

**EHPAD Saint-Camille**

17 à 23 rue du Marché au Filé

62 000 ARRAS

03.21.22.70.14

contact@stcammille-arras.fr

# Livret d'accueil

A destination des personnes  
accueillies et de leurs proches

Dernière mise à jour :  
10/11/2020



# **Bienvenue chez Nous !**

# **Bienvenue chez Vous !**

L'établissement a le plaisir de vous offrir ce livret d'accueil qui a pour objectif de vous informer sur les conditions d'accueil et de séjour. Il contient une série de renseignements qui peuvent vous être utiles pour préparer ou faciliter une arrivée dans notre établissement, ce qui vous permettra également de découvrir notre fonctionnement.

Vous avez choisi notre établissement qui répond à vos besoins et vos attentes, et nous vous remercions de votre confiance.

Soyez assuré que l'ensemble du personnel qui sera amené à vous entourer et vous accompagner au quotidien, mobilisera tout son savoir-faire, son professionnalisme et toute son attention pour que vos conditions de vie soient les plus agréables et sécurisantes possibles.

Nos fonctions et missions sont basées essentiellement sur le respect des principes édictés par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie que vous trouverez au sein du présent livret.

Ce livret est complété lors de votre entrée par un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement auxquels vous pourrez vous référer.

Toutes informations complémentaires peuvent vous être fournies sur votre demande.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et suggestions ; elles nous seront précieuses pour améliorer encore davantage nos conditions d'accueil et de séjour.

**La Directrice,**

**Marie BOMBA**

## Présentation de l'établissement

L'établissement Saint-Camille est un établissement privé à but non lucratif géré par l'Association Saint-Camille.

L'Association a été créée en 1955 sous la dénomination de « Association d'Assistance des Auxiliaires de Saint-Camille ». Elle est devenue « Association Mahaut d'Artois » en 1981 et obtiendra son nom actuel en 1998. Régie par la loi du 1er juillet 1901, elle est fondée sur les principes énoncés par Saint Camille de Lellis qui choisit de considérer le malade comme une personne à part entière en favorisant la distribution de soins ainsi que l'aide et l'assistance à toute personne nécessiteuse et fonde au XVIème siècle l'Ordre des Serviteurs des Malades, appelés également les Religieux Camilliens.

Ainsi, le Frère René Didierjean ouvre en 1957 la Maison de Retraite Mahaut d'Artois. Elle deviendra la Maison de Retraite Saint-Camille en 1998, lors de la modification de l'Association et prendra alors la dénomination d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD). S'amorce alors un vaste projet d'extension et de restructuration du bâtiment qui s'achèvera le 30 avril 2002 en permettant l'humanisation et l'adaptation des locaux à la prise en charge des résidents.



En 2020, l'établissement s'est refait une beauté pour offrir à ses résidents un cadre de vie encore plus chaleureux et humain, dont la décoration est entièrement tournée autour des atouts de la ville d'Arras et notamment ses magnifiques places.

Les locaux ainsi transformés sont ceux que vous connaissez aujourd'hui.

A ce jour, l'établissement assure en son sein un hébergement permanent pour les personnes âgées dépendantes grâce à une capacité d'accueil de 67 lits répartis en 55 chambres individuelles et 6 chambres doubles. Parmi ceux-ci un espace sécurisé de 10 lits est réservé à l'accueil de personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une pathologie apparentée.

Les logements des résidents sont répartis sur quatre niveaux. Chaque niveau dispose des prestations nécessaires à une convivialité et à une socialisation compatibles avec le respect de l'individualité, la dignité de chacun et les contraintes de la vie en collectivité, on y trouve notamment une petite salle à manger ainsi qu'une salle de bain médicalisée.

S'ajoutent à cela des espaces communs à l'ensemble de l'établissement conçus pour le bien-être, les soins, les activités et la restauration qui sont à la disposition des résidents. Parmi eux, on retrouve notamment une salle de télévision, un salon de coiffure, une grande salle de restauration ainsi qu'une jolie terrasse fleurie.



L'établissement est habilité à recevoir des personnes bénéficiant de l'Aide Sociale allouée par le Département pour l'ensemble de ses lits. A ce titre, les tarifs et l'ensemble des moyens de l'établissement sont autorisés et définis annuellement par le Conseil Départemental du Pas-de-Calais et l'Agence Régionale de Santé Nord-Pas-de-Calais Picardie.

# La Démarche Qualité : une priorité !

L'établissement a mis en place depuis maintenant plus de dix ans une organisation visant à améliorer la qualité des prestations fournies aux résidents accueillis. Aujourd'hui, il nous faut poursuivre et renforcer cette démarche afin que cette manière de penser et d'agir au quotidien permette d'engager tout l'établissement dans son adaptation aux besoins des personnes accueillies. Car les besoins de la population ont évolué et la nature de notre activité doit s'y adapter afin de continuer à réaliser un accompagnement de qualité.

En lien direct avec le projet d'établissement, la démarche qualité constitue un socle incontournable pour faire évoluer l'organisation de manière efficiente et la manière d'aborder le travail auprès des personnes âgées dépendantes. Elle questionne sur la manière de concevoir l'accompagnement des usagers et sur l'adaptation de l'établissement aux évolutions réglementaires et aux recommandations de bonnes pratiques. C'est donc un mouvement continu de perpétuelle évolution et d'adaptation de l'EHPAD.

Cette nécessité s'inscrit également dans le cadre du renouvellement de l'agrément de l'établissement qui est conditionné aux résultats de nos évaluations internes et externes menées selon une périodicité prédéfinie.

Il s'agit donc d'un enjeu majeur qui concerne chacun d'entre nous.



Autour de la Directrice, d'un Référent Qualité et d'un Comité de Pilotage, tout l'établissement se mobilise dans la démarche afin de pérenniser un accompagnement de qualité dans l'intérêt des personnes âgées accueillies et pour garantir leur satisfaction.

# La vie dans l'établissement

L'EHPAD Saint-Camille a la volonté de respecter chaque personne âgée accueillie dans toute sa singularité et de trouver les moyens de le faire dans un cadre collectif. C'est notamment la raison pour laquelle nous adaptons régulièrement notre organisation aux besoins des résidents.

C'est un lieu de vie ouvert dans lequel chaque résident est amené à partager des moments de vie avec d'autres personnes : résidents, familles, bénévoles et professionnels. Il est donc nécessaire que cette cohabitation tienne compte des particularités et des contraintes des uns et des autres. Dans ce cadre, nous mettons tout en œuvre pour que chacun puisse s'exprimer sur ses envies, souhaits mais aussi insatisfactions et avons à cœur de défendre la liberté d'expression de l'ensemble des personnes accueillies.

Vous aurez ainsi l'occasion durant votre séjour d'être sollicité pour répondre à des enquêtes de satisfaction (au minimum une fois par an) ou participer à des groupes d'expression thématiques.

## **▣ Conseil de la Vie Sociale**

Il s'agit de l'instance interne à l'établissement qui réunit les représentants des résidents et des familles trois à quatre fois par an. Les membres sont élus tous les trois ans. Elle a pour but d'échanger sur la vie de l'établissement, les prestations et sur les évolutions de la structure. Les résidents et les familles ont donc la possibilité de faire remonter leur question à ces représentants. N'hésitez pas pour cela à utiliser la boîte aux lettres destinées à cette intention dans la salle TV. Et pour mieux les repérer, sachez que vous pouvez également trouver les coordonnées et photos de ces représentants dans le hall d'entrée de l'établissement.

## **▣ Les réclamations**

L'établissement est soucieux de faire progresser son fonctionnement et l'accompagnement des résidents. A ce titre et dans un esprit d'échanges constructifs, une gestion des réclamations a été mise en place afin de recueillir et traiter les problèmes rencontrés par les résidents et les familles dans l'établissement.

En cas de problème, nous vous invitons à faire part du problème rencontré auprès de l'infirmière en poste ou du secrétariat. Nous nous engageons à y apporter une réponse très rapide.

Bien évidemment, le résident peut également contacter la Directrice de l'établissement ou le Président de l'Association.

Par ailleurs s'il le juge nécessaire, il peut gratuitement, sur simple demande, faire appel à un médiateur. Le résident peut choisir ce médiateur sur la liste des personnes qualifiées de son Département. Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

## **Descriptif de votre chambre**

Nous disposons de deux types de chambre : individuelles ou doubles. L'ensemble des chambres sont meublées par l'établissement et équipées d'une salle de bain avec WC.

Chaque personne a la possibilité de personnaliser son espace avec du mobilier ou des effets personnels, dans la limite de l'espace de sa chambre et de sa sécurité. Pour cela, il vous est conseillé de solliciter l'avis de l'équipe de direction dans l'aménagement de votre espace de vie.

## **Votre Projet Personnalisé d'Accompagnement**

Un Projet Personnalisé d'Accompagnement est co-construit et mis en œuvre avec chaque résident. Il a pour but de favoriser la qualité de vie des personnes âgées qui y ont élu leur nouveau domicile. Ainsi, malgré les contraintes inévitables liées aux soins et à la vie en collectivité, leur vie doit se rapprocher le plus possible de celle que l'on peut avoir chez soi. L'accent sera mis sur l'animation et le maintien de l'autonomie.

Dans ce nouveau domicile vont être mises en œuvre des solutions d'accompagnement et de suivi essayant de retarder le plus possible l'arrivée de la dépendance physique et/ou psychique. C'est donc dans cette optique que le projet de vie répond à certaines exigences telles que la qualité de l'accueil, la qualité de l'animation, des prestations hôtelières (linge, repas), des soins prodigués et l'accompagnement de la fin de vie.

Le projet de vie est réfléchi, écrit et mis en œuvre pour faciliter la vie des résidents. Il n'est pas figé mais évolutif. Les acteurs du Projet Personnalisé à l'Accompagnement sont les résidents, les familles, le personnel et tout autre intervenant même pour un temps donné.

# L'organisation de l'établissement

## ▣ *Le personnel de l'établissement*

Garante du projet de l'établissement, la Directrice assure la définition et le pilotage d'actions répondant aux besoins des personnes accueillies pour lesquelles l'établissement a été créé et autorisé.

Sous sa responsabilité, l'Infirmière Coordinatrice encadre l'équipe de soins en lien avec le Médecin Coordonnateur (*en cours de recrutement*) garant des bonnes pratiques de soins. Cette équipe se compose :

- d'infirmiers diplômés d'état (IDE),
- d'aides-soignants (AS) ou d'accompagnants éducatif et social (AES), dont un est systématiquement présent la nuit,
- d'agents de service logistique (ASL) ou d'agents de service de soins (ASS), dont un est systématiquement présent la nuit, et dont une partie de l'équipe est en charge de l'entretien des locaux.

A leurs côtés, un psychologue et une ergothérapeute complètent par leur compétences l'accompagnement paramédical et une animatrice assure la coordination des temps d'activités et de vie sociale.

Notons que chaque résident conserve le libre choix de son médecin traitant. A ce titre avant son entrée, il doit en faire part à l'établissement afin de pouvoir organiser la continuité de la prise en charge médicale. Les médecins traitants interviennent comme au domicile. Ils sont donc vos interlocuteurs privilégiés pour les questions médicales. L'établissement agit donc en fonction des prescriptions qui lui sont transmises.

L'équipe administrative est quant à elle composée de deux personnes, une comptable et une secrétaire qui se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Enfin, l'équipe hôtelière est composée de cuisiniers et agents de cuisine, qui œuvrent sous la responsabilité du Chef de Cuisine au quotidien à satisfaire les papilles des résidents et d'agents d'entretien du bâtiment en charge de la maintenance et de l'hygiène des locaux.

L'organigramme est affiché dans le hall d'entrée de l'établissement si vous souhaitez le consulter.



### **✦ L'animation**

L'animation fait partie intégrante de la vie de notre établissement car elle est un élément essentiel contribuant au bien-être de la personne âgée en insufflant un dynamisme au sein de l'établissement, un climat de gaieté visant à améliorer la vie communautaire et qui non seulement permet à la personne âgée de créer des liens, de se sociabiliser mais aussi facilite son intégration et son adaptation.



L'animation est très diversifiée. Ainsi, un planning d'animation hebdomadaire est affiché chaque semaine. Activités manuelles, jeux de société, atelier cuisine, atelier esthétique, atelier mémoire, gym douce, etc. : il y en a pour tous les goûts.



Un programme hebdomadaire est également prévu pour les résidents de l'Unité de Vie Alzheimer. Celui-ci est adapté à leurs pathologies et leur permet de s'épanouir pleinement dans leur vie quotidienne dans le service.

Par ailleurs, petits et grands de divers horizons viennent à notre rencontre et interviennent auprès des résidents en leur apportant un divertissement.

Nous bénéficions ainsi de prestations de chorales, de spectacles et de nombreux échanges intergénérationnels avec les jeunes de diverses structures et établissements scolaires.



Des rencontres avec d'autres Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes sont également fréquemment organisées, ainsi que des sorties très variées (marché, musée, cinéma...).

Le résident est libre de participer aux activités de toute nature que l'établissement propose, ses proches sont également invités à l'accompagner aussi souvent qu'ils le souhaitent. Nous considérons ainsi que la famille a toute sa place dans notre établissement et fait partie intégrante de notre quotidien.

### **✦ La restauration**

Une cuisine traditionnelle et équilibrée est confectionnée par le Chef de cuisine de l'établissement, en lien avec son équipe.

L'élaboration des menus et l'achat des denrées sont assurés par un prestataire de services. Toutes les six semaines, la Commission Menus se réunit afin d'évaluer les périodes précédentes, d'anticiper les besoins et les souhaits à venir.

Les régimes alimentaires médicalement prescrits sont respectés et les menus affichés à la semaine.

Les repas des résidents sont servis aux heures suivantes dans les espaces collectifs :

- petit déjeuner : 8 h 30
- déjeuner : 11 h 30
- goûter : 15 h 30
- dîner : 18 h 00 (étage) - 18 h 15 (restaurant)

Exceptionnellement et en concertation avec l'équipe pluridisciplinaire qui en jugera autrement, la prise des repas en chambre sera évaluée au cas par cas et ce essentiellement pour des raisons médicales.

Les proches ont la possibilité de partager le repas avec les résidents. Pour cela, il est demandé de procéder à une réservation 48 heures à l'avance. Les tarifs sont disponibles auprès de l'accueil.

### **✦ Le linge**

L'entretien du linge personnel des résidents est assuré par l'établissement qui dispose en outre de l'appui d'un service de blanchisserie extérieur pour l'entretien de son linge plat.

Le résident est tenu d'avoir son trousseau complet et clairement identifié dès son entrée par des étiquettes brodées et cousues. Nous déclinons toute responsabilité pour la perte du linge non marqué. Par ailleurs, le traitement du linge étant réalisé de manière collective, nous ne pouvons assurer le traitement du linge délicat. Ainsi, ce type de vêtements ne peuvent être entretenus par l'établissement et ne pourront pas faire l'objet d'indemnisation en cas de dégradation.

### **✦ Le coiffeur**

Un salon de coiffure est à votre disposition, n'hésitez pas à vous rapprocher de l'accueil qui vous en expliquera le fonctionnement. Un coiffeur intervient ainsi plusieurs fois par semaine pour réaliser l'ensemble des prestations que vous lui demanderez. Ses services ne sont pas inclus dans les tarifs journaliers et font l'objet d'une relation directe avec lui. Tout autre professionnel du cheveu avec lequel vous auriez l'habitude de travailler est également le bienvenu.

### **✦ Les autres intervenants**

Vous avez la possibilité de bénéficier de l'intervention d'autres professionnels paramédicaux, et notamment pédicures, masseurs kinésithérapeutes, orthophonistes, etc. Leurs services ne sont pas inclus dans les tarifs journaliers et font l'objet d'une relation directe avec ces professionnels.

Pour tout renseignement ou pour être mis en relation avec des professionnels qui interviennent d'ores et déjà dans l'établissement, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe infirmière.

# Renseignements pratiques

## **Téléphone**



Vous avez la possibilité d'avoir le téléphone dans votre chambre, il vous suffit de faire les démarches auprès d'un opérateur de téléphonie. N'hésitez pas à solliciter l'aide du secrétariat dans vos démarches. L'abonnement et les frais de communication téléphoniques restent à votre charge.

## **Courrier postal**



Le courrier reçu est distribué aux résidents chaque jour de la semaine. Celui à expédier est à déposer au secrétariat. Tous vos courriers sont à adresser à :

**EHPAD Saint-Camille**

**NOM Prénom du résident**

17 à 23 rue du Marché au Filé

62 000 ARRAS

## **Horaires des visites**

L'établissement est largement ouvert aux familles et aux amis des résidents. Afin de faciliter leurs venues et ne pas gêner l'organisation des soins, il est conseillé de favoriser les visites entre 14h00 et 18h00.

Les visiteurs peuvent donc être largement présents dans la vie quotidienne de leurs proches qui peuvent les recevoir dans leur chambre, sous réserve du respect de la tranquillité des voisins.

Les résidents sont libres d'aller, venir et de sortir. Toutefois il est demandé d'informer les infirmières ou le secrétariat de toute sortie dans la journée. Lors d'une absence pour un/plusieurs repas ou pour une/plusieurs nuits, il est demandé de le signaler à l'avance afin d'assurer une continuité des soins et du traitement médical.

## **Sécurité**

L'établissement est équipé de système de détection et de lutte contre le feu. Il fait l'objet de contrôles annuels de la part de société spécialisée indépendante.

Aussi, en cas de déclenchement de l'alarme incendie, il est demandé aux résidents et à leurs proches de suivre les instructions du personnel de l'établissement. Il est important de rester calme. Seules les personnes de la zone concernée par un incendie devront être mises en sécurité en dehors de cette zone. Les personnes présentes dans les autres parties de l'établissement seront en sécurité et ne devront pas procéder à une évacuation dans un premier temps. L'ensemble du personnel est régulièrement formé à gérer ces situations.

# La Charte des Droits et Libertés de la personne âgée dépendante

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

## **Article 1 : Choix de vie**

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

## **Article 2 : Domicile et environnement**

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

## **Article 3 : Une vie sociale malgré les handicaps**

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

## **Article 4 : Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

## **Article 5 : Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

## **Article 6 : Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

## **Article 7 : Liberté de conscience et pratique religieuse**

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### **Article 8 : Préserver l'autonomie et prévenir**

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### **Article 9 : Droits aux soins**

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme tout autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### **Article 10 : Qualifications des intervenants**

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent pouvoir être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### **Article 11 : Respect de la fin de vie**

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

### **Article 12 : La recherche, une priorité et un devoir**

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

### **Article 13 : Exercice des droits et protection juridique de la personne**

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### **Article 14 : L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

# Les personnes qualifiées

Conformément à l'article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles :

*« Tout bénéficiaire accompagné par l'établissement ou le service ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de faire valoir ses droits à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'Agence Régionale de Santé et le président du Département. La personne qualifiée rend compte de ses interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, à l'intéressé ou à son représentant légal dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat. »*

Ces médiateurs sont prévus pour assister et orienter toute personne en cas de désaccord avec l'établissement.

**La liste des personnes qualifiées est jointe au présent livret d'accueil.**