

# LIVRET D'ACCUEIL

## «Le Château des Dunes»

Établissement d'Hébergement pour Personnes  
Âgées Dépendantes

Madame, Monsieur,

Vous venez de concrétiser votre entrée dans l'un des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) du Centre Hospitalier de Calais. Soyez assurés que nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir afin de rendre votre séjour le plus agréable possible. Le personnel et les résidents vous accueillent et vous souhaitent la bienvenue. La vie quotidienne est organisée autour des droits et des libertés des résidents par la promotion du respect mutuel entre tous. A cette fin, nous avons élaboré un règlement de fonctionnement et un contrat de séjour qui permettent à chacun de mieux se situer dans l'institution grâce à la connaissance de notre mode de vie. Nous souhaitons rendre votre séjour le plus convivial possible ainsi que pour votre famille. Celle-ci, nous l'espérons, se sentira intégrée et associée à la vie de nos services. N'hésitez pas à venir nous rencontrer, vos suggestions et votre participation à la vie de l'établissement seront les bienvenues.

## **SOMMAIRE**

Présentation générale

Le déploiement de la Bienveillance

Information Santé - Les soins

Information Santé - Votre bien-être

Loisirs

Informations pratiques

Droits et devoirs

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Comment venir ?

## L'EHPAD «LE CHÂTEAU DES DUNES»

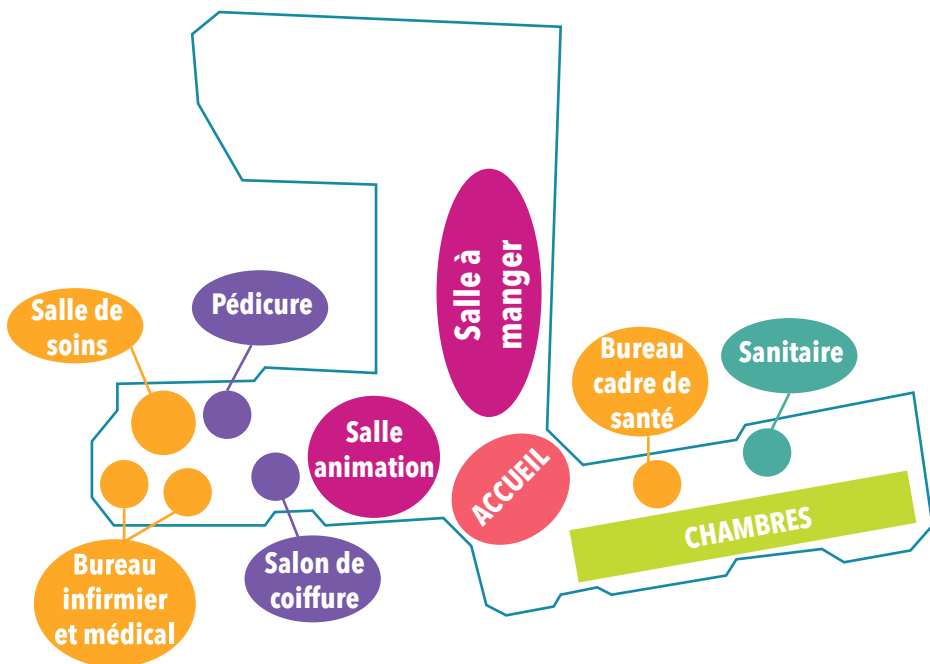
Il existe un lieu où repos et tranquillité riment avec douceur de vivre... Ici, au cœur d'un parc boisé et entièrement aménagé de plus d'un hectare s'élève le Château des dunes.

Cette bâtisse située dans le très chaleureux quartier du Petit Courgain se trouve juste en face de l'église Sainte Marie Madeleine. Au 19ème siècle on trouvait en ces lieux le célèbre « Château de la r'monte ». Ce dernier appartenait à un châtelain qui prenait sous son aile les chevaux en fin de vie afin de leur éviter une triste fin. C'est en 1997 que notre établissement ouvrit ses portes pour la première fois. Ce dernier autorise l'accueil de 90 résidents repartis sur 3 niveaux : « le Courtil », « la Courguinoise » et « les Mouettes ».

Les résidents accueillis peuvent être en perte d'autonomie, dépendants ou encore des personnes handicapées vieillissantes. Ils profitent d'une équipe de professionnels prêts à tout mettre en œuvre pour leur rendre le séjour le plus agréable possible.



## REZ-DE-CHAUSSÉE : «LE COURTIL»



## 1ER ÉTAGE : «LA COURGUINOISE»

## 2ÈME ÉTAGE : «LES MOUETTES»

## LE CONSEIL DE SURVEILLANCE

Le Château des Dunes est rattaché au Centre Hospitalier de Calais. Il est donc administré par le même Conseil de Surveillance qui est présidé par le Maire de Calais. Ce conseil délibère sur les points énumérés par la loi et sur le budget. Ses délibérations financières sont soumises à l'approbation du Président du Conseil Départemental du Pas-de-Calais, qui fixe ensuite les prix de journée.

## LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Un conseil de vie sociale est mis en place au sein de votre établissement. Composé de représentants des résidents, des familles, du personnel ainsi que du conseil de surveillance, il permet d'être mieux informé sur la vie de la structure et sur tout ce qui peut avoir une incidence sur les conditions de vie. Il est le meilleur moyen pour vous exprimer et d'agir ensemble.



## LES ESPACES COLLECTIFS

Vous pouvez accueillir votre famille dans les espaces mis à votre disposition à chaque étage mais aussi dans la salle commune du rez-de-chaussée. *Le parc de notre établissement* est entretenu et aménagé de bancs et de petites allées agréables. Vous pourrez ainsi vous y promener à loisir.

### La salle de cinéma

Une salle de cinéma a été créée pour la plus grande joie des résidents qui peuvent se réunir pour visionner les films de leurs choix.

### L'espace Pause-Café

L'espace Pause-Café un espace d'accueil pour vous et vos proches. Il est géré par l'association Opale Tour qui est une structure d'insertion, située à Calais et qui propose un parcours d'insertion socioprofessionnel aux personnes éloignées de l'emploi. Il est ouvert 3 après-midi par semaine de 14h à 17h pour vous offrir, moyennant des tarifs préférentiels, des petits plaisirs gourmands (friandises, boissons chaudes et froides, gâteaux ...) mais aussi d'autres produits (shampooing, déodorants, rasoirs, ...) afin de répondre aux besoins de chacun.



## LES ESPACES PRIVATIFS

Votre chambre individuelle est meublée d'un lit, un chevet, un fauteuil, une chaise, un placard et une commode.



Elle dispose d'un cabinet de toilettes comprenant un lavabo et des WC. Il est possible de la personnaliser une fois le matériel extérieur vérifié avec un contrôle de conformité réalisé par nos services techniques.



Elle est équipée d'une sonnette d'alarme, d'une prise de télévision et téléphonique. Nous proposons aussi des chambres doubles pour les couples par exemple.

L'entretien et les petites réparations y seront assurés par le personnel de l'établissement. De plus, chaque étage dispose de salle d'eau et de salon de détente.

# LE DÉPLOIEMENT DE LA BIENTRAITANCE

## LA BIENTRAITANCE

Conformément à l'instruction ministérielle du [22 mars 2007](#) relative au développement de la Bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance, une démarche institutionnelle se déploie depuis 2008 au Centre Hospitalier de Calais. Elle est conduite par le Groupe Accompagnement à la Bientraitance (GAB) qui se compose d'agents représentatifs des différents pôles cliniques.

La mission du GAB est de promouvoir la Bientraitance au travers d'une réflexion sur les pratiques professionnelles.

Des supports d'aide sont créés : triptyque, affiche, diaporama et film.

Les objectifs de ce groupe sont :

- promouvoir par des actions concrètes la Bientraitance au sein de l'EHPAD
- amener les agents à réfléchir sur les bonnes pratiques
- sensibiliser les parties prenantes à la Bientraitance
- réaliser des actions ludiques et fédératrices au sein de l'EHPAD

**E** : Etat d'esprit bienveillant

**H** : Humanité et Harmonie au sein de l'établissement

**P** : Professionnalisme et Patience de la part de tous

**A** : Accompagnement et accueil de qualité

**D** : Déontologie et Dignité pour tous



La Bientraitance (Veiller au Bien) englobe tout ce qui favorise l'épanouissement de la personne, s'adapte à ses besoins divers (psychologiques, physiologiques, affectifs...) et permet un développement harmonieux.

La Bientraitance est une **culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives** au sein de notre EHPAD. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'usager en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

La Bientraitance impose :

- un ensemble de comportements, d'attitudes respectueuses de la personne
- la recherche d'un environnement adapté et l'exigence de professionnalisme

Chaque personne a besoin que l'on respecte sa liberté individuelle, que l'on préserve son bien-être psychique et physique, que l'on respecte son rythme de vie, ses envies, ses goûts, son autonomie.

**Personnes âgées**  
personnes  
**handicapées**

escroquerie  
négligences  
humiliation  
insultes  
violences  
enfermement

La **maltraitance**  
est une **réalité**  
il faut en **parler**

Victimes ou témoins, appelez le :

**3977**

3977 est un numéro vert. Son coût de service est inférieur de 60 à 80 %.  
Des professionnels vous écouteront, vous soutiendront, vous orienteront.

# INFORMATION SANTÉ - LES SOINS

L'équipe soignante du Château des Dunes, sous la responsabilité du cadre de santé, assure votre surveillance médicale et prend soin de vous.

Les **infirmières** de l'établissement prennent en charge l'ensemble des soins ainsi que la gestion des médicaments. Elles assurent aussi le suivi des visites des médecins et des prescriptions médicales.

L'établissement dispose également d'**aides médico-psychologiques** qui sont formées, en plus d'une formation de soins, à la prise en charge psychologique des résidents.

Les **aides soignantes** vous accompagnent pour vos soins d'hygiène et de nursing. Les soins de nursing interviennent dans les différentes aides à l'accomplissement des actes essentiels de la vie quotidienne (aide aux repas, à l'habillage, prévention ou traitement de l'incontinence...)





Il y a aussi des **agents de salle**. Elles sont présentes pour accueillir de la meilleure façon qui soit, les nouveaux résidents. Ce sont elles qui établissent le premier contact entre le résident et l'établissement. Elles sont également utiles pour gérer les difficultés du quotidien auprès des résidents et de leur famille.

L'établissement dispose également d'infirmières référentes spécialisées, qui travaillent en collaboration avec les équipes soignantes.

L'**infirmière stomathérapeute**, intervient auprès des résidents, notamment des personnes alitées, l'immobilité étant un des facteurs de risque principaux de l'escarre. Elles ont pour mission de prévenir la survenue d'escarres chez les sujets à risque, en mettant en place des mesures comme le changement du matelas par exemple. Elles ont également un rôle de conseil auprès des résidents.

L'**infirmière référente douleur**, elle mène une action transversale de soins. Cette infirmière intervient également auprès des résidents, de façon hebdomadaire, pour gérer au mieux la douleur et tenter de la soulager.

# INFORMATION SANTÉ - VOTRE BIEN-ÊTRE



## LE SALON DE COIFFURE

Le salon de coiffure mixte a été mis en place afin de pouvoir prendre soin des résidents. Cette prestation coiffure est donc proposée par nos coiffeurs qualifiés sur rendez-vous. Ce service étant inclus dans les frais liés à votre séjours, aucun supplément ne vous sera demandé.

## LA PÉDICURE

Une pédicure intervient dans notre structure une demie journée par semaine sur prescription médicale. Les infirmières sont chargées d'établir la liste des résidents à prendre en soins en fonction des besoins.

## L'ACTIVITÉ PHYSIQUE ADAPTÉE POUR LA SANTÉ

Un professeur d'activité physique vous proposera des séances collectives ou individuelles. Il évaluera d'abord vos capacités avant de vous concevoir un programme adapté qui vous permettra de progresser à votre rythme.



## LES ANIMATIONS

L'équipe vous compose chaque semaine un programme d'animations variées afin de vous divertir mais aussi d'être à l'écoute de vos envies. Ainsi vous pouvez participer à diverses activités en allant de l'atelier mémoire au jardinage tout en passant par le loto ou la danse. Elle vous proposera aussi des soins esthétiques et autres touchers massages. Enfin elles vous feront profiter de sorties, de spectacles ou d'échanges avec d'autres établissements.

## LA BIBLIOTHÈQUE

Au 2<sup>ème</sup> étage se trouve un salon de lecture où vous pourrez venir emprunter un livre à lire sur place dans un fauteuil confortable ou même dans votre chambre.

## LE CULTE

Chaque résident a la possibilité de vivre sa religion comme bon lui semble et selon ses propres convictions. L'aumônerie du Centre Hospitalier de Calais organise régulièrement des offices auxquels les résidents sont invités.

## LES VISITES ET SORTIES

Vous pouvez recevoir librement famille et amis. Concernant les sorties, elles sont libres sauf en cas de contre-indication médicale. Les sorties en famille ou autre, pour plusieurs jours, doivent toujours être mentionnées à l'équipe de soins.

## LES ASSOCIATIONS

Plusieurs associations interviennent au sein du Château des Dunes pour apporter plus de diversité dans les activités proposées. Ainsi, la «Bibliothèque des Patients» va à la rencontre de nos résidents lecteurs toutes les semaines en leur proposant des magazines ou des bouquins. Nous avons aussi les «Blouses Roses» qui proposent un temps d'écoute et de convivialité aux personnes isolées ayant peu de visites. Elles organisent également des spectacles offerts à tous tout au long de l'année en partenariat avec le secteur animation de l'EHPAD. Toutes les associations intervenant dans notre établissement ont signé une convention de partenariat.

## Identité vérifiée = Sécurité des soins

Pour votre sécurité, différents dispositifs ont été mis en place au Centre Hospitalier de Calais.

Ils permettent la vérification de votre identité tout au long de votre hospitalisation.

« Je vérifie à l'admission votre identité et votre identité tout au long de votre hospitalisation »

« Grâce aux dispositifs mis en place, il est possible de vérifier votre identité et votre identité tout au long de votre hospitalisation »



A votre arrivée à l'hôpital, présentez votre **pièce d'identité\*** :  
- carte d'identité, passeport,  
livret de famille ou  
carte de séjour.

Votre **nom de naissance** sera utilisé de façon systématique.

Pour votre sécurité, vous porterez un **bracelet** tout au long de votre séjour.



## Merci de nous aider à assurer votre sécurité !

À l'initiative de notre réseau de soins, certains renseignements sont communiqués de part en part par informatique confidentielle, en vue d'organiser votre séjour. Le N° de votre dossier patient est enregistré par le système d'information et est communiqué à l'ensemble des services de soins, afin de garantir la continuité de votre prise en charge et votre sécurité. Ces données sont destinées à être utilisées à des fins administratives, de gestion et de suivi de votre dossier de soins. Elles sont destinées à garantir la sécurité de votre séjour et à améliorer la qualité de vos soins. Elles sont destinées à être utilisées à des fins administratives, de gestion et de suivi de votre dossier de soins.

Les données sont destinées à être utilisées à des fins administratives, de gestion et de suivi de votre dossier de soins. Elles sont destinées à être utilisées à des fins administratives, de gestion et de suivi de votre dossier de soins.

CENTRE HOSPITALIER  
Dr Jean-Benoît TOUVER  
Calais

## LES MODALITÉS D'ACCUEIL

Le service administratif de La Roselière vous accueille du lundi au vendredi, de de 9h à 12h et de 13h30 à 17h et vous renseigne sur toutes les questions que vous vous posez soit pour une demande d'admission soit pendant votre séjour. De plus, une permanence administrative est réalisée au moins une fois par semaine (hors période de congés) dans le bureau d'accueil du Château des Dunes. Le jour et l'horaire sont affichés chaque semaine.

Les dossiers de demande d'admission sont à initier sur le logiciel Trajectoire Grand Age mis en place par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Dans le cas où vous êtes hospitalisé et que vous souhaitez initier cette demande, le service d'hospitalisation le fera pour vous.

La demande comporte trois volets :

- Le volet administratif : à remplir par l'intéressé ou une personne désignée pour le faire. Dans le cas d'une hospitalisation, c'est l'assistante sociale qui le renseigne.
- Le volet médical : à remplir par le médecin traitant ou le médecin hospitalier
- Le volet dépendance : à remplir par le médecin traitant ou par l'infirmière en cas d'hospitalisation.

Ensuite, les démarches vous seront communiquées soit par le service administratif de l'EHPAD soit par le service social.

Le dossier administratif comprend :

- la demande Trajectoire Grand Age
- le complément de dossier
- les contrats de séjour
- le règlement de fonctionnement que le résident ainsi que toute l'équipe pluridisciplinaire devront respecter au sein de l'établissement
- les tarifs

## LES MODALITÉS ADMINISTRATIVES ET FINANCIÈRE

### Frais de séjour

Les tarifs journaliers sont fixés annuellement par les autorités de tarification.

Les frais de séjour qui restent à votre charge comprennent: les dépenses liées à votre hébergement; on parle ici de vos repas, des frais liés à l'animation ou encore les frais d'entretien de votre linge mais aussi ceux des locaux .

Une participation liée à votre dépendance: votre niveau de dépendance sera d'ailleurs évalué dès votre entrée puis, de nouveau, chaque année.

D'autres frais seront en échange financés: selon vos ressources, le Conseil Départemental conditionnera le versement de l'APA . Cette allocation pourra ainsi prendre en charge une partie du coût lié à votre dépendance.

Les dépenses liées aux soins (charges de personnel, examens complémentaires...) sont prises en charge par l'assurance maladie sur les mêmes modalités qu'au domicile.

### Aides financières

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

- aide sociale
- allocation logement social (ALS)
- allocation personnalisé d'autonomie (APA)



## LA RESTAURATION

Les repas sont confectionnés par les cuisines de l'hôpital en liaison froide. Les menus de chaque semaine sont établis par une commission de menus à laquelle participent notamment des représentants de résidents ainsi qu'une diététicienne.

### HEURES DU REPAS

Petit déjeuner : 8h30 - 10h

Déjeuner : à partir de 12h30

Collation : vers 16h

Dîner : à partir de 18h30 jusqu'à 20h



Les différents repas seront servis en salle à manger de façon conviviale avec les résidents. Il faut aussi savoir que nous organisons des repas festifs selon les événements de l'année. Enfin, il est possible d'acheter des tickets repas pour que vos invités mangent avec vous ponctuellement.



## LE COURRIER

Votre courrier sera distribué au cours de la journée par nos soins. Une boîte aux lettres est disponible dans le hall d'entrée qui vous permettra de réaliser vos correspondances avec vos amis et familles.

## LE LINGE

Le linge de lit et de toilette est fourni et entretenu par nos soins. Pour votre linge personnel deux solutions s'offrent à vous:

- Le confier à notre équipe qui se chargera de l'envoyer à la blanchisserie du Centre Hospitalier de Calais dans ce cas, la prestation sera facturée mensuellement selon un tarif fixé annuellement et joint au contrat de séjour.

- Vous pouvez disposer de la laverie du 1<sup>er</sup> étage (lave-linge, fer à repasser, sèche linge et table à votre disposition). Sachez que tout le linge personnel est marqué dès l'entrée des résidents par nos agents.



# VOS DROITS ET DEVOIRS

## LES PERSONNES QUALIFIÉES

Toute personne prise en charge par l'établissement (ou sa famille ou son représentant légal) peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits en cas de litige, à une personne qualifiée qu'elle choisit sur une liste établie par le Préfet de Département, le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé et le Président du Conseil Départemental.

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les résidents et l'établissement.

Les coordonnées de ces médiateurs externes ainsi que les modalités pour y recourir sont annexées au contrat de séjour et affichées à l'entrée de l'établissement.



## ÉVALUATION DE LA SATISFACTION

Inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, l'établissement a pour vocation de répondre au mieux à vos attentes et à vos besoins lors de votre séjour. Ainsi, dans le cadre de cette démarche qualité, une enquête de satisfaction sera organisée chaque année. Les informations contenues dans cette enquête donneront lieu à une analyse statistique et permettront d'améliorer votre séjour ainsi que l'organisation de l'établissement.

*Conformément à la loi du 6 janvier 1978, la confidentialité des données de cette évaluation est assurée.*





## VOS RÉCLAMATIONS ET RECOURS

Une fiche de recueil des réclamations est disponible à l'accueil de l'établissement. Une fois remplie, vous pouvez la déposer à l'accueil ou dans la boîte aux lettres à l'entrée de l'établissement; elle sera transmise à l'agent chargée de la traiter.

Par ailleurs, vous avez la possibilité de saisir la Commission des Usagers (CDU) : cette commission s'assure que toutes les personnes soient informées sur les voies de recours et de conciliation possibles et veille au respect des droits des usagers. Chaque demande de réclamation doit être formulée par écrit et adressée au Directeur de l'établissement, qui en accuse réception.

## LES MAJEURS PROTÉGÉS

L'état physique ou psychologique de certains résidents peut nécessiter une mesure de protection. Celle-ci sera alors décidée par le Juge des Tutelles à la demande du médecin ou de la famille. Selon l'importance de la protection à assurer, le Juge nomme un tuteur ou un curateur qui peut être un membre de la famille, une association tutélaire ou le mandataire judiciaire à la protection des majeurs de l'établissement. Celui-ci se tient à votre disposition pour tout renseignement concernant la procédure à suivre et la gestion de vos biens. En cas de nécessité, la Direction peut prendre toutes les décisions utiles à la sauvegarde du résident.

## DÉPÔTS DES OBJETS DE VALEUR

Nous vous conseillons, dès votre arrivée, de placer tout objet de valeur ou argent dans le coffre de l'établissement et de ne pas conserver, dans les chambres, des sommes d'argent importantes. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol d'objets de valeur ou d'argent, sauf si ceux-ci ont été déposés au coffre. Si vous décidez de placer des objets dans le coffre, un récépissé de dépôt vous sera remis et vos biens vous seront restitués par la trésorerie située rue Descartes à Calais.



## IL EST INTERDIT DE

- fumer dans l'enceinte de l'établissement
  - modifier les installations électriques existantes ou d'installer des appareils électriques sans notre accord
  - conserver de la nourriture dans votre chambre sans moyen de conservation
  - garder un animal de compagnie dans votre chambre ou dans les locaux.
- Cependant, les visiteurs peuvent venir avec leurs animaux à condition de respecter les règles d'hygiène, de signer le protocole d'accord et de respecter les autres résidents.



## DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre entrée dans notre établissement, le responsable de la structure ou son représentant vous informe sur la possibilité de désigner une personne de confiance. Une fiche détaillée vous sera remise pour vous donner les informations nécessaires à cette désignation : les missions, comment la désigner, qui peut être personne de confiance... Nous vous accompagnons dans cette démarche si vous le souhaitez.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf : articles L. 1111-11 à L 1111-13 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. L'établissement a l'obligation réglementaire de s'assurer du dépôt ou du non dépôt de directives anticipées. C'est pourquoi un document vous sera systématiquement remis pour recueillir votre position sur ce point.





## HYGIÈNE ET PRÉVENTION DES RISQUES

Dans le cadre de la lutte contre les risques infectieux, l'établissement met tout en oeuvre pour vous assurer des soins de qualité, dans un environnement sûr et propre. L'ensemble des professionnels a pour mission de réduire les risques de transmission des infections. Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène, aidée de «référents hygiène» dans chaque secteur sont là pour y veiller. N'hésitez pas à les solliciter pour toute question.

Par le respect de règles simples et de bon sens, vous et votre entourage contribuerez également à l'amélioration de votre état de santé et à la lutte contre la transmission des infections :

- une hygiène corporelle correcte
- un respect des locaux et de leur entretien
- une hygiène des mains à chaque occasion (visites, repas, WC...)
- éviter les contacts en cas d'infection contagieuse, ou se protéger à défaut (masque, protection des plaies...)
- éviter de laisser traîner de la nourriture attirant les nuisibles et utiliser les poubelles à disposition

Par mesure d'hygiène, les visites peuvent être occasionnellement limitées pour raison médicale. Les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'établissement sauf protocole d'accord signé et respecté.

Parfois, vous verrez des consignes spécifiques affichées sur les portes des chambres ou à l'entrée du bâtiment : merci de les respecter et de les faire respecter, elles nous concernent tous !

L'hygiène est l'affaire de tous et de chacun. Elle passe par le respect des règles et du travail des professionnels.

# COMMENT VENIR ?

L'accès à notre établissement est optimal. En effet il se situe à moins de 10 km de l'autoroute mais aussi du Centre ville de Calais et surtout de son Centre Hospitalier.

Son emplacement privilégié permet donc aux résidents qui le peuvent d'utiliser les transports en communs pour sortir après avoir prévenu l'infirmière.

L'arrêt « Langevin » qui est à proximité est desservi par deux lignes de bus :

- Ligne 2: Université - CC mi-voix - Renoir
- Ligne 10: CC- mi-voix - Reno



## NOUS CONTACTER

Par courrier :

EHPAD Le Château des Dunes  
2 rue du Pont de Trouille  
62100 Calais Cedex

Par téléphone :

03 21 46 34 81

**Centre Hospitalier Jean-Eric TECHER**

1601 Boulevard des Justes  
BP 339 - 62107 CALAIS Cedex  
Téléphone : 03 21 46 33 33



Réalisation : service communication, avril 2019