



# Livret d'accueil du résident

Madame, Monsieur,

Le personnel et moi-même avons le plaisir de vous souhaiter la bienvenue dans l'établissement, nous mettrons tout en œuvre afin que votre séjour soit le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil devrait vous permettre de mieux connaître l'établissement et son fonctionnement.

Si vous rencontrez certaines difficultés, n'hésitez pas à nous les signaler.

Toutes vos remarques, idées ou suggestions destinées à améliorer la qualité de nos prestations seront toujours les bienvenues.

Un questionnaire relatif à vos conditions d'accueil est inséré dans ce livret. Vous pouvez me le faire parvenir après l'avoir complété dès que vous le souhaitez.

Le Directeur : Hervé MERRET

## VOS INTERLOCUTEURS

### L'EQUIPE SOIGNANTE

#### EQUIPE SOIGNANTE

**Le libre choix du médecin, du pharmacien et des auxiliaires médicaux (kiné, orthophoniste.....) est garanti au résident.**

Le médecin coordonnateur organise la coordination des professionnels de santé salariés et libéraux exerçant dans l'établissement. Il donne un avis sur les admissions, évalue et valide l'état de dépendance des résidents, élabore avec l'équipe soignante le projet de soins, veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques et évalue la qualité des soins.

Le médecin salarié assure le suivi médical des résidents qui l'ont choisi comme médecin traitant.

La psychologue, à temps plein se tient à votre disposition pour vous soutenir, vous écouter et vous conseiller.

L'ergothérapeute, après évaluation de l'autonomie et sur prescription médicale, elle propose des activités de rééducation en séances individuelles ou collectives.

La psychomotricienne, après évaluation, pose un diagnostic et met en œuvre des traitements de rééducation et de réadaptation visant à corriger les troubles psychomoteurs.

L'orthophoniste, prévient, évalue et prend en charge les troubles de la voix, de l'articulation, de la communication, de la parole et de la déglutition.

Les infirmières, dispensent et évaluent les soins infirmiers. Elles participent à l'encadrement du personnel aide-soignant.

Les aides-soignants collaborent aux soins infirmiers. Ils vous aideront en fonction de vos besoins dans les actes de la vie quotidienne.

Les agents de service hospitaliers affectés à l'équipe hôtelière entretiennent votre chambre et les locaux communs. Ils participent également à la distribution des repas.

La secrétaire médicale est chargée de la gestion des rendez-vous médicaux, elle vous aide dans le règlement des honoraires dus aux intervenants extérieurs.

### **LES INTERVENANTS EXTERIEURS**

La rééducation (kinésithérapeute) est assurée par des auxiliaires médicaux libéraux.

Les honoraires sont pris en charge par l'établissement dans les limites et conditions fixées par l'assurance maladie.

### **L'EQUIPE D'ANIMATION**

Les animateurs vous proposent un programme d'activité quotidien.

### **L'EQUIPE ADMINISTRATIVE**

Est chargée de la gestion administrative de l'établissement. Elle gère le point accueil qui vous renseignera et vous orientera vers le bon interlocuteur pour toutes questions. L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 13 heures et de 13 heures 30 à 18 heures, les week-end et jours fériés de 9 heures à 12 heures 30 et de 13 heures à 17 heures.

### **L'EQUIPE TECHNIQUE**

Est chargée de la maintenance des locaux et du matériel.

### **L'EQUIPE DE RESTAURATION**

Elabore, sur place les repas, en collaboration avec une diététicienne. Elle s'attache à respecter vos goûts alimentaires.

### **L'IDENTIFICATION DE VOS INTERLOCUTEURS**

Vos interlocuteurs portent un badge ou un vêtement portant la mention de leur nom. N'hésitez pas à leur demander leur nom et leur fonction.

Le personnel doit frapper avant d'entrer dans votre chambre et se présenter. Le personnel n'est pas autorisé à recevoir de gratification ou de pourboire. Ne le mettez pas en difficulté en les lui proposant.

**Le personnel n'est pas autorisé à vous tutoyer.**

## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Mr Hervé MERRET            Directeur  
Mlle Françoise DELFAUT Adjoint au Directeur  
Mr le Dr Jean Yves RIDREMONT      Médecin coordonnateur  
Mme le Dr Laurence GANGNANT      Médecin salarié  
Mme Karine REVERT                  Psychologue  
Mme Véronique PLAZA    Cadre infirmier  
Mme Chrystel SERDJANE  
Service des admissions    Gestion et suivi du dossier administratif  
du résident  
Mme Elodie JACOME  
Secrétariat médical        Gestion des consultations et règlement des médecins libé-  
raux et pharmacie à la charge du résident.

## VOTRE SEJOUR

### VOTRE CHAMBRE

Vous disposez d'une chambre individuelle équipée :

- d'un cabinet de toilette comportant une douche
- d'un mobilier confortable qui peut-être complété, avec l'accord de la



direction, par du mobilier personnel qui ne devra pas constituer une gêne pour le service ou la circulation dans la chambre. Des objets personnels (tableaux, bibelots ...) peuvent aussi agrémenter votre chambre.

-d'un système d'appel malade (chambre et cabinet de toilette) vous permettant 24 heures sur 24 de réclamer l'aide du personnel.

-d'une prise de télévision permettant de recevoir la TNT (la fourniture du poste de télévision est à votre charge).

- d'une prise de téléphone. Il vous est possible de demander à disposer d'une ligne téléphonique particulière dans votre chambre. Les communications et l'abonnement vous seront facturés par l'opérateur téléphonique de votre choix.
- sur votre demande, et en accord avec l'équipe soignante la clef de votre chambre vous sera fournie. Sous certaines conditions un coffre pourra être installé.
- les chambres les plus exposées au soleil sont climatisées.
- Un état des lieux sera effectué à votre arrivée.
- Aucun aménagement des locaux ne peut se faire sans accord préalable.

## LES REPAS

Le petit déjeuner est servi dans la salle à manger de votre unité à partir de 7 heures 30 jusqu'à 9 heures 30.

Le déjeuner et le dîner vous seront servis, selon votre état de santé, en salle à manger centrale, située au rez-de-chaussée, ou dans la salle à manger de votre unité aux heures suivantes :

Déjeuner	à 12 h 00
Goûter	à 15 h 30
Dîner	à 18 h 30

Les menus sont affichés quotidiennement devant la salle à manger centrale et les salles à manger d'unité.

Les régimes alimentaires sont assurés sur prescription médicale.

Votre famille et vos amis sont les bienvenus pour partager un repas avec vous dans « la salle à manger d'hôtes » au rez-de-chaussée. Il vous est demandé de prévenir l'administration 48 heures avant l'arrivée de vos invités et de préciser leur nombre.

Si vous souhaitez prendre un repas à l'extérieur il vous est demandé de prévenir le personnel de votre unité.

La salle à manger centrale ainsi que celles des unités sont climatisées. Ces dernières disposent d'un poste de télévision.



Une commission des menus composée de représentants de la cuisine, de l'administration, des soins et de représentants des résidents se réunit régulièrement pour faire le point sur l'alimentation et les menus proposés.

## **VOTRE LINGE**

Il doit être marqué à votre nom et est entretenu par une blanchisserie extérieure.

A votre arrivée, votre trousseau doit être marqué avec une étiquette à votre nom et prénom.

Votre trousseau devra être complété au fur et à mesure de l'usure des vêtements.

La literie et son linge, sont fournis et entretenus par l'établissement.

## **VOTRE COURRIER**

Votre courrier vous est distribué en cours de journée. Si vous le désirez, il peut être conservé à l'accueil et remis à votre famille lors de ses visites.

Vous pouvez également remettre votre courrier timbré à l'accueil qui se chargera de l'expédier.

## **LES VISITES**

Les visites sont autorisées de 9 heures à 20 heures. Elles sont déconseillées le matin pendant les toilettes et les soins. Des dérogations à ces horaires peuvent être accordées en fonction de votre état de santé. Les visiteurs devront veiller à ne pas troubler la quiétude des résidents ni gêner le fonctionnement du service. Ils peuvent être invités à se retirer de votre chambre pendant l'exécution des soins et examens médicaux. Les visiteurs peuvent venir accompagnés de leur animal tenu en laisse.

## **LES SORTIES**

Vous pouvez vous absenter (sauf avis médical) pour une période plus ou moins longue. Il vous est demandé de prévenir 48 heures à l'avance l'équipe soignante et l'administration.

## **L'ANIMATION**

L'équipe d'animation vous propose chaque jour, du lundi au vendredi et





exceptionnellement les week-end, des activités (ateliers de travaux manuels, ateliers pâtisserie, séances de cinéma, jeux de société, groupe de conversation, spectacles divers).

La psychologue, l'ergothérapeute et la psychomotricienne et l'orthophoniste animent divers ateliers (atelier mémoire - cuisine thérapeutique - prévention des chutes - balnéothérapie et espace snoezelen).

Une musico thérapeute / art thérapeute intervient régulièrement.

Des professeurs d'éducation physique assurent une fois par semaine une séance de gymnastique douce.

Des bénévoles organisent des sorties au cinéma une fois par mois, ainsi que des séances de lecture et de chant hebdomadaires.

Le programme des animations est affiché dans chaque unité à l'entrée des salles à manger.



## LE SALON « AU COIN DU FEU »

Le salon « Au coin du feu » est à votre disposition. Il est climatisé et équipé d'une télévision à usage collectif et d'un home vidéo permettant d'organiser régulièrement des projections de film.

Des jeux de sociétés, des jeux de cartes sont mis à votre disposition dans ce salon.

**ARGENT, VALEURS ET AUTRE BIENS MOBILIERS** Afin d'assurer la protection de vos biens mobiliers (argent, valeurs et objets mobiliers) l'établissement vous propose de les mettre en dépôt, sous sa responsabilité. Le dépôt n'est, en aucun cas, obligatoire, en cas de refus, la responsabilité de l'établissement ne peut être engagée que dans le cas où une faute est établie à son encontre.

- Les sommes d'argent, titres, valeurs, moyens de règlement (chéquiers, carte bancaire) et objets de valeurs (bijoux) sont déposables, par l'intermédiaire du régisseur des recettes de l'établissement, auprès du trésor public à la paierie départementale de Seine et Marne (à Melun).

- Les cartes d'identité, passeports, livrets de famille sont à déposer auprès du régisseur de l'établissement qui les conservera dans un coffre fort.

- Certains meubles (peu encombrants) poste de radio ou de télévision ou autres objets dont la nature justifie la détention par le résident durant son séjour peuvent également être déposés auprès du régisseur. Ils pourront néanmoins être conservés par le résident, dans sa chambre.

Les objets mobiliers peuvent faire l'objet, à tout moment, d'un dépôt ou d'un retrait. En cas d'hospitalisation l'établissement établira la liste de vos biens et les mettra en dépôt jusqu'à votre retour.

### **LE SALON DE COIFFURE**



Un salon de coiffure est installé au 1<sup>er</sup> étage de l'unité « pinsons-fauvettes ». Il accueille les femmes le jeudi matin et les hommes un lundi par mois. Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'accueil. Ce service est à votre charge.

### **ESTHETICIENNE - PEDICURE**

Des soins esthétiques sont régulièrement assurés par le personnel. Un pédicure se tient à votre disposition sur rendez-vous pris auprès du personnel de votre unité. Ses services sont à votre charge.

### **LA BIBLIOTHEQUE**

Une bibliothèque est à votre disposition au rez-de-chaussée. Des journaux sont également mis à votre disposition au niveau de l'accueil.



### **PRATIQUES RELIGIEUSES**

Vous pourrez faire appel au ministre du culte de votre choix. Un représentant du culte catholique célèbre un office sur place une fois par mois.

### **VOTRE SECURITE**

Tous les accès à l'établissement sont fermés entre 18 heures 30 et 8 heures le lendemain matin.



Dans cette tranche horaire les visiteurs se manifesteront en utilisant un interphone.

La sortie de l'établissement peut se faire à tout moment en utilisant un digicode situé dans sur le SAS d'entrée (à droite). Un code vous sera communiqué à votre arrivée ainsi qu'à vos proches. (50AA)

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et de dispositifs de sécurité appropriés et conformes à la réglementation en vigueur. Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Les résidents peuvent néanmoins fumer dans leur chambre. La sécurité de tous en dépend.

## REGLES DE VIE COMMUNE

Afin de préserver les libertés et la quiétude de chacun, il est recommandé aux résidents :

- d'adopter un comportement compatible avec la vie communautaire, de respecter la tranquillité de leurs voisins et ne créer aucun désordre au sein de l'établissement.
- de se conformer aux mesures de sécurité affichées dans l'établissement.
- d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision
- de se conformer aux horaires en vigueur dans l'établissement notamment les horaires de repas et des visites.

De respecter certaines interdictions décidées par l'établissement telles que:

- fumer en dehors de votre chambre
- détenir des boissons alcoolisées
- détenir des produits dangereux ou inflammables
- conserver sans autorisation des médicaments afin d'éviter tous risques de péremption.

## VOUS AVEZ LA PAROLE

Des représentants des résidents et de leur famille siègent dans les instances de l'établissement :

Trois représentants des résidents et deux représentants des familles élus par leurs pairs siègent au conseil de la vie sociale qui comporte 9 membres. Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question concernant le fonctionnement de l'établissement.

Deux représentants du conseil de la vie sociale siègent au conseil d'administration qui délibère, sous le contrôle de l'état et du conseil général sur les décisions éventuelles concernant l'organisation, le fonctionnement de la chocolatière, le projet d'établissement, le budget et le règlement intérieur.

Les représentants des résidents et des familles siégeant au Conseil de Vie Sociale et au Conseil d'Administration sont les suivants :

**Conseil de vie sociale**

**Représentant les familles :**

Madame STEMPER                      Madame KUCHARSKI

Madame TAISNE

Pour les contacter vous adresser à l'accueil.

**Représentants les résidents :**

Madame LLORET Paulette (Unité des Tournesols)

Monsieur VINKLER Robert (Unité des Tournesols)

Madame LECALLONEC (Unité des Primevères)

**Conseil d'administration**

Madame LLORET Paulette

Madame STEMPER

Le directeur de l'établissement est à votre disposition si vous rencontrez des difficultés au cours de votre séjour. Si vous souhaitez faire des observations ou déposer une réclamation, vous pouvez demander à le rencontrer.

## **VOS DROITS ET LIBERTES**

L'exercice des droits et libertés individuels est garanti à chaque résident. Ils sont détaillés au niveau du règlement intérieur qui vous a été remis et de la charte des droits et libertés de la personne accueillie mentionnée à l'article L311 - 4 du code de l'action sociale et des familles (arrêté interministériel du 8/09/2003).

### **Charte des droits et libertés de la personne accueillie**

#### **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 déci-

sions 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 difficultés 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.



En cas de problème vous pouvez vous-même ou votre représentant légal faire appel, en vue de faire valoir vos droits, à une personne qualifiée, que vous pouvez choisir sur la liste suivante :

- Madame Marie France GEORGELIN  
Directrice de la maison de retraite départementale St Séverin à Château Landon  
Téléphone 01 64 29 30 31
- Monsieur Christian ZYWZYN  
Directeur de l'EHPAD résidence de l'étang à MORTCERF  
Téléphone 01 64 75 86 00
- Madame Nadia CATRIX  
Directrice de l'EHPAD Le clos fleuri de DONNEMARIE DONTILLY  
Téléphone 01 60 67 34 64
- Madame Claire BOBOVNIKOFF  
Directrice de l'EHPAD La résidence du château à CLAYE SOUILLY  
Téléphone 01 60 26 87 65

Si vous estimez être victime de maltraitance vous pouvez signaler les faits en composant le numéro téléphonique 3977.

## ORGANIGRAMME DE « LA CHOCOLATIERE »





