



# LIVRET D'ACCUEIL

## BIENVENUE À LA MAISON DE RETRAITE SAINT JOSEPH

37 avenue de la Gare

36240 ECUEILLE

Tél : 02.54.00.36.00

Fax : 02.54.00.36.86

Mail : [st.joseph@ehpad-ecueille.fr](mailto:st.joseph@ehpad-ecueille.fr)

Site : [http : // perso.orange.fr/saint.joseph36](http://perso.orange.fr/saint.joseph36)



# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Le Conseil d'Administration, la direction, l'équipe du personnel et les résidents sont heureux de vous présenter La Maison Saint Joseph et vous souhaitent la bienvenue.

Vous trouverez dans notre maison, une ambiance conviviale et vous serez entouré(e) de personnes compétentes et chaleureuses pour vous permettre d'y vivre en toute sérénité.

Ce livret d'accueil est l'un des premiers contacts avec vous. Il a été élaboré à votre attention et comprend les principales informations utiles à votre arrivée et à votre séjour.

Les valeurs de l'association Maison Hospitalière Saint Joseph et la philosophie de soins de l'Humanité sont les bases de nos pratiques professionnelles ; ce livret d'accueil va vous faciliter la découverte de l'établissement mais aussi vous apporter une réponse immédiate à vos premières questions.

Votre sécurité, votre confort et votre bien être sont nos préoccupations quotidiennes.

Merci de votre confiance !

Mme Sylvie GUILLET, Directrice

# Qu'est ce que l'Humanitude

L'**Humanitude**, est une **philosophie** du soin et de la relation. Le concept d'**Humanitude** est né en 1980 aux Etats-Unis porté par Freddy Klopfenstein. ... Et c'est en 1995 que Rosette Marescotti et Yves Gineste décident d'écrire une nouvelle philosophie de soins qu'ils baptisent la « **philosophie de l'Humanitude** ».

## Les principes de l'Humanitude

L'Humanitude est défini comme « l'ensemble des particularités qui permettent à un homme de se reconnaître dans son espèce, l'Humanité ; mais aussi comme l'ensemble des particularités qui permettent à un homme de reconnaître un autre homme comme faisant partie de l'Humanité ». Cette approche des soins s'intéresse aux liens qui doivent persister dans la relation soignant-soigné.

C'est une philosophie du lien, du soutien et de l'accompagnement dans laquelle chacun est considéré comme quelqu'un d'autonome à vie, qui peut faire ses propres choix et sait ce qui est mieux pour lui.

Une méthodologie fondée sur un certain nombre de principes de bientraitance :

- **Le regard**, il doit être tendre.
- **La parole**, lors de l'exécution d'un soin même si le résident ne peut pas répondre
- **Le toucher** est également un appel d'Humanitude comme « confirmation de notre présence au monde », particulièrement lorsque la parole n'est plus là.
- **La verticalité** : la station debout est celle qui distingue l'humain. Elle a de nombreux bénéfices, tant psychologiques que physiques pour la personne, et ce, à tout âge. Une personne âgée peut et doit vivre « debout ».

Le sourire est considéré comme essentiel dans cette philosophie du soin qui est enfin régie par un principe de bientraitance fondamental : le « **zéro soin de force** ».

Nous sommes des professionnels, c'est pourquoi il nous est apparu indispensable de mettre en place ses techniques précises qui touchent de manière positive l'émotion de la personne que nous accompagnons.

Nous déclinons au plus près cette philosophie de l'Humanitude dans les soins avec une attention particulière aux grandes valeurs de liberté, égalité et de respect de la personne humaine.

Par exemple : quelqu'un qui ne veut pas un soin, on va le reporter, autant de fois qu'il le faudra pour pouvoir le faire dans la douceur. Les techniques mises en place permettent de diminuer les comportements d'agitation pathologiques et défensifs.

En conclusion :

L'Humanité, c'est un ensemble de techniques qui permettent aux humains de se rencontrer quel que soit leur état, leur statut.

On ne voit bien qu'avec le cœur,  
disait le petit Prince dans le désert



# SOMMAIRE

	<b>PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>p. 6</b>
	<b>L'EQUIPE DE L'ETABLISSEMENT .....</b>	<b>p. 9</b>
	<b>VOS ESPACES DE VIE .....</b>	<b>p. 11</b>
	<b>LE DEROULEMENT D'UNE JOURNEE TYPE .....</b>	<b>p. 14</b>
	<b>VOTRE ACCOMPAGNEMENT : PRISE EN SOINS ET VIE SOCIALE .....</b>	<b>p. 15</b>
	<b>L'HOTELLERIE ET RESTAURATION .....</b>	<b>p. 20</b>
	<b>VIE PRATIQUE .....</b>	<b>p. 22</b>
	<b>VOS DROITS ET VOS DEVOIRS .....</b>	<b>p. 24</b>
	<b>ANNEXES .....</b>	<b>p. 26</b>

# PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

La Maison de retraite Saint Joseph est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes âgées dépendantes (EHPAD), à ce titre elle accueille des personnes âgées de plus de 60 ans en perte d'autonomie, pour un accompagnement au quotidien.

Elle accueille 67 résidents en hébergement permanent. L'établissement est habilité à accueillir des personnes percevant l'Aide Sociale, l'Allocation Personnalisée pour l'Autonomie et l'Allocation logement social.

L'établissement est géré par l'Association Maison Hospitalière Saint Joseph à but non lucratif régie par la loi de 1901.

## Localisation

La Maison de retraite Saint Joseph est implantée en milieu rural à Ecueillé, chef-lieu de canton du nord du département de l'Indre. Elle est située au cœur de la ville sur un terrain de 1.5 hectare. Cette implantation de l'établissement au cœur de la ville permet aux résidents qui le peuvent un accès facile aux commerces et aux services publics. Le réseau de mobilité interurbain (REMI) met à disposition des résidents et des familles des transports avec un arrêt sur la place de la Mairie. Ce réseau comporte 19 lignes réparties sur l'ensemble du territoire pour favoriser la mobilité des habitants de l'Indre en reliant les communes rurales aux zones urbaines. Adaptés aux besoins des usagers, les lignes du réseau offrent aussi des **services à la demande pour faciliter l'accès aux services de proximité**.

Un jardin d'agrément avec jardin thérapeutique, un parc verdoyant offrent calme et repos à ses résidents.



## Accès

Depuis la place de la mairie, suivre la direction de Châteauroux, prendre la rue tout droit et la suivre sur environ 350 mètres et la Maison de retraite Saint Joseph est indiquée sur la droite.



## Horaires d'ouverture

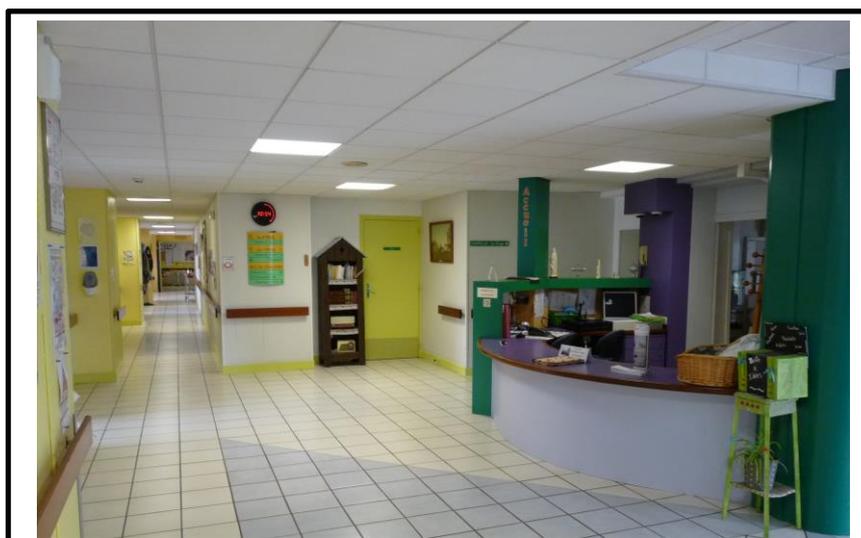
### Horaires d'ouverture des services administratifs

Du lundi au vendredi

**8h30 à 12h00 et de 14h00 à 18h00**

Le samedi

**8h30 à 12h00**



Accueil

## Un peu d'histoire...

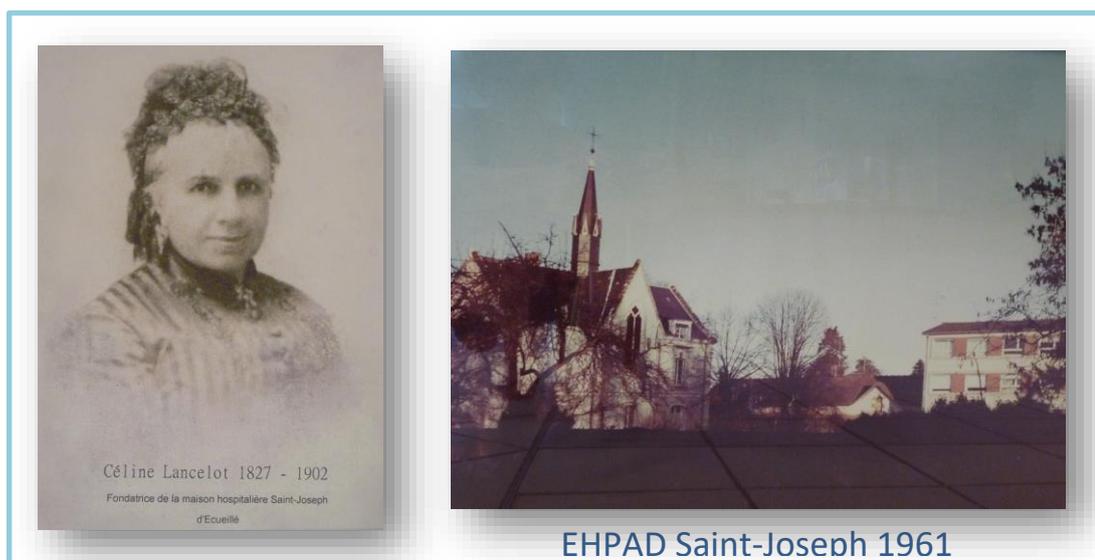
L'établissement fondé en 1860 par Mademoiselle Céline Lancelot, habitante d'Ecueillé, a été créé (avec ses deniers personnels) en vue d'accueillir, d'accompagner, et d'assurer la sécurité de toute personne âgée ayant besoin d'assistance morale, spirituelle et humanitaire. Pour lui venir en aide, Céline Lancelot fit appel à la Communauté des Sœurs de La Pommeray (près d'Angers) qui envoya cinq religieuses pour assurer les soins et l'accompagnement des personnes accueillies.

En 1895, Céline Lancelot fit don de l'immeuble et de son terrain à la Société Civile Hospitalière Anonyme d'Ecueillé, chargée de continuer son œuvre. L'EHPAD Saint Joseph d'Ecueillé est maintenant un établissement privé géré par une association loi 1901 à but non lucratif : *"Maison hospitalière Saint Joseph"*.

En 1961, un nouveau bâtiment fut construit portant sa capacité d'hébergement à 55 lits nécessitant l'embauche de personnel supplémentaire.

En 1990, d'importants travaux de réhabilitation et d'agrandissement furent entrepris, qui lui ont permis d'accueillir et d'accompagner 67 personnes âgées autonomes, dépendantes, ou désorientées dont le maintien à domicile est devenu difficile. L'établissement a construit sa propre identité au fil du temps en restant une maison de proximité répondant à des besoins locaux et aussi un établissement à taille humaine où chacun est connu et reconnu dans le respect de ses valeurs.

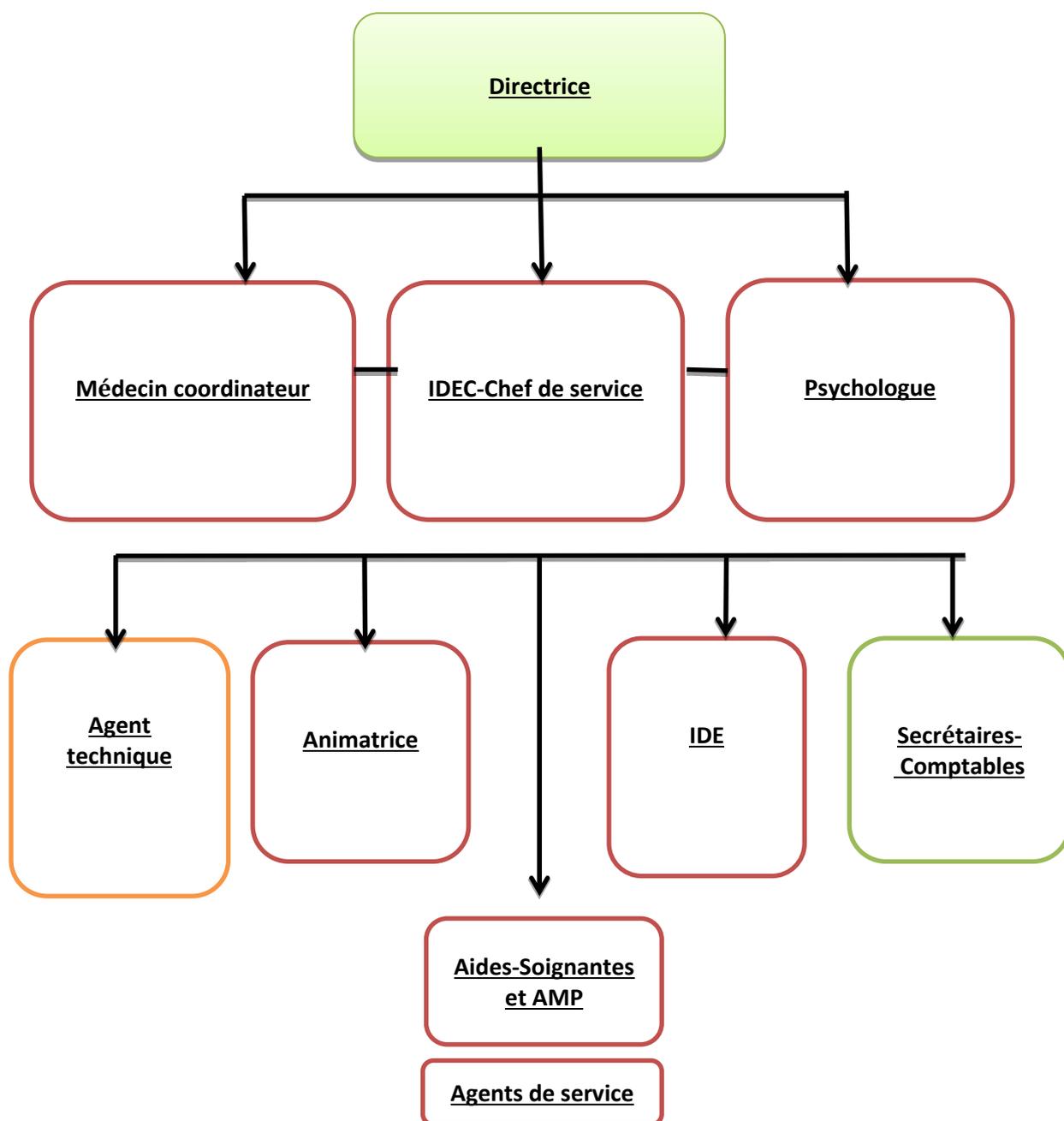
Aujourd'hui, en ce lieu, la riche histoire de l'œuvre de Céline Lancelot se poursuit dans le même esprit de service et d'accueil, accompagné de chaleur humaine dans les petits gestes quotidiens.



# L'EQUIPE DE L'ETABLISSEMENT

Pour assurer ses missions, La Maison Saint Joseph dispose d'une équipe pluridisciplinaire. Chaque professionnel participe à un accompagnement global et adapté à vos besoins. Les compétences de chacun sont mises au service de la personne âgée dans le but d'assurer des prestations de qualité dans les domaines de l'accueil, de l'hôtellerie, des soins, de l'animation et de la vie sociale. Le nom du professionnel et sa fonction sont indiqués sur sa tenue de travail.

## Composition de l'équipe :



### Intervenants Extérieurs rémunérés par l'établissement :

- **Art-Thérapeute** : l'Art-Thérapie permet de préserver les capacités sensorielles afin de conserver une meilleure qualité de vie. Les rencontres peuvent être individuelles ou collective. La prise en soin est décidée en équipe et validée par le médecin.
- **Socio-esthéticienne**: Elle intervient tous les 2èmes Jeudi du mois. Au travers de soins corporels, elle maintient et dynamise l'image de soi.

### Intervenants Extérieurs libéraux :

- **Médecins généralistes:**
  - Dr Jean ATTAL
  - Dr Boryana KOYNOVA
  - Dr Philippe SAVOYEN
  - Dr Truong VO VAN
- **Autres professionnels**
  - M. Jerome BOUET opticien
  - Melle Lelia FERBUS ostéopathe
  - Melle Isabelle GASNIER orthophoniste
  - M. Laurent JEANNEY pédicure
  - Melle Jessy RIGOLET kinésithérapeute
  - M. Vincent CARCAUD réflexologue

Chaque résident peut faire intervenir le coiffeur de son choix dans l'établissement.

## VOS ESPACES DE VIE

L'établissement dispose de 39 chambres individuelles et 14 chambres à deux lits. Les chambres sont réparties en 4 lieux de vie qui portent des noms usuels de la vie des habitants du canton : Le château Céline Lancelot, Le lavoir de la Tourmente, La loge des vignes, Le village des champs.



**Une chambre simple**

Les chambres sont équipées d'un mobilier de base (lit, chevet, table, chaise, fauteuil de repos, placard), d'une prise téléphone et TV, accès internet et système d'appel soignant. Elles peuvent être personnalisées par des décorations et l'apport de petits meubles afin que vous vous sentiez chez vous. Certaines chambres comprennent une salle d'eau avec lavabo, douche et WC ; d'autres ne disposent que d'un lavabo et d'un cabinet de toilette avec douche et WC pour deux chambres. Deux services sont équipés d'une salle de bain commune accessible aux personnes à mobilité réduite avec baignoire à bulle, à hauteur variable électrique et d'un chariot douche.



**Une chambre double**

Sont également à votre disposition :



**Une Salle de Restaurant**



**Une salle polyvalente**



Salon Accueil

Salon 1<sup>er</sup> étage « La loge des Vignes »Salon 1<sup>er</sup> étage et repas  
thérapeutiquesSalon 2<sup>ème</sup> étage « Le village des  
Champs »

Le parc arboré propose un lieu de promenade privilégié où vous pourrez vous reposer à l'ombre des arbres. La cour d'entrée avec son jardin fleuri et son espace thérapeutique offre un espace de détente ombragé.

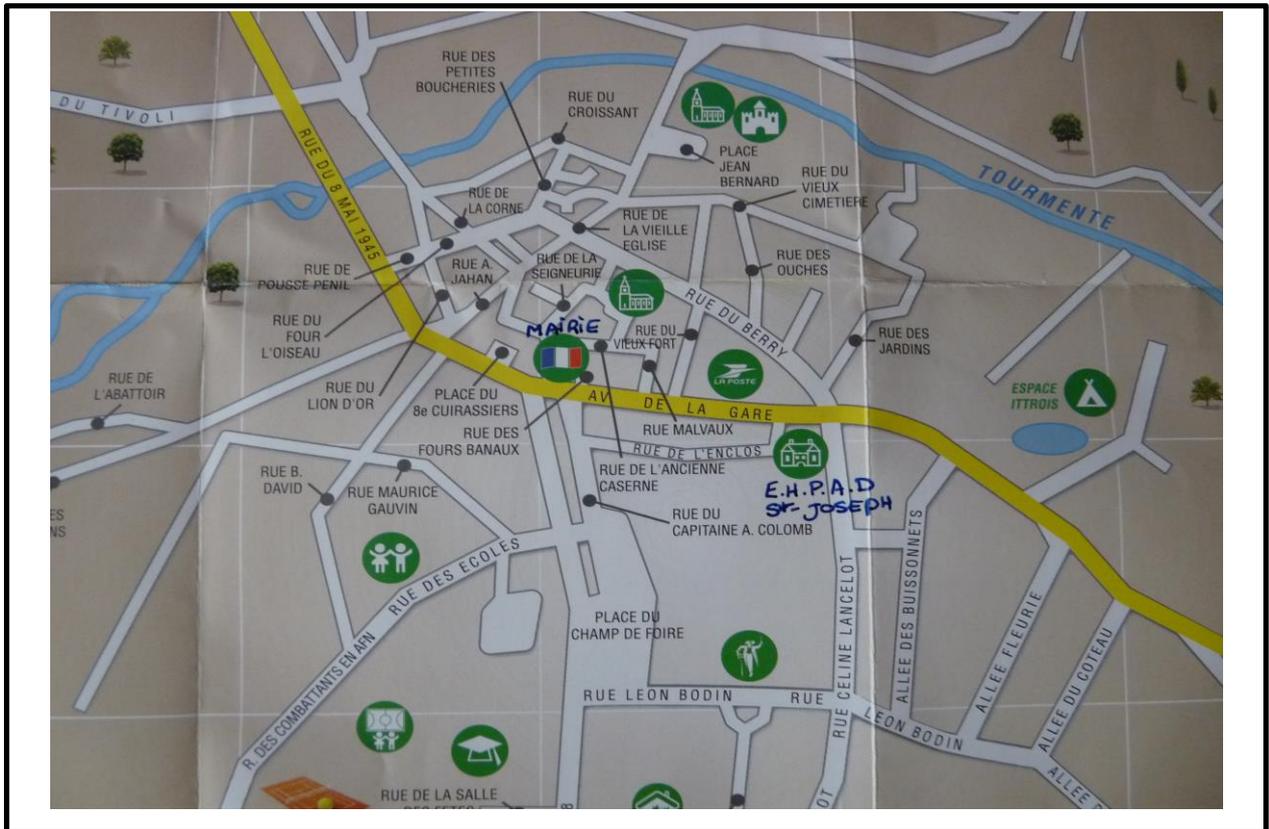


Jardin entrée

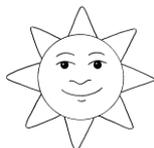


Jardin thérapeutique

## Plan de la ville : situation de l'établissement



# DEROULEMENT D'UNE JOURNEE TYPE



## **7h00-12h00 : Lever, toilette, habillage**

L'équipe soignante vous accompagne lors de votre lever, votre habillage et votre toilette (bain, douche). Les toilettes sont échelonnées dans la matinée en tenant compte de vos habitudes de vie.



## **7h00-9h00 : Petit déjeuner**

Le petit déjeuner est servi en chambre.



## **10h30-12h00 : Distribution du courrier et Animation**

Des activités peuvent vous être proposées : animations individuelles, lecture du journal, ...



## **12h00-13h30 : Déjeuner**

Le déjeuner est servi en salle de restaurant. Les personnes ayant des difficultés ponctuelles ou permanentes pour s'alimenter seront accompagnées durant tout leur repas.



## **14h00-18h00 : Temps libre, sieste, animation**

L'équipe soignante se tient à votre disposition pour répondre à vos besoins. Des animations vous sont proposées suivant le planning d'animation.



A partir de **15h00**, le **goûter** vous est servi en chambre ou dans les salons



## **18h30-19h30 : Dîner**

Comme le déjeuner, le repas est servi en salle de restaurant et en fonction des besoins et de l'aide nécessaire.



## **A partir de 19h45 : Coucher**

L'équipe soignante vous accompagne suivant vos habitudes de vie. La continuité de votre accompagnement est assurée par l'équipe de nuit.

# VOTRE ACCOMPAGNEMENT :

## PRISE EN SOINS ET VIE SOCIALE

Dès votre arrivée, nous recueillons vos souhaits, vos habitudes de vie, vos besoins en soins. L'équipe pluridisciplinaire organise avec vous et vos proches, le rythme et la nature de l'accompagnement qui correspond à votre autonomie et vos souhaits, et l'adapte au fil du temps. Les objectifs définis sont formalisés dans un document écrit, appelé Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

Dans ce cadre, un membre de l'équipe soignante est choisi comme étant votre référent. Il sera votre interlocuteur privilégié, notamment dans l'accompagnement de votre quotidien.

### La prise en soins

L'équipe pluridisciplinaire met en œuvre le projet de soins individualisé :

#### L'Infirmière coordinatrice (IDEC)

Elle organise l'activité soignante et hôtelière, encadre, anime l'équipe et coordonne les moyens nécessaires au soin, à l'accompagnement et à l'entretien des locaux, en veillant à l'efficacité et la qualité des prestations.

Elle est ainsi garante pour chaque résident de la meilleure programmation possible de l'ensemble des prestations.

#### Le médecin coordonnateur

Il assure l'encadrement médical de l'équipe soignante, sous l'autorité administrative du responsable de l'établissement. Il peut être contacté par tous les résidents ou leurs familles. Il élabore le projet de soin avec l'équipe soignante, coordonne et évalue sa mise en œuvre. Et il donne un avis médical pour les dossiers d'admissions.

#### Les infirmières (IDE)

Elles dispensent des soins de nature préventive, curative ou palliative, visant au maintien ou à l'amélioration de la santé de chaque résident. Elles assurent en particulier la dispensation des traitements médicaux prescrits par les médecins traitants.

Elles contribuent activement à l'accompagnement des résidents dans leur parcours de soins et à la réalisation du Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Sous la responsabilité de l'IDEC, elles encadrent au quotidien l'action des aides-soignants, des accompagnants éducatifs et sociaux et des agents de service d'hébergement.

### **Les Aides-Soignants (AS), les Accompagnants Educatifs et Sociaux (AES) et les Agent de Service d'Hébergement (ASH)**

Ils assurent activement l'accompagnement des résidents par des soins de confort et par une assistance dans les actes de la vie quotidienne (faire sa toilette, s'habiller, manger...) : le tout en maintenant au mieux l'autonomie du résident.

Ils exercent sous la responsabilité de l'IDEC et des infirmières. Ils peuvent contribuer à l'animation en vous proposant des activités ou des temps relationnels.

2 professionnels (1AS et 1ASH) sont à votre disposition pour répondre à vos besoins et assurer votre confort pendant les nuits.

### **La psychologue**

Elle accompagne psychologiquement la personne âgée et son entourage familial dans les étapes qu'ils traversent. Elle contribue ainsi à la recherche d'un nouvel équilibre de vie au sein de la maison de retraite.

Notre psychologue est présente le jeudi de 9h00 à 17h00.

### **Les médecins traitants**

Vous avez le libre choix de votre médecin traitant. Il prend en charge votre suivi médical, en lien avec notre personnel soignant et le médecin coordonnateur

### **Les intervenants extérieurs**

Vous conservez le libre choix de vos praticiens spécialisés (dentiste, dermatologue, ophtalmologue...). Le transport est à la charge du résident et peut, suivant prescription médicale être assuré par un taxi ou une ambulance.

Des professionnels paramédicaux libéraux, interviennent dans l'établissement à la demande des résidents ou sur prescription médicale. Le règlement de leurs prestations est à la charge du résident.

## La vie sociale

### Le culte

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions, suivant le principe de laïcité.

Une liste des différents cultes présents dans le Département peut être demandée à l'accueil. L'établissement dispose d'une chapelle au 1<sup>er</sup> étage du château. Une messe est célébrée chaque vendredi à 16h45, par le prêtre de la Paroisse aidé de la Communauté des Sœurs du Sacerdoce Royal de Marie.

### L'animatrice

L'animatrice organise un programme d'activités diversifiées et adaptées aux résidents et coordonne l'action des différents intervenants (collègues, bénévoles, intervenants extérieurs...).

L'animation fait en sorte que la vie dans l'établissement soit la plus harmonieuse possible. Elle favorise les rencontres, les échanges et les événements positifs afin que vous puissiez vivre des instants privilégiés à partager avec les autres résidents, l'équipe et les personnes de votre entourage.

Un planning d'animation est affiché dans le hall d'entrée de l'établissement. Des activités variées vous sont ainsi proposées pour que vous puissiez participer au quotidien à des animations :

- ✚ **Ateliers Créatifs** : Ces ateliers vont permettre de traduire des émotions et d'apprendre à les gérer. Ces sont des moyens d'expression.
  - Dessin, peinture,
  - Découpage, collage,
  - Modelage (pâte à modeler, pâte à sel...),
- ✚ **Autour des Sens** : Les perceptions ressenties à partir du corps permettent une meilleure prise de conscience du schéma corporel, une sécurisation du patient et un ancrage du sujet dans le monde extérieur.
  - Le Toucher : Jardinage, toilettage de Field, chien d'accompagnement Social,
  - Les Odeurs : Légumes du potager (jardin thérapeutique), fleurs du parc, parfums, épices...
  - Le Goût : Cuisine, repas à thème, semaine du goût...,
  - Esthétique : Socio Esthéticienne, atelier maquillage...,

- Musique douce,
- Détente, relaxation : Massage par la socio Esthéticienne et équipe soignante...,

**Les troubles comportementaux** engendrent des actions répétitives et stéréotypées qui peuvent être apaisées par la relaxation et le travail autour des sens.

#### Atelier Gnosie (connaissance) : Travail autour de la reconnaissance.

- Puzzles, assemblages,
- Photos,
- Vocabulaires (dictée, mots mêlés, jeux de mots, le petit bac...),
- Mathématique (calculs, opérations, problèmes, chiffres, Euros...),
- Travail d'orientation spatial (déplacement dans l'établissement, en ville, sortie extérieur...),
- Toilettage « Field » (travail sur le schéma corporel),
- Lecture,
- Documentaires ou films,

#### Atelier Mémoire :

- Travaux manuels,
- Jeux de société,
- Chant, écoute musicale
- Cuisine (recettes de leur enfance, discussion des différents plats qu'ils aimeraient manger...),
- Jeux de mémoire avec « Field »,

#### Atelier Praxie (mouvement) :

- Gymnastique douce (faire des gestes que le résident doit reproduire, cerceaux, jeu de ballon...),
- Travail sur l'équilibre, (déplacement au sol avec parcours de plots avec « Field »,
- 

#### Maintien du lien Social :

- Echanges intergénérationnels avec l'école, la ruche, le RAM
- Spectacles : magiciens, chanteurs, danseurs, musiciens...,

- Sorties diverses : marchés, musées, pique-nique, visites de parcs animaliers...),
- Repas des Familles une fois par an,
- Fêtes du Village (Ex : St BARNABE, course de vélo...),
- Messe extérieure (onction des malades au sanctuaire de Pellevoisin...),



Fête des Anniversaires



Activité Jardinage



Rencontre intergénérationnelle

Activité avec Field notre Chien  
d'accompagnement Social

# L'HOTELLERIE ET LA RESTAURATION

## *La restauration*

La plus grande attention est apportée aux repas préparés dans l'établissement par la société de restauration « API Restauration ». Ils sont servis dans la salle de restaurant ou dans les chambres pour les personnes dont l'état de santé le nécessite.

Chaque plat est préparé sur place par notre équipe de cuisiniers selon des règles d'hygiène strictes.

Les plats sont élaborés avec des produits locaux : légumes et fruits de saisons, fromages de chèvres, viandes et pain de la boulangerie locale. Des plats de remplacement sont proposés à chaque repas.

Les menus sont élaborés par les cuisiniers et la diététicienne en collaboration avec le médecin coordonnateur et l'infirmière coordonnatrice. Les régimes particuliers sont assurés sur prescription médicale.

Les résidents peuvent donner leur avis grâce à la commission de restauration. Elle se réunit plusieurs fois dans l'année et se compose : de la diététicienne, du chef-cuisinier, du chef de secteur API, des résidents qui le souhaitent, des représentants des familles, des représentants du personnel soignant, de l'infirmière coordonnatrice, du médecin coordonnateur et de la directrice de l'établissement.

Chaque résident peut inviter ses proches pour un goûter, un repas et dispose d'un lieu privilégié pour partager ce moment (réservation 48 heures à l'avance).

Les menus prévisionnels de la semaine sont affichés par le chef-cuisinier sur le tableau à l'entrée du restaurant ; chaque matin le menu du jour est précisé par un affichage de proximité.

## ***L'entretien des locaux***

Les Agents de Service Hébergement et/ou Aides soignant (AS) et Aides médico-psychologiques veillent au confort et au bien-être des résidents, à l'entretien quotidien des chambres et des locaux. Ils assurent également le service des repas.

Le ménage de votre chambre est assuré par le personnel, par votre famille ou par vous-même si vous le souhaitez.

La maintenance des bâtiments, des installations et des espaces verts est assurée par les agents techniques. N'hésitez pas à les solliciter en cas de besoin.

## ***La blanchisserie***

Votre linge peut être entretenu gratuitement par nos lingères.

Il doit être marqué de vos Nom et Prénom sur des étiquettes cousues et renouvelées dès que nécessaire.

Attention, il est conseillé d'éviter le linge fragile (soie, laine...) car nous ne pouvons l'entretenir. Si vous voulez garder ces types de vêtements, leur entretien sera à votre charge.

Les draps et taies, couvertures, dessus-de-lit, linge de toilette et de table sont fournis et entretenus par l'établissement.

# VIE PRATIQUE

## *Comment cela se passe-t-il pour mon courrier ?*

Pour le courrier reçu : le courrier est distribué quotidiennement par notre animatrice ou par le personnel de l'étage dans chaque chambre.

Pour l'envoi de votre courrier : une boîte aux lettres est prévue pour le courrier de départ. Elle est située dans le hall d'entrée de l'établissement. La levée a lieu à 12h du lundi au vendredi et à 9h00 le samedi.

## *Je souhaite que mes proches viennent déjeuner avec moi au sein de la maison de retraite. Comment cela se passe-t-il ?*

Sous réserve de prévenir le personnel 48 heures à l'avance, les résidents peuvent inviter à un repas des parents ou amis, avec toutefois un maximum de 2 à 4 personnes par invitation en fonction des places disponibles.

## *Je souhaite me rendre à une invitation à l'extérieur de l'établissement. Que dois-je faire ?*

Chaque résident est libre (sauf avis médical contraire) d'effectuer des sorties, de s'absenter pour des séjours de courte durée en famille. Il doit alors prévenir l'administration de l'établissement :

- 24 heures avant son départ afin que l'infirmière puisse lui préparer les médicaments selon son traitement et que le nécessaire de linge soit préparé en fonction de la durée de son absence,
- **Les sorties à l'extérieur** de l'établissement pour promenades ponctuelles dans la matinée ou dans l'après-midi, sans absence au moment du repas, sont simplement signalées au secrétariat au moment de sortir.
- **En cas de retour tardif** en fin de soirée (voire en cours de nuit), il doit être signalé à l'avance afin que le personnel de service puisse accueillir la personne à son retour et s'assurer que tout va bien, et aider si besoin au coucher.

*Auprès de qui m'adresser pour toutes demandes ou questions relatives à la vie de l'établissement ?*

Vous pouvez vous adresser à la directrice, ou en son absence, à l'infirmière coordinatrice.

*Je ne me sens pas très bien. Auprès qui dois-je le signaler ?*

Vous pouvez le signaler à tout membre du personnel soignant qui préviendra l'infirmière ou directement à l'infirmière. Cette dernière évaluera vos besoins en soins et réalisera les premiers soins. Elle contactera si nécessaire votre médecin traitant.

*Comment prendre rendez-vous chez le coiffeur ?*

Vous pouvez vous adresser à tout membre du personnel qui préviendra l'infirmière qui se chargera de prendre votre rendez-vous auprès du coiffeur de votre choix.

*J'ai une ampoule défectueuse, mon téléviseur ne fonctionne plus, ma porte d'armoire ferme mal... A qui dois-je le signaler ?*

Les petites réparations sont assurées par les services techniques de l'établissement. Vous pouvez le signaler à tout membre du personnel qui en informera un agent technique. L'intervention est comprise dans le tarif journalier.

*J'ai envie de manger une spécialité de ma région ou un plat particulier. A qui dois-je le demander ?*

Vous pouvez vous adresser au chef cuisinier qui prendra votre demande en compte et essayera dans la mesure du possible de vous faire plaisir. Vous pouvez en discuter lors des ateliers cuisine avec l'animatrice qui transmettra votre souhait au cuisinier.

# VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

Un **contrat de séjour** est signé entre la personne âgée et l'établissement auquel est joint le **règlement de fonctionnement** de l'établissement. Ces documents définissent les droits et les obligations de chacun avec toutes les conséquences qui en résultent.

Vous avez le droit au respect de vos libertés fondamentales qui sont les suivantes :

- ✚ Respect de la dignité et de l'intégrité
- ✚ Respect de la vie privée
- ✚ Liberté d'opinion
- ✚ Liberté de choix
- ✚ Liberté de culte
- ✚ Droit à l'information
- ✚ Liberté de circulation
- ✚ Droit aux visites.

Ces libertés s'expriment dans le respect réciproque du personnel, des intervenants extérieurs, des autres résidents et de leurs proches.

## **Les plaintes et réclamations**

Pour toute réclamation, suggestion ou signalement de tout évènement susceptible de nuire à votre sécurité ou à votre confort, n'hésitez pas à faire appel à la directrice ou à l'infirmière coordonnatrice, qui vous apporteront une réponse dans les plus brefs délais. Vous avez également dans le hall de l'établissement une boîte à idées à votre disposition ; toutes les demandes sont soumises ensuite au CVS.

## **La personne qualifiée**

En cas de litige avec l'établissement, le résident peut s'adresser à une « personne qualifiée » qui interviendra auprès de la direction et des autorités compétences. La liste des personnes est établie par arrêté du président du conseil

départemental et du préfet. Elle est affichée dans le hall d'entrée de l'établissement.

### ***Le Conseil de la Vie Sociale***

Le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement dans lequel est accueilli le résident. Il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser la participation des usagers. Il se compose de membres élus parmi les résidents, leurs familles et des personnels de l'établissement.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge.

Son président, ou sa présidente, le réunit au moins 3 fois par an en présence de la Directrice de l'établissement, d'un représentant de l'organisme gestionnaire. Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement.

### ***Les autres formes de participation***

Différentes commissions ont été instituées dans notre établissement : la commission restauration et la commission animation. Elles ont lieu une fois par an ou à la demande des résidents et consultent l'ensemble des résidents ainsi que leurs familles. Les dates et lieux des différentes réunions sont communiqués par voie d'affichage sur le panneau situé dans le hall et à chaque étage près des ascenseurs.

# ANNEXES

## 1. La charte des droits et libertés de la personne accueillie

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie, paru dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L 311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits.

### Article 1er – Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

### Article 2- Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### Article 3- Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### **Article 4- Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1. La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.
2. Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.
3. Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

#### **Article 5 – Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le

respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

### **Article 6- Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficulté ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### **Article 7- Droit à la protection**

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

### **Article 8- Droit à l'autonomie**

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

### **Article 9- Principe de prévention et de soutien**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

### **Article 10- Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

### **Article 11 – Droit à la pratique religieuse**

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

### **Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## **2. La Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance**

*Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.*

### **1. Choix de vie**

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

### **2. Cadre de vie**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

### **3. Vie sociale et culturelle**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

### **4. Présence et rôle des proches**

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

### **5. Patrimoine et revenus**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### **6. Valorisation de l'activité**

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

### **7. Liberté d'expression et liberté de conscience**

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

## 8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

## 9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

## 10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

## 11. Respect de la fin de vie

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

## 12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

## 13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

## 14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

**fng**

Fondation Nationale de Gérontologie  
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS  
Tel : 01 55 74 67 00 - [www.fng.fr](http://www.fng.fr)