



La Direction et le Personnel vous
souhaitent la bienvenue.

HONKI JIN

EHPAD DE MAULEON



LIVRET D'ACCUEIL

EHPAD DE MAULEON
4-6 AVENUE DE TREVILLE
64130 MAULEON-LICHARRE
TEL : 05.59.28.79.22

SOMMAIRE

Situation – Environnement	4
Statut juridique	4
Présentation de l'établissement	4
Généralités	5
Votre admission	5
Cautions	5
Assurance	5
Frais de séjour	5
Chambre	6
Animation	6
Bénévoles	7
Bien-être	7
Religion & Cultes	7
Télévision – Téléphone - Internet	7
Courrier	7
Restauration	8
Linge	8
Entretien	8
Une équipe pluridisciplinaire au côté des résidents	9
Confidentialité	10
Ecoute	10
Droit à l'information et consentement	10
PAP	10
Personne de Confiance	11
Directives anticipées	11
Les biens et valeurs personnels	11
Visite et sorties	12
Traitement de données à caractère personnel	12
Le défenseur des droits	12
Démarche Qualité	13

SOMMAIRE

Lutte contre les infections associées aux soins	13
Sécurité	14
Sécurité incendie	14
Visite	15
Comportement	15
Produits d'hygiène et personnel	15
Circulation	16
Stationnement	16
Tabac	16

PRESENTATION

Situation – Environnement

L'EHPAD de Mauléon est situé au 6, avenue de Tréville.

Il est à proximité et en liaison directe avec l'hôpital de proximité de Mauléon dont il dépend et à deux pas du centre de Mauléon.

Statut juridique

L'EHPAD de Mauléon est un établissement public d'hébergement pour personnes âgées, il est géré par l'Hôpital de proximité de Mauléon, en direction commune avec le Centre Hospitalier de Pau.

L'ensemble de l'établissement est habilité à l'aide sociale départementale ainsi qu'à Allocation de logement sociale (ALS), versée par la CAF ou la MSA selon les ressources de la personne hébergée

Présentation de l'établissement

L'Ehpad de Mauléon est composé de **155 lits** dont 5 d'hébergement temporaire.

Les chambres d'hébergement sont réparties dans **4 secteurs d'hébergement** :



De plus, l'établissement dispose d'un Pôle d'Activité et de Soins Adapté (PASA) Situé au rez de chaussée de l'aile Saison.

Les 13 places de l'Unité de Vie Protégée (UVP) permettent d'accueillir en toute sécurité des personnes présentant des troubles du comportement.

Une salle à manger est à disposition des résidents et de leur famille : télévision, bibliothèque, jeux... Les résidents et leurs proches peuvent également se retrouver dans les petits salons aux étages ou dans le parc de l'établissement aux beaux jours

ADMISSION

Généralités

L'EHPAD de Mauléon accueille des personnes en séjour permanent ou temporaire, âgées de plus de 60 ans ou de moins de 60 ans sur dérogation, seules ou en couple :

- Personnes autonomes
- Personnes en perte d'autonomie,
- Personnes âgées dépendantes.

Votre admission

Afin de réaliser une demande d'admission, vous devez compléter le dossier unique de demande d'admission en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) [cerfa_14732.do](https://cerfa.14732.do) (service-public.fr) ou sur Via trajectoire <https://trajectoire.sante-ra.fr/GrandAge/>

La demande est examinée en commission à laquelle participe le cadre de secteur, le médecin coordonnateur et si besoin l'assistante sociale, la mandataire judiciaire et la psychologue.

Selon la disponibilité de chambre, la personne est inscrite sur liste d'attente. Une fois l'admission prononcée, la personne est contactée pour une visite des locaux et définir la date d'entrée.

Caution

Lors de l'admission dans l'établissement, il est demandé au résident ou à son représentant légal de verser à titre de caution une somme équivalente à 30 jours d'hébergement.

Assurance

Le résident doit obligatoirement disposer ou souscrire une assurance responsabilité civile qui couvrira les dommages pouvant être causés aux tiers. La nouvelle attestation devra être remise à terme échu à l'accueil pour actualisation du dossier du résident.

Frais de séjour

Les tarifs d'hébergement et de dépendance sont fixés chaque année par arrêté de Monsieur le Président du Conseil Départemental.

Une facture mensuelle sera générée, elle est composée de 3 parties :

- > Le forfait hébergement
- > Le forfait dépendance en fonction du GIR
- > La déduction de l'APA en fonction du GIR

Les tarifs sont affichés à l'accueil de l'EHPAD dans les espaces d'affichage

Le résident peut faire une demande d'ALS auprès de la CAF ou de la MSA. L'établissement est également habilité à l'« Aide Sociale à l'Hébergement ».

Un régime de 35 jours d'absence par an est prévu, en cas d'hospitalisation, convenances personnelles ou en cas de décès.

PRESTATIONS

Chambre

L'établissement dispose uniquement de chambres individuelles pour personnes à mobilité réduite (PMR) équipées de sanitaires avec douche.

Chaque chambre est équipée par l'établissement avec :

- Un lit médicalisé
- Un chevet
- Un fauteuil de repos,
- Un adaptable si besoin,
- Une table/bureau avec chaise
- Un placard mural.

Le résident a la possibilité de compléter le mobilier par des meubles personnels, dans les limites de la surface et de l'accessibilité de la chambre. En tout état de cause le résident est encouragé à personnaliser son environnement afin de s'y sentir chez lui.

Animation

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie, le rôle de l'animation est de mettre en œuvre et de développer le « projet de vie sociale » de chaque résident.

L'équipe d'animation propose du lundi au vendredi et quelques fois le week-end des choix d'animations auxquelles chaque résident est libre de participer.

Le programme des animations est affiché dans chaque secteur chaque semaine

Le projet d'animation s'appuie sur plusieurs thématiques :

> **Les échanges et sorties :**

Des sorties à proximité, à caractère festif ou culturel sont régulièrement organisées (spectacle, déjeuner au restaurant, rencontres intergénérationnelles...) à l'occasion des fêtes de Mauléon ou des autres événements festifs et culturels de Soule (mascarade, pastorales...)

> **Les activités :**

Des activités divertissantes sont également proposées et permettent de favoriser la stimulation cognitive comme : la chorale, des ateliers de jardinage, manuels, cuisine/pâtisserie, gymnastique douce...

> **Les manifestations :**

Des animations festives sont aussi proposées au sein de l'établissement afin de marquer les événements du calendrier (anniversaires, carnaval, fête de la musique, Noël...)



PRESTATIONS

Bénévoles

L'EHPAD de Mauléon bénéficie de l'intervention de l'association des Visiteurs de Malades en milieu Hospitalier (VMEH).

Ils sont à la disposition des résidents qui souhaitent les rencontrer, n'hésitez pas à vous rapprocher des équipes pour avoir des informations.

Bien-être

Les résidents peuvent bénéficier de service de coiffure, pédicure ou autres soins à l'intérieur de l'établissement. Les RDV sont à prendre par le résident lui-même ou par ses proches.

Tous les frais liés à ces prestations de confort sont à la charge du résident.

Religion & Cultes

Les conditions de la pratique du culte sont facilitées dans l'établissement.

Une messe est célébrée chaque semaine à 15h.

Pour les autres cultes, la liste des représentants est disponible à l'accueil.

Télévision – Téléphone

Toutes les chambres sont équipées de branchements TV, téléphone. La prestation téléphone est à demander à l'accueil.

Le téléviseur est à fournir par le résident ou sa famille.

Les frais liés aux prestations de téléphonie sont à la charge du résident et facturés au trimestre.

Courrier

Le courrier est distribué tous les jours sauf le week-end (uniquement les journaux). Si vous souhaitez expédier du courrier, vous pouvez le déposer affranchi à l'accueil, il sera relevé chaque jour (sauf le week-end).

PRESTATIONS

Restauration

Les repas sont préparés sur place par des cuisiniers expérimentés. Leur engagement est de satisfaire tous les résidents en élaborant des menus diversifiés et équilibrés en collaboration avec une diététicienne. Les repas sont servis en salle à manger pour le déjeuner et le dîner (*sauf si l'état de santé ne le permet pas*).

Les horaires de repas :

- > Petit-Déjeuner : 8h
- > Déjeuner : 12h
- > Goûter : 15h30
- > Diner : 18h00 et 18h45

Les régimes sur prescriptions médicales sont respectés ainsi que les suggestions des résidents prises en compte. Tous les jours, 2 menus sont proposés.

En semaine comme le week-end, les familles ou amis ont la possibilité de prendre le repas en salon après achat d'un ticket repas auprès de la mandataire.

Linge



L'établissement dispose d'une buanderie et peut ainsi assurer l'entretien du linge plat (draps, taies d'oreillers....) ainsi que le linge des résidents.

Le linge des résidents est lavé (pas de repassage) par l'établissement sauf pour les vêtements délicats (type « thermolactyl ») ou en laine et/ou ceux nécessitant un nettoyage à sec (à la charge de l'utilisateur et de sa famille).

Afin de pallier aux délais d'entretien du linge liés à la collectivité il est recommandé au résident de disposer de linge personnel en quantité suffisante.

Afin de sécuriser le circuit du linge, et éviter les pertes ou échanges, tout vêtement devra être marqué obligatoirement et dès l'admission au nom du résident même s'il est entretenu par la famille (stylo spécial, étiquettes cousues ou collées).



Entretien

L'entretien de tous les locaux, collectifs ou privés, est assuré par l'équipe des agents de service hospitalier. Une équipe technique présente tous les jours réalise les travaux d'entretien et de maintenance du bâtiment. Ils n'interviennent pas sur les appareils électriques des résidents. En cas de panne, le résident ou sa famille doit faire appel à un réparateur agréé, à sa charge. L'entretien des réfrigérateurs personnels en chambre est assuré par le résident ou sa famille.

VOTRE SANTE

L'EHPAD de Mauléon est un lieu de vie, mais c'est aussi un lieu de soins, bénéficiant d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de professionnels soignants de jour comme de nuit.

En cas de problème, le médecin traitant ou le médecin de garde est immédiatement contacté.

Une équipe pluridisciplinaire au côté des résidents

Médecins :

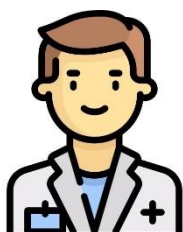
- Médecin coordonnateur

Il est en charge de la coordination des soins en lien avec les médecins libéraux et l'équipe soignante en vue de rédiger les projets d'accompagnement de chaque résident.

En cas d'urgence, il est habilité à prendre les décisions à la place du médecin traitant.

- Le libre choix du médecin traitant :

Le résident conserve lors de son séjour en EHPAD, le libre choix de son médecin traitant. Si vous n'avez pas de médecin traitant et que vous n'avez pas de préférence, une liste vous sera proposée pour faire les démarches auprès de celui-ci. Le résident pourra se faire accompagner par sa famille.



Equipe de soins :

- Infirmièr-es
- Aides soignant-es
- Agents de Services Hospitaliers

Psychologue :

Elle participe à l'élaboration et au suivi du projet de vie individualisé des résidents grâce à son intervention auprès des soignants, développant ainsi la pluridisciplinarité de l'équipe, mais aussi grâce à des entretiens individuels auprès des personnes accueillies.



Ergothérapeute :

Elle met en œuvre des actions de réadaptation, de rééducation, de prévention, de confort et de sécurité. Son action, permet d'améliorer l'indépendance et l'autonomie des résidents. Elle peut conseiller les familles sur certains achats (chaussures...)



Psychomotricienne – Animateur en Activité Physique Adapté :

Elles proposent un accompagnement personnalisé pour maintenir l'autonomie motrice, les acquisitions, la communication ainsi que des activités collectives de rééducation et de loisirs : atelier équilibre, gym douce, jardinage...



Médicaments :

L'établissement dispose d'une Pharmacie à Usage Intérieur (PUI). De ce fait, les médicaments et les dispositifs médicaux sont gérés et dispensés par l'équipe pharmaceutique.



Pensez à communiquer tous vos traitements dès votre admission.

Le résident a le libre choix des intervenants paramédicaux (kiné, dentiste, pédicure...).

Les choix sont tracés dans son dossier.

VOTRE SANTE

Confidentialité

L'ensemble du personnel est soumis au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant, quel que soit leur caractère, sont confidentielles

Ecoute

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une réunion pour parler de la vie de l'établissement.

Il a pour mission de :

- > Donner son avis sur les droits et les libertés des personnes accompagnées.
- > Participer au projet d'établissement contre la maltraitance.
- > Donner son avis sur l'évaluation de l'établissement

Qui fait parti du CVS ?

- > Les personnes accompagnées (2 élus ou plus)
- > Les professionnels de l'établissement (1 élu)
- > Un représentant de l'hôpital (organisme gestionnaire)
- > Un représentant des familles
- > Le mandataire judiciaire
- > Un représentant des bénévoles
- > Un médecin de l'établissement
- > Un représentant de l'équipe médico-soignante
- > Un représentant du Défenseur des Droits
- > Une personne élue dans une mairie

La composition nominative du CVS est disponible à l'entrée de chaque service.

Droit à l'information et consentement

Vous serez systématiquement informé de l'évolution de votre état de santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, ou celui de votre représentant légal sauf en cas d'urgence.

PAP

Le projet d'accompagnement personnalisé est un outil de coordination visant à répondre aux besoins et attentes de la personne accueillie en EHPAD. Il est élaboré 1 à 3 mois après l'admission et recueille les habitudes de vie du résident. Une réunion pluridisciplinaire est effectuée pour fixer des objectifs. Le résident peut y prendre part s'il le souhaite ainsi que la famille. La synthèse est coordonnée par la psychologue et le projet est présenté au résident pour recueillir sa signature ou celle de son représentant légal. Le projet d'accueil personnalisé est une obligation légale pour l'accueillant.

VOS DROITS

Personne de Confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne de confiance au cours de votre séjour et plus particulièrement au moment de votre admission. La personne de confiance que vous aurez désignée pourra, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches, vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé (exemple vous assister lors de RDV médicaux, ou auprès de spécialistes). Elle peut être un parent, un proche ou encore votre médecin traitant. Elle pourra également être consultée dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle devra rendre compte de votre volonté. À cet effet, une notice d'information et le formulaire de désignation de votre personne de confiance vous seront remis à votre admission.

Directives anticipées

Envisager une situation dans laquelle vous ne pourriez plus vous exprimer est difficile, voire angoissante ; mais il est important d'y réfléchir.

Des directives anticipées, pour quoi faire ? Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » afin d'exprimer sa volonté de poursuivre, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux, pour le jour où elle ne pourra plus le faire elle-même (accident ou maladie grave). Médecin et proches sauront ainsi quelles sont ses volontés. Votre médecin peut vous conseiller dans la rédaction de vos directives. C'est également l'occasion d'un dialogue avec vos proches et/ou votre personne de confiance. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps. Vous pourrez, à tout moment, les modifier ou les annuler. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

Où conserver vos directives ? Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin traitant et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. En l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance.

Les biens et valeurs personnels

Il est conseillé de ne pas apporter d'objets de valeur, de cartes bancaires et chèquiers et limiter le montant d'espèces. Les biens personnels conservés dans votre logement sont sous votre entière responsabilité. Vous pouvez, si vous le souhaitez, les déposer au coffre, à l'administration de l'établissement.

A votre entrée, un inventaire écrit sera réalisé avec vous et en présence d'un soignant.

VOS DROITS

Visite et sorties

La chambre du résident étant son domicile, les visites sont libres dans le respect des horaires autorisés (11h – 20h00). Il est toutefois recommandé de venir l'après-midi, le matin étant réservé aux soins et à l'entretien des locaux.

Les sorties de résidents sont possibles à condition d'avertir au préalable l'équipe soignante de les informer des heures de départ et de retour.

Traitement de données à caractère personnel

L'établissement s'engage à respecter la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données. L'établissement est amené à recueillir et conserver des données à caractère personnel pour assurer votre prise en charge et votre séjour. L'établissement ne les traitera ou ne les utilisera que dans la stricte mesure où cela est nécessaire. Elles ne seront traitées que par des personnes habilitées. L'établissement mettra en place tous les moyens aptes à assurer leur confidentialité et sécurité, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. Vos données personnelles seront conservées le temps strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités listées ci-dessus, et conformément à la réglementation. Conformément au RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement de celles-ci ou une limitation du traitement. Vous pouvez vous opposer, à tout moment, au traitement de vos données, à la condition que cette demande ne contrevienne pas à des motifs légitimes exposés par le responsable de traitement, comme le respect d'obligations légales.

Le défenseur des droits

Un accès direct au défenseur des droits est organisé au 09 69 39 00 00 du lundi au vendredi de 8h à 20h.

En cas de saisine du défenseur des droits cette démarche gratuite peut s'effectuer :

- Par voie électronique, en renseignant le formulaire en ligne
- Par les délégués du Défenseur des droits
- Par courrier

QUALITE – HYGIENE – SECURITE

Démarche Qualité

Une politique d'amélioration de la qualité est validée par les instances de l'établissement. L'établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue et fait l'objet d'une évaluation externe comme tous les EHPAD.

Nous mettons en œuvre annuellement une enquête de satisfaction auprès des résidents et des familles dans un souci d'amélioration de nos conditions d'accueil.



L'établissement est engagé dans la lutte contre les virus de l'hiver et met en œuvre des actions en faveur de la protection des résidents contre les virus d'hiver.

Lutte contre les infections associées aux soins

Afin d'éviter les infections associées aux soins, une équipe opérationnelle composée d'un médecin et d'un-e infirmier-e hygiéniste interviennent au sein de l'établissement pour former les professionnels aux bonnes pratiques. Des référents hygiène sont également identifiés dans chaque secteur de l'EHPAD.

Vous disposez dans chaque chambre d'un distributeur de Solution Hydro Alcoolique (SHA) pour réaliser une hygiène des mains. N'hésitez pas à l'utiliser et à encourager vos visites à l'utiliser.

QUALITE – HYGIENE – SECURITE

Sécurité

Les portes extérieures sont munies d'un verrouillage automatique par code la journée. En dehors des heures d'ouverture, une sonnette permet de contacter un professionnel pour l'ouverture des portes.

Toutes les chambres et sanitaires communs sont équipés d'un appel malade.

Sécurité incendie

En cas d'alarme incendie :

- > **Résidents** : Laissez-vous guider par le personnel qui procèdera à votre mise en sécurité. Ils sont formés au travers d'exercices de simulation.
- > **Visiteurs** : Pas d'affolement, dirigez-vous vers les issues de secours les plus proches. Ne revenez jamais en arrière et n'utilisez pas les ascenseurs. Rejoignez le point de rassemblement



Vous constatez un départ de feu ! Appuyer sur le déclencheur manuel le plus proche



VOS DEVOIRS & OBLIGATIONS

La vie en collectivité vous donne des droits mais vous engage aussi à respecter certaines règles pour le bien être de chacun.

Ci-dessous, un extrait du règlement intérieur du contrat de séjour.

Visite

Vos parents et amis sont les bienvenus, nous savons que leur présence à vos côtés est un réconfort. Néanmoins, les horaires de visites sont fixés en règles générales de 11h à 20h tous les jours. Veillez à ce que ces horaires soient respectés pour le bon déroulement des soins.

En dehors des visites personnelles (famille, amis) et des notaires, les autres visiteurs doivent demander l'autorisation à la Direction pour accéder au service.

Dans tous les cas, vous pouvez demander au cadre de santé d'interdire l'accès à votre chevet des personnes que vous désignez.

Dans certains cas (résident en fin de vie), les modalités de visite sont particulières et adaptables. La famille et les visiteurs doivent en discuter avec le cadre du secteur.

Concernant les appels pour des nouvelles auprès des équipes nous invitons vos proches à téléphoner à partir de 11h afin de ne pas perturber les soins.

Comportement

Les résidents ne doivent pas troubler le repos des autres, ni gêner le fonctionnement des services.

Ni les visiteurs, ni les résidents ne peuvent introduire des boissons alcoolisées ou tabac ou tous autres produits illicites dans l'établissement.

Les visiteurs doivent avoir une tenue correcte, éviter tout bruit intempestif.

Produits d'hygiène et personnel

Les résidents sont tenus d'amener à l'EHPAD tous les produits utiles à la vie quotidienne, en particulier pour l'hygiène.

Les produits de toilette (shampooing, gel douche, savonnette, eau de toilette, etc...) sont à la charge du résident, qui devra en assurer, lui-même ou sa famille, la fourniture régulière tout au long de son séjour.

Toutefois, l'équipe d'animation peut vendre des produits d'hygiène par l'Association des résidents GOXOKI BIZITZEKO (vivre ensemble)

VOS DEVOIRS & OBLIGATIONS

Circulation

Vous pouvez vous déplacer dans la journée hors du service en signalant au personnel soignant. La nuit, il vous est demandé d'éviter tout déplacement pour des raisons de sécurité.

Stationnement

Il est demandé de se conformer à la signalétique en place dans l'établissement afin de faciliter l'accès des véhicules prioritaires et des personnes à mobilité réduite.

Tabac

En respect de la législation en vigueur (décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006), nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



Vous pouvez vous rendre dans les espaces extérieurs. Aussi il vous est demandé de respecter l'environnement et de jeter les mégots dans les cendriers disponibles.

Vous souhaitez arrêter de fumer ? Parlez-en à votre médecin, des solutions pourrons être envisagées.

Ou faites-vous aider en appelant au 39 89

Nuisances sonores

Il appartient à chacun de respecter le calme pour le bien-être de tous. Les visites en groupe ou trop longues risquent de déranger les résidents ou les professionnels pour la réalisation de leurs missions.

Animaux

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'établissement mais ils peuvent rendre visite aux résidents en extérieur.

VOS DEVOIRS & OBLIGATIONS

Développement durable - Environnement

Quelques gestes simples appliqués par chacun, est déjà un grand pas pour notre établissement.

Lumière :

Lorsque je quitte ma chambre :

- J'éteins la lumière
- J'éteins la télévision, la radio

Tri des déchets :

Déposer les mégots de cigarette pour les résidents fumeurs dans les cendrier mis à disposition à l'extérieur. Ne pas les laisser sur la chaussée.

Ne pas jeter les piles usagées, les déposer à l'accueil de l'EHPAD dans la boîte réservée à cet effet.

Bouteilles plastiques :

Ne pas les mettre dans le circuit déchet habituel. Les récupérer dans un sac poubelle. Les animatrices iront les déposer dans un conteneur spécial récupérateur de bouteilles mis à disposition dans les centres commerciaux de Mauléon lors des courses

Charte de la Bienveillance

1

Adopter en toute circonstance une attitude professionnelle d'écoute et de discernement à chaque étape du parcours de l'usager.

2

Donner à l'usager et à ses proches une information accessible, individuelle et loyale.

3

Garantir à l'usager d'être co-auteur de son projet en prenant en compte sa liberté de choix et de décision.

4

Mettre tout en oeuvre pour respecter l'intégrité physique et psychique, la dignité et l'intimité de l'usager.

6

Agir contre la douleur aiguë et/ou chronique physique et/ou morale.

5

S'imposer le respect de la confidentialité des informations relatives à l'usager.

7

Accompagner la personne et ses proches dans la fin de vie

8

Rechercher constamment l'amélioration des prestations d'accueil, d'hôtellerie, d'hygiène, de transports...

9

Garantir une prise en charge médicale et soignante conforme aux bonnes pratiques et recommandations.

10

Evaluer et prendre en compte la satisfaction des usagers et de leur entourage dans la dynamique d'amélioration continue des services proposés.



EHPAD DE L'HOPITAL DE MAULEON

4-6 Avenue de Tréville

64130 MAULEON-LICHARRE