle peut enfin tenir informé l'organisme gestionnaire.

Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit. La durée de leur mandat est de 3 ans renouvelable à compter de la date de leur arrêté de nomination.

### QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION



Un questionnaire de satisfaction est distribué aux résidents et aux proches annuellement afin que vous puissiez nous faire part de remarques et suggestions.

Les résultats seront communiqués au Conseil de la vie sociale. Ils constituent des éléments précieux d'informations permettant d'orienter le travail de tous vers une plus grande satisfaction des usagers.

### DOCUMENTS JOINTS

Vous trouverez des documents complémentaires, joints au livret d'accueil, permettant de mieux préparer votre arrivée :

- Charte des droits et libertés de la personne âgée,
- Autorisation du droit à l'image,
- Documents relatifs à la personne de confiance,
- Documents relatifs aux directives anticipées,
- Procédure de gestion des plaintes et réclamations,
- Règlement de fonctionnement.

Des documents sont également à votre disposition sur demande auprès du secrétariat de la Direction déléguée de site :

- Liste des personnes qualifiées,
- Charte de l'animation en Gérontologie,
- Charte de la bientraitance.



## Numéros de téléphone des personnes référentes :

### · Directrice déléguée de site :

- Adresse mail : [sec-damse@ch-bassindethau.fr](mailto:sec-damse@ch-bassindethau.fr)
- Numéro externe : 04 67 46 56 42
- Numéro interne : 6 56 42

### · Cadre supérieur de santé

- Numéro externe : 04 67 46 57 39
- Numéro interne : 6 57 39

### · Cadre de santé (EHPAD 1-2-3)

- Numéro externe : 04 67 46 56 49
- Numéro interne : 6 56 49

### · Cadre de santé (EHPAD 4 - USLD 2-3)

- Numéro externe : 04 67 46 57 49
- Numéro interne : 6 57 49

### · Assistante de service social

- Numéro externe : 04 67 46 57 23
- Numéro interne : 6 57 23

### · Accueil et gestion des dossiers d'hébergement

- Numéro externe : 04 67 46 57 97
- Numéro interne : 6 57 97
- [accueilpergolines@ch-bassindethau.fr](mailto:accueilpergolines@ch-bassindethau.fr)

## Représentantes des usagers à la Commission des Usagers :

- Mme CLAES : 06 32 09 84 18
- Mme RABARY : 06 14 03 79 15

