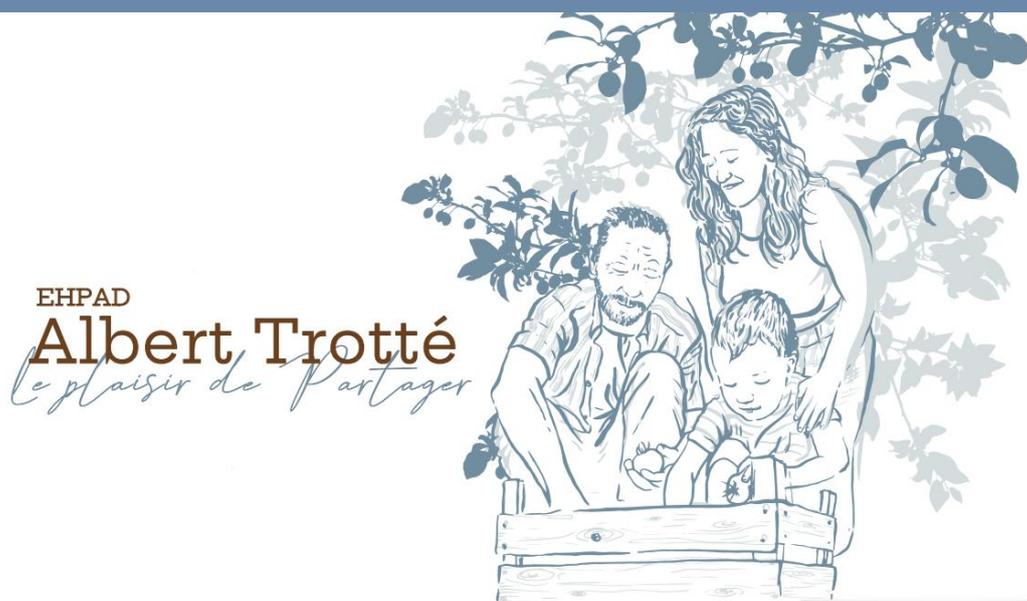




**E.H.P.A.D Albert Trotté**  
Etablissement d'Hébergement  
pour Personnes Agées Dépendantes

## Livret d'accueil du résident



9 rue Trotté Hatton  
72160 Thorigné-sur-Duë  
☎ : 02.43.89.05.35  
Fax : 02.43.89.85.99  
Courriel : [accueil@ehpadalberttrotte.fr](mailto:accueil@ehpadalberttrotte.fr)

[www.residences-perche-sarthois.fr](http://www.residences-perche-sarthois.fr)

DAPP-ADMI-001 V5

LIVRET D'ACCUEIL

# Bienvenue

Madame, Monsieur,

L'établissement a le plaisir de vous offrir ce livret d'accueil afin de vous permettre de disposer de toutes les informations pratiques concernant l'E.H.P.A.D. Albert Trotté de Thorigné-sur-Dué. Il contient une série de renseignements destinés à découvrir notre établissement, à préparer ou faciliter votre admission au sein de notre structure.

Vous avez choisi notre établissement et nous vous remercions de votre confiance. Dès votre admission, les équipes seront mobilisées pour vous accompagner au quotidien, avec bienveillance et professionnalisme. N'hésitez pas à les solliciter : ils veilleront à rendre votre séjour le plus agréable possible.

Nous sommes attentifs à ce que ce changement important pour vous s'effectue de manière adaptée, en respectant vos besoins et attentes. Notre engagement collectif est de personnaliser votre accompagnement en tenant compte de votre histoire de vie, de vos habitudes et de votre personnalité ; d'assurer votre bien-être ; de prévenir votre perte d'autonomie.

L'entrée en EHPAD permet de bénéficier de services collectifs tout en respectant votre liberté personnelle. Elle implique le dialogue entre tous, l'échange bienveillant ainsi que le respect des ressources et des limites de chacun.

Bien entendu, nous sommes à l'écoute de vos remarques et suggestions éventuelles : elles nous seront précieuses pour améliorer nos conditions d'accueil et d'accompagnement.

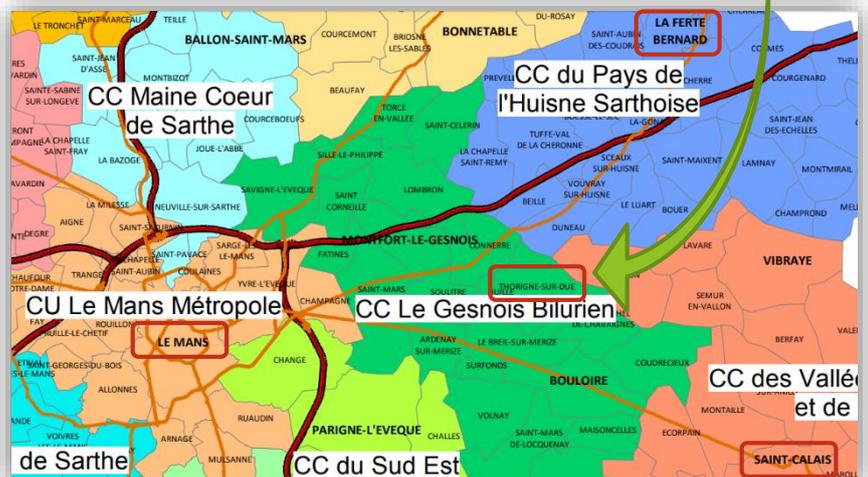
Ce livret est complété lors de votre entrée par un contrat de séjour ou document individuel de prise en charge (DIPC) ainsi qu'un règlement de fonctionnement.

Nous vous souhaitons la bienvenue dans votre nouveau lieu de vie.

**Anne RICHARD, Directrice.**

*L'EHPAD Albert Trotté est situé au cœur de la commune de Thorigné-sur-Dué à proximité des commerces.*

*Thorigné-sur-Dué est une commune sarthoise de 1600 habitants située à 30kms à l'est du Mans.*



Sommaire :	
Bienvenue	
Présentation de l'EHPAD	page 2
Admission et Accueil	page 5
Votre logement	page 8
Vie sociale et vie quotidienne	page 9
Restauration	page 11
Renseignements pratiques	page 12
Nos engagements	page 13
Vos droits	page 16
Pour vous exprimer	page 18

# Présentation

L'EHPAD « Albert Trotté » est un établissement appartenant à la Fonction Publique Hospitalière qui accueille des personnes âgées dépendantes de 60 ans et plus (sauf dérogation). Il est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale et de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

La gestion de l'EHPAD, Etablissement Public Autonome, est assuré par :

- ✓ Un Conseil d'Administration présidé par la Maire de la commune, Mme Nathalie CHAILLOUX
- ✓ Une Directrice nommée par le Ministère des Solidarités et de la Santé chargée d'exécuter les délibérations du Conseil d'Administration, Mme Anne RICHARD,
- ✓ Un comptable public, la Paierie départementale du Mans, qui s'assure de la légalité des écritures passée par la Directrice.

## Les différents modes d'accueil

L'établissement dispose de :

- ✓ 60 lits de maison de retraite médicalisés dont 4 chambres doubles
- ✓ 12 chambres pour Personnes âgées Désorientées (UPAD)

Sur ces 72 lits, 2 lits sont dédiés à l'hébergement temporaire.

- ✓ 12 places au sein du pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)
- ✓ 6 places d'accueil de jour itinérant

### ✓ L'Hébergement Temporaire :

- ✓ L'EHPAD dispose de 2 lits d'hébergement temporaire.
- ✓ Les séjours en hébergement temporaire s'adressent à des personnes habituellement soutenues à domicile pour lesquelles un hébergement en institution de courte durée peut être nécessaire en raison de circonstances particulières (hospitalisation ou déplacement du conjoint ou de l'aidant familial, répit de l'aidant, aménagement du logement, temps nécessaire à la mise en place des aides à domicile au retour d'une hospitalisation ...). L'hébergement temporaire peut également être utilisé comme une première étape avant une entrée définitive en maison de retraite.

*Période maximum d'accueil en Hébergement Temporaire : 90 jours par an*

### L'Unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD) :



## La Reinette

Une unité de 12 chambres individuelles est spécifiquement conçue pour l'accueil des personnes atteintes des pathologies de type maladie d'Alzheimer.

Cette unité fermée et sécurisée est destinée à assurer la sécurité des personnes accueillies.

#### Caractéristiques de cette unité :

- Espace de déambulation intérieur
- Petit jardin sécurisé
- Activités thérapeutiques adaptées

## Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés :



# Le PASA

Le pôle d'activités et de soins adaptés accueille durant la journée 12 résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies neuro-dégénératives dont les troubles du comportement sont modérés. Les résidents bénéficiant d'un accueil au PASA sont des résidents déjà accueillis au sein de l'EHPAD.

Le PASA propose des activités individuelles ou collectives au sein d'un espace de vie spécialement aménagé, bénéficiant d'un environnement confortable, rassurant et sécurisé. L'équipe est composée d'assistantes de soins en gérontologie, du médecin coordonnateur, de l'ergothérapeute, de la psychologue et de l'infirmière coordinatrice.



*L'accueil proposé dans le cadre du PASA n'est pas facturé en supplément du coût mensuel de l'EHPAD aux résidents qui en bénéficient.*

## L'Accueil de Jour Itinérant :



L'établissement propose 6 places d'accueil de jour itinérant, réservées à des personnes vivant à domicile et souffrant de la maladie Alzheimer.

L'accueil de jour permet de recréer un lien social et de sortir de l'isolement éventuel du domicile, de maintenir et stimuler les capacités cognitives de la personne et d'offrir un temps de répit à l'aidant. La personne est accompagnée par une équipe associant assistants de soins en gérontologie, psychologue et infirmière coordinatrice.



*L'accueil de jour est ouvert de 10 heures à 17 heures sur les EHPAD de Montfort le Gesnois le lundi, Bonnetable le mardi, Thorigné-sur-Dué les mercredis et vendredis et Vibraye le jeudi.*

*Les frais de transport peuvent être pris en partie par l'établissement.*

*Le prix dépend du degré d'autonomie du résident. Une partie peut être prise en charge par l'allocation personnalisée à l'autonomie (APA) versée à domicile.*



## La Plateforme d'Accompagnement et de répit CAP' AIDANTS

La Plateforme d'Accompagnement et de Répit apporte du soutien, de l'aide, et une écoute à ceux qui aident au quotidien des personnes atteintes de maladies neuro-dégénératives telles que la maladie d'Alzheimer ou apparentées, de Parkinson, sclérose en plaque..... Elle permet de favoriser le maintien dans la vie sociale et de lutter contre le repli sur soi.

*Cap'Aidant est un service gratuit, financé à 100% par l'Agence Régionale de Santé, à destination des proches (familles, amis) de personnes en situation de perte d'autonomie. Une participation financière peut être demandée pour certains ateliers.*

Ce service couvre les quatre communautés de communes suivantes : l'Huisne Sarthoise, le Gesnois Bilirubien, les Vallées de l'Anille et de la Braye et Maine Saosnois.

# Les locaux

Les locaux sont répartis dans un bâtiment composé de trois niveaux :

◆ le rez de jardin comprend l'UPAD (Unité Pour Personnes âgées Désorientées), secteur Reinette, la cuisine, la lingerie, les archives, les vestiaires



◆ le rez-de-chaussée comprend, le hall d'entrée, l'administration, le pôle soins, la salle de restauration, un petit salon, la salle d'animation, le PASA (Pôle d'Activités et Soins Adaptés) et 14 chambres individuelles correspondant au secteur Bonne-Ente.



◆ le 1er étage comprend 35 chambres, dont 4 chambres partagées, et des espaces collectifs : salons, salle de bain et salon de coiffure, composant le secteur Calville et le secteur Coquerelle



◆ le 2e étage comprend 7 chambres et une salle de bain collective, composant le secteur Bonne-Ente 2.

*Les résidents ont accès à un cabinet de toilette privatif comprenant un lavabo et des toilettes.  
Certains cabinets de toilettes sont équipés de douches.*

*Ils ont la possibilité d'apporter du petit mobilier personnel pour meubler et décorer leur chambre,  
dans les limites des normes de sécurité et d'accessibilité.*

Les résidents disposent également d'un jardin arboré avec des espaces ombragés équipés de tables, de chaises et de bancs.

En 2019, un **Parcours d'Activités Santé Seniors (PASS)** a été réalisé derrière l'U.P.A.D, afin de permettre aux résidents de réaliser des activités physiques avec l'éducatrice sportive, l'ergothérapeute et l'animatrice. C'est un espace extérieur adapté qui permet une animation ludique et sécurisée.



# Admission et accueil

## L'accueil

**Le secrétariat est ouvert  
les lundis, mercredis et vendredis de  
9h à 16h30  
et les mardis et jeudis de 9h à 12h30.**



## Les formalités d'admission

### LES FRAIS DE SEJOUR :

Les tarifs journaliers comprennent :

- ✓ Le tarif hébergement : il recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation de la vie sociale de l'établissement. Ce tarif est à la charge de la personne accueillie.
- ✓ Le tarif dépendance : il recouvre l'ensemble de l'accompagnement aux actes essentiels de la vie. Il est à la charge de la personne accueillie, mais compensé par l'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), versée en dotation globale à l'établissement par le Conseil Départemental de la Sarthe pour les résidents sarthois. Toutefois, dans tous les cas, le montant du ticket modérateur est appliqué (Tarif GIR 5-6)

Avant votre entrée à l'EHPAD « Albert Trotté », un dossier d'admission doit être constitué. Ce dossier comporte des renseignements d'ordre administratif et médical.

Pour que l'inscription soit validée, nous vous invitons à nous transmettre votre dossier d'admission complété des pièces nécessaires. Vous pouvez formaliser ce dossier sur le site Internet Viatrajectoire.

L'admission définitive est prononcée par la directrice après avis du médecin coordonnateur et de l'infirmière coordinatrice, en fonction des places disponibles et des priorités locales.

**Pour tout renseignement concernant votre dossier  
d'admission, votre entrée, les frais de séjour,**

**Contactez le secrétariat de l'EHPAD**

**Tél : 02.43.89.05.35**

# Notre équipe vous accompagne

## LES SOIGNANTS

Un médecin coordonnateur intervient à temps non complet. Il est notamment chargé de la coordination des soins avec le médecin salarié, les médecins libéraux et l'équipe soignante en vue de l'élaboration et le suivi des différents projets et accompagnements.

L'infirmière coordinatrice et le médecin coordonnateur animent une équipe pluridisciplinaire composée d'infirmières, d'aides-soignants(tes), d'Accompagnants(es) Educatif et Social (AES), d'Assistantes de Soins en Gérontologie (ASG) et d'agents des services hospitaliers (ASH).

Le référent soignant est l'interlocuteur privilégié du résident et de ses proches pour toutes les questions de la vie quotidienne. C'est un professionnel de proximité qui va développer une relation personnalisée avec le résident et ses proches.

## LES INTERVENANTS

L'EHPAD bénéficie des services de professionnels partenaires :

**Une psychologue** intervient sur l'élaboration et le suivi des projets personnalisés des résidents. Elle réalise également des entretiens et des suivis individuels et collectifs auprès des personnes accueillies.

**Une ergothérapeute** est présente afin de réaliser des actions de prévention, de réadaptation, de confort et de sécurité. Elle se tient également à la disposition des résidents et des familles pour les conseiller lors de certains achats (ex : chaussures)

**Une diététicienne** assure l'équilibre nutritionnel des repas et valide les menus.

**Un éducateur sportif** accompagne chaque semaine les personnes accueillies lors de séances d'activités physiques adaptées et contribue au maintien de leur autonomie.

**Des kinésithérapeutes** libéraux interviennent auprès des résidents sur prescription médicale.



## LES SERVICES GENERAUX

Ils se composent d'agents de maintenance chargés de la maintenance et de l'entretien des locaux et des espaces verts, de lingères, de cuisiniers et d'aides-hôtelières qui assurent l'entretien du linge, la préparation et le service des repas et l'entretien des locaux

## L'ANIMATION

Une animatrice propose au quotidien des activités et sorties à l'ensemble des résidents.

## LES SERVICES ADMINISTRATIFS

La Directrice de l'EHPAD est accompagnée d'une adjointe des cadres chargée de la gestion du personnel et du budget, d'une adjointe administrative responsable de l'accueil des résidents et de leur entourage et de la facturation, d'une ingénieure Qualité-gestionnaire des risques à temps non complet responsable du pilotage de la démarche d'amélioration continue de la Qualité.

## LEUR MISSION :

Les compétences de chacun sont mises au service des résidents afin de leur assurer des prestations de qualité dans tous les domaines de la prise en charge, en garantissant le respect de leur intégrité physique, morale et sa bienveillance.

### TOUS LES AGENTS SONT TENUS AU SECRET PROFESSIONNEL

*En application de la réglementation, les pourboires au personnel sont formellement interdits.*

## Votre suivi médical

Le libre choix du médecin traitant et de tout autre intervenant paramédical (kinésithérapeute, pédicure-podologue, opticien...) est un principe affirmé au sein de l'EHPAD.

Si vous le souhaitez, vous pouvez faire appel au médecin salarié de l'établissement pour assurer votre suivi médical.



### Projet d'Accompagnement Personnalisé et Projet Personnalisé de Soins :

Le projet personnalisé a pour objectif d'organiser la vie du résident en réduisant le décalage entre vie à domicile et vie en institution. Un recueil des attentes et des besoins est réalisé auprès de la personne accueillie et de ses proches. L'évaluation pluridisciplinaire des réponses possibles des professionnels est formalisée dans le projet d'accompagnement personnalisé. Le volet de prise en charge médicale est établi en lien avec le médecin traitant et le médecin coordonnateur en fonction des antécédents médicaux et des évaluations des différents professionnels de santé.

La personne accueillie est ainsi reconnue et accompagnée dans le respect de sa capacité de décision et de participation à son propre projet.



### Dossier Médical Partagé **DMP**

Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements, résultats d'examens, allergies...

Avec votre accord, votre DMP sera créé sur l'établissement afin de sécuriser votre parcours patient.



### TELEMEDECINE

La télémédecine permet de réaliser un acte médical traditionnel dans des conditions favorisant l'accès aux soins, leur qualité et leur sécurité.

A l'EHPAD Albert Trotté, la télémédecine recouvre actuellement les champs suivants :

- ✓ **La Télé-expertise**, permettant à un médecin de solliciter un confrère en raison de sa formation ou de sa compétence particulière, sur la base d'informations, ou d'éléments médicaux liés à la prise en charge d'un patient, et ce, hors de la présence de ce dernier, évitant ainsi des transports en dehors de l'EHPAD.
- ✓ **Les Télé-consultations** : il s'agit de consultations réalisées par un médecin (généralistes ou de toute autre spécialité médicale - exemple SAMU-Centre 15) situé à distance d'un patient, améliorant ainsi les délais de prise en charge médicale.

*Votre consentement sera recueilli dès votre entrée afin de vous permettre de bénéficier de ces nouveaux modes de prise en charge médicale.*

# Votre logement

## LA CHAMBRE

Chaque résident est accueilli dans une chambre individuelle ou double avec cabinet de toilette.

Des affaires personnelles et petits meubles peuvent être apportés dans le respect des conditions de sécurité et de circulation.



## LE LINGE

Le linge plat (linge de lit, de toilette, de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.

L'entretien et le marquage du linge personnel des résidents est assuré par la blanchisserie de l'établissement sans supplément à condition qu'il ne soit pas fragile. A titre indicatif, une liste type de trousseau vous sera fournie lors de l'admission.

Nous vous recommandons de sélectionner des vêtements dont l'étiquetage d'entretien comporte les deux symboles suivants :



*Dans le cas contraire, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable des éventuels dommages qui en résulteraient.*



## PRODUITS D'HYGIENE

Les produits d'incontinence sont fournis et pris en charge par l'établissement.

Nous conseillons le nécessaire de toilette suivant : trousse de toilette, savon, brosse à dents, dentifrice, shampoing, peigne et/ou brosse à cheveux, ciseaux à ongles, lime à ongles, eau de toilette... Ces produits sont à renouveler régulièrement par le résident ou son entourage.

## TELEPHONE

Les chambres sont équipées de prises de téléphone. Le résident doit apporter son combiné téléphonique, les frais d'abonnement lui sont facturés mensuellement.

## TELEVISION

Chaque chambre est équipée d'une seule prise TV. Vous avez la possibilité d'y installer votre téléviseur qui sera vérifié par le responsable maintenance.

## INTERNET

Un accès à Internet est possible dans tout l'établissement, y compris dans les chambres des résidents sur demande auprès du secrétariat.

## INFOS

### Sécurité :

Une permanence est assurée 24h/24h. Dès son arrivée, le résident porte une montre bracelet d'appel du personnel.

### Valeurs et biens personnels :

Le résident peut conserver des sommes d'argent et/ou des objets de valeur ou décider de les confier à la Paierie départementale du Mans. Les dépôts effectués restent à la disposition du résident.

*La Direction décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols de bijoux, objets précieux, titres divers et argent.*

### Appareils électriques :

Aucun appareil électrique (frigo, bouilloire, ventilateur...) ne peut être installé dans la chambre sans autorisation de la direction et après vérification par le responsable maintenance.



### Tabac :

Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les parties communes de l'EHPAD.

### Incendie :

L'EHPAD est équipé d'un système de sécurité incendie qui détecte les fumées et assure la mise en sécurité lors d'un incendie.

***Si vous décelez des odeurs, fumées suspectes :***

- ✓ *Alertez le personnel,*
- ✓ *Restez dans votre chambre*
- ✓ *Fermez soigneusement la porte*

### **En cas d'alerte :**

- ✓ *Attendez pour quitter votre chambre d'y être invité par le personnel*
- ✓ *N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient se bloquer et devenir dangereux en présence de fumée*
- ✓ *Attendez l'autorisation du personnel pour retourner dans votre chambre*

## La vie sociale et la vie quotidienne

L'EHPAD est avant tout un lieu de vie. Le rôle de l'animation est de mettre en application et de développer le projet de vie sociale de chaque résident. Dans ce cadre, l'établissement propose un choix d'animations et d'activités régulières, établies en fonction des souhaits et attentes des résidents, auxquelles chacun est libre de participer.

Le planning des activités et animations est affiché au sein de l'EHPAD.

Un minibus est réservé aux résidents pour les sorties extérieures.

### LA COMMISSION D'ANIMATION

Cette commission permet aux résidents et à leur famille de donner leur avis sur le programme d'animation. Elle se réunit trois fois par an. C'est un lieu d'échanges, permettant de réaliser une rétrospective sur les animations de la période écoulée de façon à identifier ce qu'il semble pertinent de renouveler ou non. C'est également le moment où l'on présente le programme des animations de la période à venir, dans l'intention de l'ajuster aux souhaits des résidents.



### SORTIES ET VISITES

Les sorties sont totalement libres pour les personnes pouvant circuler seules sans risque ou contre-indication médicale. Toute absence doit être signalée à l'équipe soignante afin d'éviter toute inquiétude ou recherche inutile. Dans le cadre de sorties prolongées (séjour en famille), des facilités matérielles vous seront proposées (préparation de piluliers, mise à disposition de matériel...)

Les visites sont libres. Pour des raisons de sécurité, l'EHPAD est fermé de 18h45 à 8h. Une sonnette à l'extérieur permet de prévenir le personnel en dehors de ces horaires. Des salons sont à votre disposition. Dans un esprit de convivialité, vous pouvez partager votre déjeuner avec votre famille en prévenant au minimum 48h à l'avance.

Les visiteurs ne doivent pas troubler la sérénité des lieux ni en gêner le fonctionnement. Ainsi les familles accompagnées de jeunes enfants doivent veiller à ce qu'ils ne perturbent pas le calme et la sérénité des autres résidents. Lors des visites, les enfants doivent rester sous la surveillance de leurs parents.

Si l'état de santé du résident le justifie, un membre de la famille peut passer la nuit et/ou prendre ses repas dans sa chambre.

# La vie sociale et la vie quotidienne

## LE COURRIER - LE JOURNAL



Le courrier personnel du résident est distribué du lundi au vendredi. Les résidents souhaitant poster du courrier peuvent le déposer affranchi dans la boîte située sur la porte du secrétariat. Aucun courrier ne sera réexpédié à la famille par voie postale, sauf si des enveloppes préalablement affranchies nous sont fournies. L'établissement ne pourra être tenu responsable des retards engendrés.

Les journaux des résidents abonnés sont distribués tous les jours.



## LES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Malheureusement, nous ne sommes pas en mesure de pouvoir accueillir les animaux de compagnie des résidents. Cependant, ils peuvent rendre visite aux résidents en même temps que leurs proches, sous réserve d'être tenus en laisse et de ne pas perturber la tranquillité et la sécurité des résidents (risque de chute).

**Minette**, le chat de l'EHPAD, est missionnée pour apporter tendresse et câlins aux résidents qui le souhaitent.



## LES SALONS DE COIFFURE

Des salons de coiffure sont mis à disposition des résidents au 1<sup>er</sup> étage de l'EHPAD et à l'UPAD.

Des coiffeurs professionnels proposent leurs services sur rendez-vous. Les tarifs sont affichés dans l'établissement.

Les prestations sont à la charge des résidents et à régler directement auprès des coiffeurs.



## LA PRATIQUE DU CULTE

L'EHPAD Albert Trotté est un établissement public sans orientation confessionnelle, garantissant la liberté de culte des résidents.

Le ministre du culte des différentes confessions peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

# La restauration



Les repas sont confectionnés sur place dans un esprit de cuisine traditionnelle élaborée avec le plus grand soin. Les menus sont variés et équilibrés, établis par le chef en partenariat avec une diététicienne. Tous les régimes prescrits par le médecin peuvent être suivis.

Les horaires des repas sont les suivants :

- ✓ **Petit déjeuner** : entre 7h30 et 9h en chambre ou dans les salons
- ✓ **Déjeuner** : 12h en salle de restaurant au rez-de-chaussée et dans les salons pour les résidents de l'EHPAD, en salle de vie pour les résidents de l'UPAD
- ✓ **Goûter** : à partir de 15h dans les salons à chaque niveau
- ✓ **Dîner** : 18h15 en salle de restaurant au rez-de-chaussée et dans les salons pour les résidents de l'EHPAD, en salle de vie pour les résidents de l'UPAD

Des collations sont proposées en fonction des demandes et des besoins des résidents. Les repas sont proposés en chambre uniquement aux résidents qui, pour des raisons de santé, ne peuvent quitter la chambre.

Il est possible d'inviter des proches, parents ou amis, à déjeuner. Il suffit pour cela de prévenir le secrétariat 48 heures à l'avance.

## LA COMMISSION RESTAURATION

Cette commission permet aux résidents et à leur famille de donner leur avis sur la qualité des repas et sur la composition des menus.

Elle se réunit trois fois par an, en présence du chef de cuisine et de la diététicienne. C'est un lieu d'échanges, permettant de discuter des repas, de composer les menus festifs et événements à thème.



## LUTTE CONTRE LA DENUTRITION

Une attention particulière est portée par les professionnels de l'établissement quant au risque de dénutrition des résidents. En effet, l'alimentation fait partie intégrante des soins proposés aux personnes accueillies.

Les professionnels évaluent dès l'entrée du résident le risque de dénutrition, puis au moins une fois par mois.

En cas de dénutrition, un programme d'enrichissement de l'alimentation, en calories et en protéines, et/ou l'utilisation de compléments alimentaires est effectué selon les protocoles établis, en lien avec les médecins traitants.



# Renseignements pratiques

## L'ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE

L'établissement a souscrit une assurance responsabilité civile qui couvre les activités des résidents au sein de l'EHPAD ou organisées par l'EHPAD à l'extérieur de l'établissement. Il vous est toutefois conseillé de souscrire une assurance en responsabilité civile en cas notamment de détention de patrimoine personnel (particulièrement immobilier), et afin de couvrir vos risques lors de vos sorties individuelles à l'extérieur de l'EHPAD et contre le vol de vos valeurs.

## LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

Il est fortement recommandé aux résidents de souscrire une complémentaire santé qui les aidera à supporter les frais médicaux restant à leur charge, notamment en cas d'hospitalisation ou de consultation chez un médecin spécialiste.

## LES AIDES FINANCIERES POSSIBLES

### L'ALLOCATION PERSONNALISEE D'AUTONOMIE APA

Cette allocation est versée sous les conditions suivantes :

- A partir de 60 ans
- En fonction du GIR (1 à 4)
- En fonction des ressources financières

Elle vient compenser la charge du tarif dépendance dans la limite du ticket modérateur. Pour les personnes résidant hors du département de la Sarthe, la secrétaire se charge de constituer ou d'actualiser le dossier. Pour les sarthois, l'APA est versée directement à l'EHPAD par le Conseil Départemental.

### L'AIDE SOCIALE AS

L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale. Si vos ressources s'avèrent insuffisantes, vous pourrez constituer un dossier d'aide sociale.

### L'ALLOCATION DE LOGEMENT SOCIALE ALS

Les résidents peuvent éventuellement percevoir une aide financière appelée allocation de logement sociale, sous condition de ressources, auprès de la Caisse d'Allocation Familiale (CAF) ou de la Mutualité Sociale Agricole (MSA). Le dossier de demande sera complété et signé le jour de l'entrée puis envoyé par vos soins à l'organisme compétent. Cette allocation est versée directement au résident.

## Nos engagements

Les valeurs inscrites au Projet d'Établissement, fédérant l'ensemble des professionnels auprès des résidents sont les suivantes :

- **LE RESPECT** : Respect d'autrui, Respect mutuel, Politesse, Civisme
- **LE PROFESSIONNALISME** : Personnel qualifié, Compétences reconnues, Savoir être, Savoir-faire
- **L'HUMANITE** : Ecoute empathique, Bienveillance, Compréhension, Aide
- **LA SOLIDARITE** : Partage, Esprit d'équipe, Entraide, Assistance, Cohésion

### NOS ENGAGEMENT QUALITÉ

La démarche d'amélioration de la qualité est une priorité de l'EHPAD.

Elle s'inscrit dans un processus d'évaluation conformément à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles qui stipule que les établissements « procèdent à l'évaluation de leurs activités et de la qualité des prestations qu'ils délivrent, au regard notamment de procédures, de références et de recommandations de bonnes pratiques professionnelles validées ou élaborées par la Haute Autorité e Santé ».

L'établissement a mené deux évaluations internes en 2013 et 2018 et une évaluation externe en 2014, en impliquant les résidents, leurs représentants familiaux et le personnel. Les résultats sont présentés au Conseil de la Vie Sociale. Un plan d'action est établi visant l'amélioration continue de l'accompagnement des résidents.

### BIENTRAITANCE

La bientraitance relève d'une culture partagée du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité et de sa singularité. Pour les professionnels qui accompagnent les résidents au quotidien, il s'agit d'être à l'écoute, attentif à leurs besoins et à leurs demandes, mais également à leurs refus.

En cas de nécessité de mise en place d'une contention physique, elle se fera dans le respect des recommandations, uniquement sur prescription médicale, en recueillant le consentement du résident ou de son représentant familial et avec évaluations régulières du bénéfice-risque.

### DOULEUR ET SOINS PALLIATIFS

L'équipe soignante est à l'écoute et attentive à l'expression de la douleur des résidents, y compris chez les résidents n'étant plus en capacité de l'exprimer verbalement. Des formations spécifiques sont suivies chaque année par les soignants, une infirmière référente anime un groupe de travail sur cette thématique.

Une convention avec le réseau Ariane 72 permet d'engager des actions de soulagement de la douleur, d'amélioration du confort et de la qualité de vie, d'apaisement des souffrances physiques et psychiques des personnes atteintes de maladies graves, irréversibles, et ce, quel que soit son âge et/ou le stade et l'évolution de sa maladie.

### HYGIENE ET LUTTE CONTRE LE RISQUE INFECTIEUX

Le personnel est formé au respect des règles d'hygiène afin de maîtriser au mieux le risque infectieux. Plus spécifiquement, une infirmière référente se charge de coordonner toutes ces actions. La lutte contre les infections passe par le respect des règles d'hygiène. Certaines infections peuvent imposer que les résidents soient soumis à un protocole d'isolement septique. Pour éviter une propagation, des précautions particulières doivent être prises.

Il est indispensable que les résidents et leurs visiteurs respectent les consignes délivrées par le personnel : lavage des mains ou utilisation du produit hydro-alcoolique, port du masque...

L'établissement adhère au réseau départemental de lutte contre les infections nosocomiales.

# Vos droits

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

*Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie et mentionnée à l'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles.*

### 1- PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

Nul ne peut faire l'objet d'une discrimination.

### 2- DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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.

### 3- DROIT A L'INFORMATION

La personne a droit à une information claire, compréhensible et adaptée, sur sa prise en charge et son accompagnement, ses droits et l'organisation et le fonctionnement de l'établissement et du service. La personne doit être informée sur les associations d'usagers et doit avoir accès aux informations la concernant.

### 4- PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes et son consentement éclairé doit être recherché. 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.

### 5- DROIT 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.

### 6- DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux dans le respect des souhaits de la personne. La participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

### 7- DROIT A LA PROTECTION

Le respect de la confidentialité des informations concernant la personne doit être assuré. 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.

### 8- DROIT A L'AUTONOMIE

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, 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. La personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de son patrimoine et de ses revenus, et ceci dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves que précédemment.

### 9- PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN

Il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement, dans les limites définies dans le cadre de la réalisation.

### 10-DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUÉS A 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.

### 11-DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE

Les conditions de la pratique religieuse 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.

### 12-RESPECT DE LA DIGNITE 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.

## CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE AGÉE DÉPENDANTE

*La vieillesse est une étape pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement.*

*La plupart des personnes âgées resteront autonomes et lucides jusqu'au dernier moment de leur vie.  
L'apparition de la dépendance, quand elle survient, se fait à un âge de plus en plus tardif.*

*Même dépendantes, les personnes âgées doivent continuer à exercer leurs droits, leurs devoirs et leurs libertés de citoyens.*

*Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.*

### 1- CHOIX DE VIE

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

### 2- DOMICILE ET ENVIRONNEMENT

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

### 3- UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie

### 4- PRESENCE ET RÔLE DES PROCHES

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

### 5- PATRIMOINES ET REVENUS

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

### 6- VALORISATION DE L'ACTIVITÉ

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### 7- LIBERTE DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

### 8- PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

### 9- DROIT AUX SOINS

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

### 10-QUALIFICATION DES INTERVENANTS

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

### 11-RESPECT DE LA FIN DE VIE

Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.

### 13-EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

### 14-L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

*Fondation Nationale de Gérontologie*

*Ministère de l'Emploi et de la Solidarité - Secrétariat d'Etat à la Santé et à l'Action sociale - 1999*

# Vos droits

## PROTECTION JURIDIQUE DES PERSONNES

Certains résidents sont placés, sur avis médical et décision d'un juge, sous mesure de protection légale définie par le Code Civil et la loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs : sauvegarde de justice, curatelle, tutelle.

## PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, désigner une personne de confiance dans son entourage.

### *Pourquoi désigner une personne de confiance ?*

Lors de votre séjour, le rôle de personne de confiance est celui d'un accompagnateur. Elle vous aidera dans vos démarches, vous guidera dans certaines décisions sans jamais se substituer à votre volonté. Il lui est aussi possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations. Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permettrait plus de vous exprimer, l'équipe médicale s'adressera, en priorité, à votre personne de confiance. Celle-ci est considérée comme la plus à même de savoir quels auraient été vos souhaits, dans pareille situation.

La personne de confiance ne peut pas s'opposer aux choix des médecins, accéder à des informations que vous souhaitez garder confidentielles, prendre une décision ou donner un consentement à votre place et restreindre l'information qui est donnée à votre famille et à vos proches.

### *Qui choisir comme personne de confiance ?*

Il ne revient qu'à vous de désigner une personne de confiance parmi les membres de votre entourage (parent, ami, conjoint, médecin traitant...). Ce choix, nullement obligatoire, doit être le fruit d'une décision mûrement réfléchie. Vous êtes libre de revenir à tout moment sur votre décision et de demander à un autre membre de votre entourage d'assurer cette fonction. Quand et comment la désigner ?

Il vous est possible de la désigner au moment de votre accueil dans l'EHPAD, puis tout au long de votre séjour. Un formulaire vous sera remis avec le contrat de séjour. Celui-ci devra également être signé par votre personne de confiance.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements, ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.

Les directives sont valables sans limite de temps, mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche. C'est aussi l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

## DROIT A L'IMAGE

En tant que résident, votre droit à l'image doit être respecté par le personnel de l'EHPAD mais aussi par les visiteurs, qu'ils soient membres de votre famille, proches de vous ou encore visiteurs bénévoles.

Le droit à l'image impose de recevoir votre consentement pour pouvoir diffuser les images (photographies, vidéos...) sur lesquelles vous pouvez être reconnu. Un formulaire vous est remis à votre entrée pour recueillir ce consentement. En son absence, vous serez présumé avoir refusé toute forme de diffusion de votre image.

La directrice est la seule apte à autoriser un journaliste, un photographe, un vidéaste à exercer son activité dans l'enceinte de l'établissement de manière écrite ou verbale.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Pour chaque traitement de données à caractère personnel, l'établissement respecte les principes de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### En étant admis dans cet établissement :

**VOUS** allez nous donner accès à des informations vous concernant vous et votre famille qui vous sont propres et vous identifient : vos nom, prénoms, coordonnées téléphoniques et postales, identifiant de sécurité sociale...

**VOUS** avez donc des droits permettant de vous assurer que ces données sont correctement et utilement utilisées afin de respecter votre personne et votre vie privée. Ces droits vont vous permettre de garder la maîtrise de vos données.

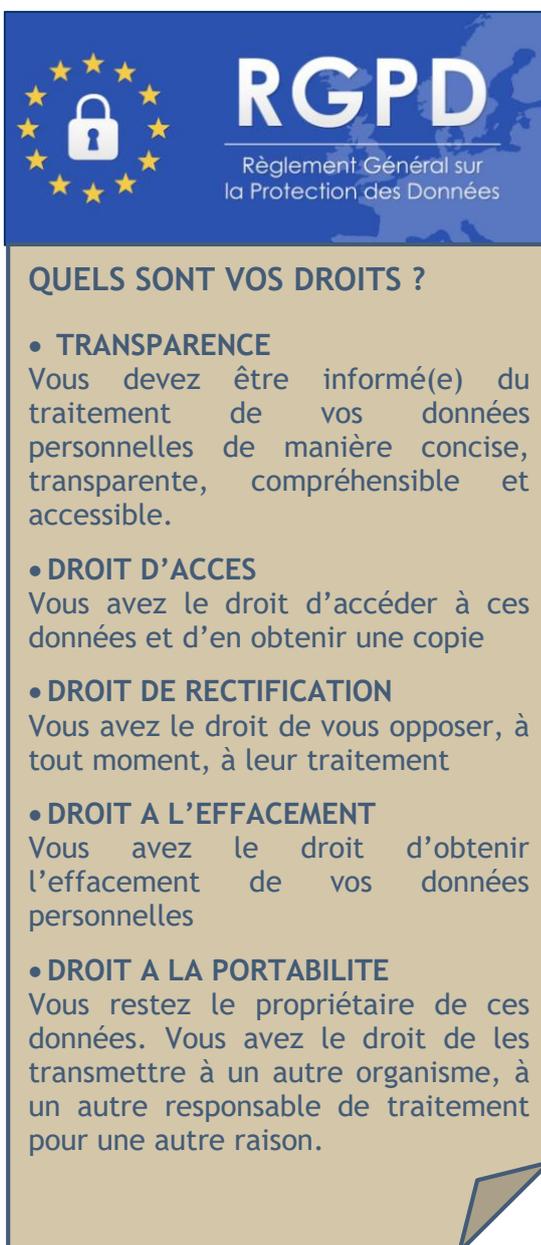
**NOUS**, professionnels, allons utiliser ces données pour organiser votre accompagnement, conduire votre suivi et assurer votre sécurité (bonne identification tout au long de votre parcours).

**NOUS** avons le devoir de faire bon usage de vos données en respectant ce pourquoi elles vous ont été demandées

**NOUS** vous devons une information claire et transparente, rendue obligatoire par l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en mai 2018.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement des données personnelles, vous pouvez contacter le référent à la protection des données à l'adresse mail suivante :

dpo@residences-perche-sarthois.fr



**RGPD**  
Règlement Général sur la Protection des Données

### QUELS SONT VOS DROITS ?

- **TRANSPARENCE**  
Vous devez être informé(e) du traitement de vos données personnelles de manière concise, transparente, compréhensible et accessible.
- **DROIT D'ACCES**  
Vous avez le droit d'accéder à ces données et d'en obtenir une copie
- **DROIT DE RECTIFICATION**  
Vous avez le droit de vous opposer, à tout moment, à leur traitement
- **DROIT A L'EFFACEMENT**  
Vous avez le droit d'obtenir l'effacement de vos données personnelles
- **DROIT A LA PORTABILITE**  
Vous restez le propriétaire de ces données. Vous avez le droit de les transmettre à un autre organisme, à un autre responsable de traitement pour une autre raison.

## RESPECT ET CIVISME

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent notamment un comportement courtois de nature à rendre la vie des résidents agréable : respect, politesse et convivialité sont les règles indispensables à la vie en établissement.

Les professionnels sont présents pour vous accompagner au quotidien, nous vous remercions de les respecter dans leur démarche professionnelle.

*Si votre attitude est outrancière, les professionnels peuvent porter plainte, avec le soutien de l'établissement : une procédure judiciaire, peut, le cas échéant, être engagée à votre rencontre.*

## Pour vous exprimer

### LES PROFESSIONNELS SONT A VOTRE DISPOSITION

Vos interlocuteurs directs au quotidien sont les professionnels qui vous accompagnent, en particulier les infirmières et l'infirmière coordinatrice. Chaque résident bénéficie d'un professionnel référent auquel il peut s'adresser. N'hésitez pas à les solliciter en premier recours.

### LES ENQUETES DE SATISFACTION

L'établissement invite périodiquement les résidents et/ou leurs référents familiaux à compléter un questionnaire de satisfaction afin de recueillir les impressions des résidents sur leur séjour et améliorer la qualité des prestations.

### RECLAMATIONS

Des fiches de réclamation sont à votre disposition à l'accueil de l'EHPAD. Elles sont à déposer dans la boîte aux lettres du secrétariat et seront transmises à la Directrice. Vous pouvez également adresser vos réclamations par écrit ou oralement auprès d'un professionnel.

Toutes les plaintes et réclamations font systématiquement l'objet d'une analyse par la direction afin de vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

### MEDIATION

La médiation est un mode amiable de résolution des différends pouvant être actionné en cas de litige entre un professionnel et un consommateur. A défaut d'accord amiable, le consommateur peut saisir gratuitement l'Association des Médiateurs européens dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite au professionnel.

La saisine du médiateur devra s'effectuer :

- Soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO :

[www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)

- Soit par courrier adressé à AME CONSO - 11 place Dauphine - 75001 Paris

### LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est un organe consultatif dont le rôle est de permettre aux résidents **de s'exprimer, de communiquer, d'agir** ensemble et d'être mieux informés sur la vie de l'établissement. Le CVS est l'instance représentative des résidents de l'EHPAD. Il se réunit au moins 3 fois par an sur convocation du président qui fixe l'ordre du jour.

Il est composé :

- de représentants des résidents
- de représentants des familles
- d'un représentant du Conseil d'Administration
- d'un représentant du personnel

Assistent également avec voix consultative la directrice, l'animatrice et l'infirmière coordinatrice.

Les comptes -rendus des réunions sont affichés sur les panneaux d'information.

*Pour contacter les représentants des résidents et des familles, vous pouvez vous adresser au secrétariat.*

## Pour vous exprimer

### PERSONNES QUALIFIEES

Les personnes qualifiées ont un rôle de médiation/conciliation lors de litiges entre la personne accueillie et l'EHPAD. Elles rendent compte de leurs interventions aux autorités chargées du contrôle des établissements, à l'intéressé ou à son représentant légal.

Comment contacter les personnes qualifiées ?

Le résident (ou son représentant légal) choisit librement la personne qualifiée de son choix parmi la liste ci-dessous :

<b>M. Hilaire BODIN</b>	<b>Ancien Président de l'association TARMAC (association d'accompagnement des populations précaires)</b>
<b>M. Joël GUILLERME</b>	Délégué départemental de l'UNAFAM (Union Nationale des Familles et Amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques).
<b>M. Pascal ASPE</b>	Ancien directeur de l'ADAPEI72
<b>M. Daniel LESSCHAEVE</b>	Président COSIA 72
<b>M. Dominique MAROT</b>	Ancien membre de la CDAPH 72
<b>M. Benoît LE MOAL</b>	Ancien Directeur général de l'EHPAD Bonnière- St Aldric Le Mans

Le résident ou son représentant légal expose ensuite sa requête par courrier postal ou électronique et fait connaître le choix de la personne qualifiée. Il note également ses coordonnées : adresse et numéro de téléphone, afin que la personne qualifiée puisse le contacter.

**Par courrier postal adressé à :**

Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire  
Délégation Territoriale de la Sarthe  
Département Parcours  
19, boulevard Paixhans  
CS 71914  
72019 LE MANS CEDEX 2

**Par courrier électronique à l'adresse suivante : [ars-dt72-parcours@ars.sante.fr](mailto:ars-dt72-parcours@ars.sante.fr)**

En indiquant en objet : « Secrétariat des personnes qualifiées »