
LIVRET D'ACCUEIL RÉSIDENT

Résidence Aliénor d'Aquitaine - FONTEVRAUD-L'ABBAYE



Mise à jour : 26/03/2025



FONTEVRAUD L'ABBAYE

19 place du Grand Clos - 49590 Fontevraud-l'Abbaye
02 41 52 02 11 - alienor.aquitaine@wanadoo.fr
Siret 264 906 660 00024 - APE 8710A - Finess 490542644



1- Mot de bienvenue	5
2- La résidence Aliénor d'Aquitaine	6
a) Présentation de l'établissement	6
b) Le statut de la Résidence	6
c) Le conseil d'administration	6
d) La population accueillie	7
e) La capacité d'accueil	7
f) Les équipements	7
3- Les professionnels de la résidence Aliénor d'Aquitaine.....	8
a) L'équipe de direction	8
b) L'équipe médicale et soignante	8
c) L'équipe paramédicale	8
d) Les autres professionnels.....	9
4- L'admission.....	9
a) Les conditions d'admission	9
b) Le dossier administratif	9
c) L'accueil	10
d) La résiliation.....	10
e) Le coût du séjour	10
5- Le séjour.....	11
a) Le projet d'accueil personnalisé (PAP)	11
b) Le projet de soins	11
c) L'accompagnement de fin de vie	11
6- Le service hôtelier.....	8
a) La chambre	8
b) Les services	8
7- La restauration.....	14
a) Les repas	14
b) La commission restauration	14
c) Les invitations à déjeuner ou à dîner	14
8- La vie sociale.....	15
a) Les visites.....	15
b) Les absences	15
c) L'argent de poche	15
d) Le culte	15

e)	Les activités.....	15
f)	La commission animation	16
g)	Les bénévoles.....	16
9-	<i>L'expression des résidents</i>	17
a)	Votre avis nous intéresse	17
b)	Le conseil de la vie sociale (CVS).....	17
10-	<i>Les droits des résidents.....</i>	18
a)	La confidentialité.....	18
b)	Les personnes qualifiées	18
c)	La personne à prévenir / le référent familial	18
d)	La protection de vos données personnelles	18
e)	Les modalités d'accès au dossier administratif et médical	18
f)	La bientraitance et la prévention de la maltraitance	19
11-	<i>Des décisions aujourd'hui pour garantir le respect de vos droits demain.....</i>	20
a)	La personne de confiance	20
b)	Le mandat de protection future	21
c)	Les directives anticipées	21
12-	<i>Annexes</i>	22
Annexe 1.	Contrat de séjour.....	22
Annexe 2.	Tarifs en vigueur	22
Annexe 3.	Charte des droits et libertés de la personne accueillie.....	22
Annexe 4.	Charte des droits et libertés de la personne âgées en situation de handicap ou de dépendance	22
Annexe 5.	État de lieux	22
Annexe 6.	Formulaire de réclamation.....	22
Annexe 7.	Règlement de fonctionnement.....	22
Annexe 8.	La personne de confiance	22
Annexe 9.	Droit à l'image.....	22
Annexe 10.	Le mandat de protection future	22
Annexe 11.	Directives anticipées.....	22
Annexe 12.	Bon de commande étiquettes	22

1- MOT DE BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Toute l'équipe de la Résidence Aliénor d'Aquitaine est heureuse de vous accueillir.

Notre objectif est de vous assurer qualité et sécurité des soins.

Pendant votre séjour, l'équipe pluridisciplinaire médicale, soignante, logistique, technique et administrative met tout en œuvre pour réaliser votre projet de vie personnalisé tout en intégrant les nécessités de la vie en collectivité.

Ce livret d'accueil vous est remis dès votre inscription afin de vous fournir l'essentiel des informations générales et pratiques propres à la Résidence Aliénor d'Aquitaine. Il permet de répondre aux principales questions que vous et vos proches êtes en droit de vous poser.

Toute l'équipe de l'établissement vous souhaite la bienvenue et un excellent séjour.

Soyez assuré que nous déploierons tout notre savoir et notre énergie pour vous rendre la vie la plus douce et heureuse possible.



Madame Sylvie MAROLLEAU-MICHEL

Directrice de l'EHPAD Aliénor d'Aquitaine

2- LA RÉSIDENCE ALIÉNOR D'AQUITAINE

a) Présentation de l'établissement

La Résidence Aliénor d'Aquitaine est un lieu de vie et de soins qui s'est donné pour mission d'accompagner les personnes âgées dans leur vie quotidienne et de répondre le mieux possible à leurs besoins.

Idéalement situé en Maine-et-Loire (49), l'établissement jouit d'une proximité avec les départements d'Indre et Loire, de la Vienne et des Deux-Sèvres. Installée au centre de Fontevraud-l'Abbaye, un des Plus Beaux Villages de France, Petite Cité de Caractère et haut lieu historique et touristique, la Résidence bénéficie d'un accès facilité vers le village, les commerces, les activités culturelles et touristiques organisées par la commune et les associations locales.



b) Le statut de la Résidence

La résidence Aliénor d'Aquitaine est un établissement public géré par le Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS) de Saumur Sud, issu d'un Établissement Public de Coopération Intercommunal (EPCI) : le Syndicat Intercommunal à Vocation Unique (SIVU) Saumur Sud, composé de 10 communes (Artannes-sur-Thouet, Bellevigne-les-Châteaux, Fontevraud-l'Abbaye, Montsoreau, Parnay, Rou-Marson, Souzay-Champigny, Turquant, Varrains, Verrie). L'établissement a ouvert ses portes en avril 1997.

Une convention avec le Département de Maine-et-Loire permet l'accueil des bénéficiaires de l'aide sociale.

En matière de sécurité incendie, la résidence relève de la réglementation applicable aux établissements recevant du public de catégorie 4, de type J.

c) Le conseil d'administration

Le conseil d'administration du CIAS Saumur Sud est composé du :

- Président(e) du SIVU Saumur Sud qui devient de droit Président du conseil d'administration
- 10 membres élus par le SIVU Saumur Sud
- 10 membres nommés par le Président.

d) La population accueillie

L'établissement accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus (sauf dérogation).

e) La capacité d'accueil

La résidence Aliénor d'Aquitaine est un EHPAD de 68 lits en accueil permanent.

La mission de l'établissement est d'assurer aux résidents un accompagnement adapté à leurs besoins en matière de qualité de vie, de bien-être et de santé.

La résidence est répartie sur 4 niveaux :

Le rez-de-sol comprend :

- lingerie,
- reposoir,
- locaux techniques et logistiques,
- parking agents et livraisons.

Le rez-de-chaussée comprend :

- l'accueil,
- les bureaux administratifs,
- la salle de soins,
- le bureau partagé médecin/psychologue
- le bureau de l'infirmière coordinatrice
- le restaurant,
- la salle d'animation,
- la cuisine,
- le jardin,
- 14 chambres individuelles avec salle de douche,
- parking agents et visiteurs

Le 1er étage comprend :

- 34 chambres individuelles avec salle de douche réparties de part et d'autre de la tisanerie
- un lieu de culte
- une grande terrasse
- une tisanerie
- des balcons

Le 2ème étage comprend :

- 20 chambres individuelles avec salle de douche réparties de part et d'autre de la tisanerie
- une grande tisanerie
- des balcons
- une bibliothèque

f) Les équipements

Afin de répondre aux divers degrés de dépendance des personnes, la structure est dotée d'équipements spécifiques privilégiant le confort des usagers :

- fauteuils de repos gériatriques,
- chaises de douche,
- lève personnes, verticalisateurs, matériel de relevage électrique (Raizer),
- plateforme de pesée,
- matelas anti-escarre,
- appareils à aérosol,
- réhausseurs wc,
- rails de transfert dans 95% des chambres,
- appareil à aspiration trachéo-bronchique,
- matériels ergonomiques pour les repas,
- tables adaptées pour les repas des personnes dépendantes.

3- LES PROFESSIONNELS DE LA RÉSIDENCE ALIÉNOR D'AQUITAINE

a) L'équipe de direction

Elle garantit la qualité de la prise en charge et la sécurité de fonctionnement. Elle assure le suivi des objectifs du projet d'établissement et des divers plans d'actions mis en œuvre pour améliorer la prise en charge du résident et son organisation.

b) L'équipe médicale et soignante

Le résident conserve, lors de son séjour, le libre choix de son médecin traitant.

Le médecin coordonnateur est à différencier du médecin traitant. Il apporte ses compétences gériatriques au niveau des résidents de la résidence avec pour objectif la qualité de la prise en charge. Le médecin coordonnateur est présent trois mardis sur quatre.

L'infirmière coordinatrice organise l'accompagnement et la formation des équipes soignantes. Elle s'inscrit dans l'équipe d'encadrement de l'établissement et constitue un rouage essentiel et central dans l'organisation du « prendre soin » des personnes âgées accueillies.

La psychologue, essentielle pour la vie de la personne âgée en institution, aide le résident à s'adapter à sa nouvelle vie. Elle reçoit sur rendez-vous les résidents et les familles. Elle est présente tous les jeudis et un mercredi matin sur deux.

Les infirmières réalisent les soins infirmiers requis par l'état de santé du résident. Elles sont responsables de la prise en charge des résidents comprenant le suivi continu et l'adaptation des soins en fonction de l'évolution de leur état de santé.

Les aides-soignants(es) et agents de soins accompagnent les résidents dans tous les gestes de la vie quotidienne tout en suivant les consignes et préconisations médicales. Ils assurent les soins d'hygiène et de confort sous la responsabilité et le contrôle des infirmières. Ils participent également à la distribution des repas et à l'entretien des chambres. Ils élaborent et mettent en œuvre les Projets d'Accompagnement Personnalisé (PAP).

c) L'équipe paramédicale

La résidence a signé des conventions et/ou partenariats avec des prestataires paramédicaux afin qu'ils puissent intervenir dans l'établissement. Toutefois, le résident garde le choix de son prestataire.

Un kinésithérapeute libéral, Alban RICHARD-LACAPÈRE intervient auprès des résidents qui le souhaitent et participe à la tenue de son dossier de soins.

Des pédicures-podologues libérales, interviennent auprès des résidents qui en auraient formulé la demande auprès du personnel soignant.

Écoute et Voir Mobile intervient au sein de la résidence afin de prendre soin de la vue et de l'audition des résidents.

Un dentiste libéral retraité, Dr REYRE, prend en charge les urgences dentaires des résidents.

Un ostéopathe libéral, Alexis LE ROUZIC, peut intervenir sur rendez-vous - 06 75 94 94 65.

Une ergothérapeute, Océane BOUCARD, intervient régulièrement sur l'établissement, à la demande de l'équipe soignante, afin d'aider les résidents à surmonter ou minimiser les obstacles à une réalisation autonome des activités de la vie quotidienne.

d) Les autres professionnels

Les personnels de cuisine participent à la préparation et à la distribution des repas.

Les agents techniques assurent la propreté du linge, des parties communes et participent à l'entretien des chambres.

Une animatrice propose toutes les semaines un programme d'activités, adapté aux résidents.

Le service administratif participe au bon fonctionnement de l'établissement.

Le personnel de l'établissement est facilement identifiable, grâce au badge porté et la couleur de sa tenue :

Les infirmières

Le personnel technique

Les aides-soignants(es) / les agents de soins

L'ouvrier polyvalent

L'ensemble des membres de l'équipe veille à l'adaptation de la prise en charge de chaque résident.

4- L'ADMISSION

a) Les conditions d'admission

La décision d'admission est prononcée par la Directrice, après une visite à domicile et l'avis de la commission d'admission.

Toute personne souhaitant son admission à la Résidence Aliénor d'Aquitaine peut déposer une demande sur Via Trajectoire (<https://trajectoire.sante-ra.fr/Trajectoire/>), service public gratuit et sécurisé qui propose une aide à l'orientation personnalisée dans le domaine de la santé. Ce dossier comporte un volet médical qui doit être renseigné par le médecin traitant du postulant et un volet administratif, à remplir par le résident ou son représentant légal. Des informations sont également données à propos de la désignation d'une personne de confiance et de l'élaboration des directives anticipées.

b) Le dossier administratif

Le dossier à l'admission est composé du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement signés ainsi que des pièces suivantes :

- Photocopie d'une pièce d'identité (recto/verso) et du livret de famille,
- Carte vitale,
- Attestation de la carte vitale (la demander à la CPAM ou la MSA),
- Attestation mutuelle,
- Dernier avis d'imposition ou de non-imposition,
- Justificatifs de ressources,
- Justificatif juridique en cas de mesure de protection (habilitation familiale, curatelle, tutelle...),
- Carte de groupe sanguin,
- Carnet de vaccination,
- RIB,
- Chèque de caution de 1 000 € à l'ordre du Trésor Public,
- Formulaire « Personne de confiance complété » (annexe 8),
- Formulaire « Mandat de protection future » (si rédigées – annexe 9),
- Formulaire « Directives anticipées » (si rédigées – annexe 10),
- Formulaire Droit à l'image complété (annexe 12).

La responsable administrative et financière se tient à la disposition des résidents pour toute explication concernant le contrat de séjour.

c) L'accueil

Un temps d'accueil est organisé, pour faire connaissance avec le résident et favoriser ainsi un moment d'échange convivial et apaisant.

Un soignant référent est nommé. Il est l'interlocuteur privilégié du résident et de ses proches.

d) La résiliation

La résiliation du contrat de séjour est possible :

- soit à l'initiative du résident ou de son représentant légal par courrier à l'attention de la directrice au moins un mois avant la date de départ définitif,
- soit à l'initiative de la direction, conformément à l'article 11 du contrat de séjour.

e) Le coût du séjour

Les tarifs hébergement et dépendance sont fixés par la Direction générale adjointe des Parcours de Vie Solidaires du Conseil Départemental de Maine-et-Loire. Les tarifs sont consultables au secrétariat et annexés au contrat de séjour.

Le tarif hébergement couvre le logement, les repas, l'entretien du linge et l'aide à l'accompagnement dans les actes de la vie quotidienne. Il est à la charge du résident (ou de sa famille) ou de l'aide sociale.

Le tarif dépendance couvre les charges inhérentes à la perte d'autonomie. Il est variable suivant le niveau d'autonomie évalué par l'équipe médicale et soignante à l'aide de la grille AGGIR :

- autonome (GIR 5 à 6),
- peu autonome (GIR 3 à 4),
- dépendant (GIR 1 à 2).

En fonction de sa dépendance et de son niveau de ressources, le résident pourra bénéficier de ***l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA)***. L'allocation permet de couvrir le coût du tarif dépendance, déduction faite du ticket modérateur restant à la charge du résident et correspondant au montant du tarif GIR 5/6.

En fonction de son niveau de ressources, ***une aide au logement (ALS)*** peut être versée par la CAF ou la MSA. L'aide au logement est versée tous les mois. Elle peut être versée soit sur le compte bancaire du résident, soit directement à l'établissement. Dans ce cas, le montant facturé par l'établissement sera diminué du montant de cette aide.

5- LE SÉJOUR

a) Le projet d'accompagnement personnalisé (PAP)

La résidence Aliénor d'Aquitaine est avant tout un lieu de vie où les professionnels privilégient « le prendre soin » tout en accompagnant le résident dans son projet d'accompagnement personnalisé.

Conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, la résidence Aliénor d'Aquitaine donne la possibilité à toute personne âgée de participer à son projet de vie personnalisé. Ainsi, les habitudes de vie du résident sont prises en compte pour définir des objectifs et des actions pour un accompagnement adapté.

Il s'agit là d'une démarche dynamique, qui nécessite une co-construction entre le résident et/ou sa famille et le référent du résident.

Ce projet est contractualisé sous forme d'une annexe au contrat de séjour.

Ma vie

Mon entourage :

NOM PRENOM

Proposez-moi :

Ce que j'aime :

Ce que je n'aime pas :

N'oubliez pas :

Projet d'accompagnement réalisé le ___/___/___ en présence de Signature :

b) Le plan de soins

Dans un esprit constant d'amélioration de la qualité et d'optimisation des soins, les professionnels de l'établissement élaborent un projet de soins personnalisé, en fonction de l'identification des besoins des résidents, de leurs pathologies.

Le projet de soins intègre des références de bonnes pratiques du soin gériatrique et est élaboré sur des principes de démarche participative sous la coordination du médecin.

c) L'accompagnement de fin de vie

Un accompagnement de fin de vie est assuré dans la dignité et le respect des convictions du résident.

La résidence Aliénor d'Aquitaine, sur prescription médicale, fait appel à des professionnels de l'équipe mobile de soins palliatifs du Centre Hospitalier de Doué-la-Fontaine ou de l'HAD Saumurois pour accompagner les résidents et aider les professionnels en poste.

À cette occasion, les horaires de visite restent libres et la famille a la possibilité de rester au chevet de son parent.

6- LE SERVICE HÔTELIER

a) La chambre

L'établissement dispose de 69 chambres individuelles, équipées d'une salle d'eau avec douche et toilette, offrant un confort adapté.

Le mobilier, fourni par l'établissement, est composé de la manière suivante :

- un lit médicalisé,
- un chevet,
- à la demande, une table adaptable à roulettes.

Chaque chambre est également équipée de placards. Un système d'appel malade est à la disposition du résident, à la tête du lit et dans la salle d'eau.

Le résident a la possibilité de personnaliser son environnement en apportant, dans la limite de la surface, et de l'accessibilité de la chambre, des mobiliers et objets personnels (table, chaise, fauteuil, commode, télévision...).

Un état des lieux de la chambre est effectué à l'entrée et à la sortie. Il est annexé au contrat de séjour.

b) Les services

La télévision : chaque chambre dispose d'une prise d'antenne de télévision.

Le téléphone : chaque chambre est équipée d'une prise téléphonique reliée au standard de l'établissement. Une ligne est attribuée sur demande. Le poste téléphonique doit être apporté par le résident. Le coût de ce service est facturé sur la base d'un forfait mensuel comprenant l'abonnement et les communications. Les tarifs sont disponibles au secrétariat. ***Pour appeler l'extérieur, n'oubliez pas de composer le 0 avant le numéro.***

Le linge : tous les vêtements sont identifiés par une étiquette cousue aux nom et prénom du résident. Un partenariat est mis en place avec l'ASPIRE de Saumur pour l'étiquetage des vêtements. Le résident ou son représentant est invité à déposer le linge à étiqueter à l'ASPIRE avec le bon de commande établi par le secrétariat. Les frais afférents sont pris en charge par l'Ehpad.

La lingerie assure l'entretien de tout le linge personnel du résident. Toutefois, la famille si elle le souhaite, peut prendre en charge cette prestation : elle s'engage alors à assurer la globalité de l'entretien du linge résident.

Le linge plat (draps, taies d'oreiller, dessus de lit...) fourni par l'établissement est traité par un prestataire extérieur (le Centre Hospitalier de Saumur).

Trousseau (à titre indicatif)

- 20 gants de toilette
- 5 draps de bain
- 10 serviettes de toilettes
- 7 serviettes de table
- 2 robes de chambre minimum
- 15 sous-vêtements minimum
- Linge personnel en quantité suffisante pour les différentes saisons.
- Une valise ou un sac de voyage, ainsi qu'une trousse de toilette au nom et prénom du résident en cas d'hospitalisation.
- Une multiprise type réglette (les multiprises murales sont interdites).

Pour les affaires de toilette, penser à renouveler les stocks de savon, shampoing, gel douche, dentifrice, brosse à dents, rasoirs, peigne, brosse à cheveux, coton-tige...

Pour le linge, le coton est préférable au synthétique et le trousseau devra être renouvelé régulièrement.

-
Le courrier : le courrier est distribué chaque jour, sauf pendant le week-end. Le résident peut déposer son courrier au secrétariat, il sera relevé les jours ouvrés.

La boutique : une épicerie propose des produits de première nécessité : dentifrice, gel douche, coton tige, mouchoirs en papier, gateaux... Sa gestion est assurée par l'animatrice au nom de l'association Anim'Aliénor. Une facture pourra vous être adressée sur demande.

Wi-Fi : conformément aux dispositions réglementaires et au contrat de séjour, un accès aux moyens de communication y compris internet, dans toute ou partie de l'établissement doit être mis à disposition. Vous avez la possibilité de vous connecter au réseau Wi-Fi de l'établissement : [Wifi-Ehpad](#).

Le coiffeur : une coiffeuse propose ses services le jeudi après-midi sur inscription auprès de l'équipe. Les tarifs sont disponibles à l'accueil. Le salon de coiffure est à la disposition des coiffeurs personnels des résidents en dehors de ce créneau.

L'entretien des espaces privés et communs : nos équipes d'agents hôteliers veillent à assurer quotidiennement un bon état d'hygiène de la chambre et des espaces communs, avec la participation des agents de soins.

L'entretien courant des bâtiments est assuré par l'agent technique. Tout dysfonctionnement est à signaler auprès de l'accueil.

7- LA RESTAURATION

a) Les repas

La prestation restauration de l'établissement s'inscrit dans le respect de la loi EGalim, complétée par la loi Climat et Résilience qui fixe un objectif ambitieux d'au moins 50% de produits durables et de qualité, dont 20% de produits bio, pour fabriquer les repas dans les restaurants collectifs.

Horaires des repas

- Petit-déjeuner en chambre à partir de 7h30
- Déjeuner au restaurant : 12h
- Goûter au salon ou en chambre : à partir de 15h30
- Dîner au restaurant : à partir de 18h15

Une collation est prévue en soirée à la demande du résident.

La préparation des repas est assurée sur place par les 3 cuisiniers de l'établissement. Une attention particulière est apportée pour les régimes spécifiques, le goût et la présentation. Le contact direct avec les cuisiniers et les agents de restauration, notamment au moment du service, facilite l'ajustement des goûts et besoins de chacun.

Les régimes alimentaires, médicalement prescrits, sont respectés et pris en compte.

b) La commission restauration

Une commission restauration se réunit une fois par trimestre afin d'évaluer la qualité des repas servis. Cette instance est composée du chef cuisinier, de la directrice, de la responsable administrative et financière, de l'infirmière coordinatrice, de professionnels de l'établissement, de résidents et de représentants des résidents.

c) Les invitations à déjeuner ou à dîner

Les résidents ont la possibilité d'inviter des parents ou amis à déjeuner dans le salon invité. Il est impératif de prévenir 48h à l'avance.

Le prix des repas est affiché à l'accueil.

8- LA VIE SOCIALE

a) Les visites

Les résidents de la Résidence Aliénor d'Aquitaine peuvent recevoir des visiteurs à tout moment de la journée.

b) Les absences

Dès lors que le résident souhaite s'absenter plus de 24 heures, il doit en informer l'infirmière, 48h avant son départ.

Si l'absence est inférieure à 72 heures, le traitement médicamenteux est remis par l'établissement au résident ou à la personne qui vient le chercher. Celui-ci devra se présenter en salle de soins afin qu'il lui soit remis.

Si l'absence est supérieure à 72 heures, une ordonnance est établie pour la continuité des traitements.

c) L'argent de poche

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur au sein de l'établissement.

Toutefois, l'établissement dispose d'un coffre-fort et peut accepter le dépôt de vos valeurs (sommes modiques au titre de l'argent de poche des résidents, chéquier, carte bancaire, papier d'identité...).

À défaut de cette précaution, l'établissement ne sera pas responsable en cas de détérioration, de perte ou de vols d'objets personnels non déposés au coffre, excepté en cas de faute avérée de l'établissement ou de l'un de ses membres.

d) Le culte

Les résidents ont une totale liberté de culte, soit dans les locaux de la résidence, soit à l'extérieur.

La résidence Aliénor d'Aquitaine permet la visite des représentants des différentes confessions sans que celle-ci puissent faire obstacles aux missions de l'établissement. Les personnels et les résidents s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions, 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 de l'établissement.

e) Les activités

Pour permettre aux résidents de rester acteurs de leur vie et de profiter d'instantanés agréables, un programme d'activités et d'ateliers variés leur est proposé par Gabrielle, notre animatrice. Les animations sont affichées dans tout l'établissement et le programme est envoyé régulièrement aux familles.

Les animations sont quotidiennes, à raison d'au moins deux activités par jour en semaine. L'équipe du week-end dispose d'outils afin de mettre en place des animations sur demande des résidents.

L'animatrice rédige « Le Petit Journal » avec les résidents et reste attentive à leurs souhaits et attentes. La dynamique d'élaboration de ces projets et activités est impulsée par l'envie des résidents.

Un pot de bienvenue est organisé une fois par mois afin de favoriser l'intégration des nouveaux résidents.

Des animations thématiques sont réalisées en lien avec les événements du calendrier et avec le concours d'intervenants extérieurs et/ ou bénévoles (musiciens, activité physiques...).

Les anniversaires des résidents sont fêtés chaque mois.

f) La commission animation

Une commission animation se réunit une fois par mois afin d'élaborer collégialement le programme d'activités et les projets d'animation. Cette instance est composée de l'animatrice, de la directrice, de professionnels de l'établissement, de résidents, de représentants des résidents, de bénévoles.

g) Les bénévoles

Les bénévoles participent au maintien du lien social et valorisant des résidents. Ils remplissent ainsi plusieurs besoins fondamentaux des résidents : besoins de communication, d'occupation, de réalisation de soi et de récréation. Les bénévoles sont placés sous la responsabilité de Gabrielle, notre animatrice. N'hésitez pas à inciter vos familles et/ou amis à rejoindre notre équipe de bénévoles.

10 RÔLES DES BÉNÉVOLES EN EHPAD

UNE PRÉSENCE AMICALE **UN LIEN SOCIAL FORT**

- 1 Compagnie et soutien moral**
Passer du temps avec les résidents pour discuter, écouter leurs histoires et leur offrir une présence amicale.
- 2 Animation d'activités**
Organiser et animer des activités récréatives comme des jeux de société, des ateliers créatifs, des séances de lecture, etc...
- 3 Accompagner lors des sorties**
Accompagner les résidents lors des promenades des visites culturelles ou des sorties au marché.
- 4 Aide aux repas**
Seconder le personnel pendant les repas en aidant les résidents à se servir ou à manger si besoin.
- 5 Participer aux événements spéciaux**
Aider à l'organisation et au bon déroulement des événements festifs, fêtes d'anniversaires, etc...
- 6 Aide à la mobilité**
Assister les résidents dans leurs déplacements au sein de l'établissement en particulier ceux en fauteuil roulant.
- 7 Visites aux résidents isolés**
Passer du temps avec les résidents qui ont peu de visites de la part de leurs proches, pour rompre leur isolement.
- 8 Soutien aux nouveaux résidents**
Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants en les aidant à se sentir à l'aise et en les présentant aux autres.
- 9 Assistance au quotidien**
Aider le personnel pour des tâches simples et non médicales, comme distribuer de l'eau, etc...
- 10 Médiation avec les familles**
Jouer un rôle de liaison entre les résidents et leurs familles, en aidant à organiser des appels vidéo, etc...

Les pourboires sont formellement interdits au personnel de la résidence ; les personnels qui les accepteraient feraient l'objet d'une sanction.

9- L'EXPRESSION DES RÉSIDENTS

a) Votre avis nous intéresse

De nombreuses solutions vous permettront de nous faire part de vos suggestions :

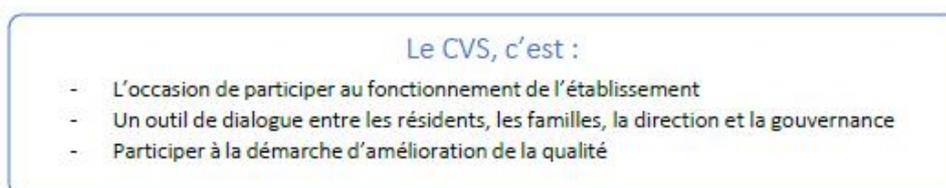
- de vive voix auprès de la direction et/ou des référents,
- en remplissant une fiche de réclamations disponible à l'accueil ou annexée au contrat de séjour,
- en participant au Conseil de la Vie Sociale (CVS) et aux différentes commissions,
- en soumettant un sujet au CVS par l'intermédiaire de vos représentants (boîte aux lettres à l'accueil),
- en remplissant chaque année notre questionnaire de satisfaction.

b) Le conseil de la vie sociale (CVS)

Cette instance, qui se réunit au moins trois fois par an, est un lieu privilégié d'informations et d'expressions.

Des représentants des résidents et des représentants des familles sont élus par leurs pairs pour participer au Conseil de la Vie Sociale (CVS). Y siègent également un représentant du conseil d'administration et un représentant du personnel.

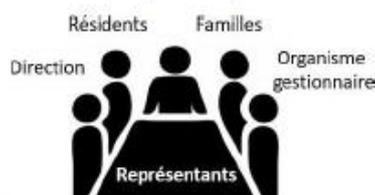
Le directeur et le médecin coordonnateur en sont membres de droit.



Comment ça fonctionne ?

- 1- Les représentants recueillent les demandes des familles et des résidents
- 2- Les questions sont discutées en réunion et la direction apporte des réponses
- 3- Les familles et les résidents reçoivent le compte rendu

Qui participe ?



Devenez représentant au CVS, lors des prochaines élections !

Le rôle du représentant, c'est :

- Être le relais des résidents et des familles
- Défendre l'intérêt collectif des résidents
- Porter le point de vue collectif des familles
- L'occasion de suivre les évolutions dans la vie de l'établissement

a) La confidentialité

L'ensemble du personnel de la résidence Aliénor d'Aquitaine est astreint au secret médical et à l'obligation de réserve. Toutes les informations concernant les résidents, quel qu'en soit leur caractère, sont confidentielles.

b) Les personnes qualifiées

La personne qualifiée, est la personne référente pour le respect des droits du résident. Face à un différend ou un simple questionnement, le résident ne doit pas rester seul, il peut s'appuyer sur une personne qualifiée ! Cette personne a un rôle de médiateur, de soutien et d'information. Son intervention est gratuite et réalisée en tout discrétion.

Une liste départementale des personnes qualifiées est affichée à l'accueil. Le résident ou ses proches a la possibilité de retrouver comment solliciter les personnes qualifiées (<https://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr/faire-valoir-ses-droits-dans-un-etablissement-medico-social>).

c) La personne à prévenir / l'aidant principal

Lors de l'admission du résident, il sera demandé au résident de désigner la personne à prévenir en cas d'urgence. Cette personne sera également l'interlocuteur privilégié de l'Ehpad pour tout ce qui touche à la vie au quotidien. Elle peut être différente de la personne de confiance.

d) La protection de vos données personnelles

L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé.

Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD). Tous les professionnels soignants, personnels administratifs et techniques sont soumis à l'obligation de secret et de discrétion professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et les libéraux. Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité. Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

Les personnels ont le devoir de satisfaire aux demandes d'informations des résidents et des familles, dans la limite du secret professionnel et des droits des personnes accueillies. Les renseignements médicaux doivent être transmis par le médecin selon les règles de déontologie à qui de droit (résident, personne de confiance...).

e) Les modalités d'accès au dossier administratif et médical

L'accès au dossier administratif

Le dossier administratif est établi à l'entrée des résidents. Il peut être consulté sur place, par le résident, sur demande à formuler auprès de la directrice de l'établissement.

La communication du dossier médical

Conformément au décret 2002-637 du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels de la santé, chaque résident peut avoir accès à son dossier médical directement pour par l'intermédiaire d'un médecin de son choix.

Les informations peuvent être consultées par le résident sur place avec éventuellement la remise d'une copie ou envoyées sous forme de copie, les frais de délivrance étant à la charge des demandeurs, dans le respect des textes relatifs au secret médical.

f) La bientraitance et la prévention de la maltraitance

Un dispositif de veille et d'actions en faveur de la bientraitance existe au sein de l'établissement. L'ensemble du personnel est sensibilisé aux dispositions réglementaires relatives au renforcement des procédures de traitements des signalements de maltraitance dans les structures sociales et médico-sociales.



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

Victimes ou témoins, appelez le :

 **3977**

C'est d'un appel local. Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 19 h.
Des professionnels vous écoutent, vous soutiennent, vous orientent.

À ce titre, l'établissement a mis en place un certain nombre d'outils et de supports permettant d'œuvrer en faveur de la bientraitance :

- nomination de référents,
- formations spécifiques auprès du personnel,
- évaluation régulière des pratiques professionnelles,
- procédure sur les actions préventives permettant de repérer les situations à risques et de mettre en place les actions qui s'imposent.

Parallèlement à ces actions, la loi fait obligation à toute personne de signaler des faits de maltraitance dont elle aurait connaissance. À défaut, cette absence de signalement peut être assimilée à une non-assistance à personne en danger et donner lieu à des sanctions pénales. Face à une situation avérée de maltraitance ou à un soupçon, il est essentiel de ne pas rester passif. Le mieux est d'en parler à un cadre de l'établissement.

11- DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

Afin d'assurer le respect de vos droits tout au long de votre vie, un certain nombre de possibilités juridiques s'offrent à vous. Il est dans votre intérêt de prendre des dispositions aujourd'hui pour demain.

Ainsi, vous pouvez dès à présent :

- désigner une personne de confiance,
- désigner un mandataire de protection future,
- rédiger vos directives anticipées.

a) La personne de confiance

Le résident peut désigner une personne de son entourage pour l'accompagner dans les décisions à prendre. Son rôle est défini par l'article L 1111-6 du code de la santé publique.

Article L 1111-6 du code de la santé publique.

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. La personne de confiance rend compte de la volonté de la personne. Son témoignage prévaut sur tout autre témoignage.

Si la personne majeure le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches, assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions et l'aide à la connaissance et à la compréhension de ses droits si elle rencontre des difficultés.

La désignation est faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est valable sans limitation de durée, à moins que la personne majeure ou la personne de confiance n'en disposent autrement. Elle est révisable et révocable à tout moment.

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne, elle peut désigner une personne de confiance avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Dans l'hypothèse où la personne de confiance a été désignée avant la mesure de protection, le conseil de famille, le cas échéant, ou le juge peut confirmer la désignation de cette personne ou la révoquer.

Lors de toute hospitalisation dans un établissement de santé, dans un hôpital des armées ou à l'Institution nationale des invalides, il est proposé au patient de désigner une personne de confiance dans les conditions prévues au présent article.

Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, cette personne a, si vous le souhaitez, une mission d'accompagnement.

- en vous aidant dans vos décisions ;
- en assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- en prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence. Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

Si vous avez désigné une personne de confiance lorsque vous en aviez les capacités et que vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, la personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que le résident aurait souhaité s'il avait été en capacité de l'exprimer.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter la personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits

relatifs à la fin de vie. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...). Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'une autre médecin et concertation avec l'équipe soignante (*Décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance*).

À votre entrée dans l'établissement, l'infirmière coordinatrice vous explique le rôle de la personne de confiance et vous remet un formulaire de désignation. Cette dernière est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance signera en votre présence un formulaire pour confirmer son accord.

b) Le mandat de protection future

Instauré par la loi réformant les tutelles du 5 mars 2007, le mandat de protection future vous permet d'organiser à l'avance votre propre protection et/ou celle de vos biens en choisissant la ou les personnes qui seront chargées de s'occuper de vous et de vos affaires le jour où vous ne pourrez plus le faire vous-même, en raison de votre âge ou de votre état de santé.

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle. Un document d'information est annexé à ce livret d'accueil (annexe 9).

c) Les directives anticipées

Si vous souhaitez exprimer vos souhaits relatifs « aux décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés » (arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées), et pour l'unique cas où vous vous trouveriez hors d'état d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger vos directives anticipées.

Ces dernières seront utilisées dans le cadre d'une procédure collégiale. Un document d'information est joint au livret d'accueil en annexe n°10.

12- ANNEXES

Annexe 1. Contrat de séjour

Annexe 2. Tarifs en vigueur

Annexe 3. Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Annexe 4. Charte des droits et libertés de la personne âgées en situation de handicap ou de dépendance

Annexe 5. État de lieux

Annexe 6. Formulaire de réclamation

Annexe 7. Règlement de fonctionnement

Annexe 8. La personne de confiance

Annexe 9. Droit à l'image

Annexe 10. Le mandat de protection future

Annexe 11. Directives anticipées

Annexe 12. Bon de commande étiquettes

