



BIENVENUE



Habiter sa maison de retraite

RÉSIDENCE [NOM DE LA RESIDENCE]



LIVRET  
D'ACCUEIL

Plus de 60 ans  
à vos côtés



	<b>Mot de bienvenu du Directeur Général</b>	<b>3</b>
	<b>Présentation de l'ENTRAIDE</b>	<b>4-5</b>
	<b>Description de la résidence</b>	<b>6</b>
	<b>Présentation du Projet de Vie Individualisé</b>	<b>7</b>
	<b>Prestations</b>	<b>8-10</b>
	<b>Droits des résidents</b>	<b>11-12</b>
	<b>Tarifs en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2019</b>	<b>13</b>
	<b>Visites et Accueil</b>	<b>14</b>
	<b>Cultures et loisirs</b>	<b>15-16</b>
	<b>Sécurité du résident</b>	<b>17</b>



## SOMMAIRE

### Mot de Bienvenue du Directeur

“Le plus grand bien qu’on puisse faire aux personnes n’est pas de leur communiquer nos richesses mais de leur révéler les leurs”- Abbé Pierre.

Prendre soin des personnes âgées et leur offrir un accueil de qualité, un cadre de vie confortable et sécurisant, un accompagnement tenant compte de leurs attentes et besoins et des activités permettant de maintenir une vie sociale. Voilà quel doit être le sens de notre engagement : accompagner, prendre soin, apporter de la joie et du plaisir, au quotidien.

Dans notre structure, les résidents sont acteurs de leur vie, considérés comme des personnes à part entière, avec tous leurs besoins et leurs désirs. La Direction et son équipe, le Conseil d’Administration et le Conseil de la Vie Sociale sont très heureux de vous accueillir aux “**NOM DE LA RESIDENCE**”.

La Direction,



## PRESENTATION DE L'ENTRAIDE

### ENTRAIDE, acteur essentiel de l'accompagnement des personnes âgées

#### Présentation du Groupe ENTRAIDE

Le Groupe ENTRAIDE, organisme gestionnaire privé à but non lucratif, reconnu d'utilité publique, développe, au service des personnes âgées, une mission d'accueil et d'accompagnement.

Depuis plus de 65 ans, fondateurs et collaborateurs font vivre le projet associatif et l'adapte à l'évolution des besoins et des attentes des personnes âgées. Aujourd'hui encore, le Groupe réaffirme sa volonté de proposer à nos aînés, ainsi qu'à celles et ceux qui les accompagnent, des lieux de vie et un accompagnement de qualité.

Le Groupe ENTRAIDE gère, sur le territoire des Bouches-du-Rhône, 8 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, 7 résidences autonomie, un accueil de jour, et un Pôle Infos Séniors ; accueille plus de 1000 résidents ; emploie près de 650 salariés et bénéficie, pour l'ensemble de ses capacités d'accueil, de l'habilitation à l'Aide Sociale à l'Hébergement.

En constante évolution, le Groupe ENTRAIDE inscrit désormais le lien intergénérationnel comme un des fils rouges de son projet associatif. A cet effet, nous avons le plaisir de compter parmi nos établissements la Crèche Les Coccinelles, située à Eyguières





## PRESENTATION DE L'ENTRAIDE

### ■ ■ ■ Les valeurs associatives

Respect, solidarité, renforcement du lien social et reconnaissance de l'action professionnelle sont les grands principes fondateurs mis en œuvre au quotidien par l'ensemble des salariés du Groupe.

#### RESPECT

**ENTRAIDE** pose comme valeur fondamentale que toute personne âgée est un sujet de droit qui doit être reconnu dans toute sa dignité et doit faire l'objet d'une attention particulière.

**ENTRAIDE** reconnaît la personne âgée dans sa globalité, dans toutes ses dimensions et œuvre pour l'exercice de l'ensemble de ses droits. Ainsi quel que soit sa fragilité de son état physique ou social, le Groupe veille à lui apporter un soutien adapté.

#### LIEN SOCIAL

**ENTRAIDE** participe, dans le Département des Bouches-du-Rhône, à l'organisation de la réponse sociale liée au vieillissement des personnes.

Le Groupe contribue pleinement par son action à la réfection du tissu social.

**ENTRAIDE** veille à l'accompagnement du vieillissement des personnes et au développement d'une approche constructive de cet état naturel.

**ENTRAIDE** considère que la vieillesse est une étape naturelle pendant laquelle chacun doit pouvoir poursuivre son épanouissement et met tout en œuvre pour accompagner les personnes dans ce sens.

**ENTRAIDE** par son écoute attentive contribue au maintien, à la réparation et à la restauration de la dignité de la personne âgée.

#### SOLIDARITÉ

**ENTRAIDE** tient à ce que « l'entraide » au sens littéral et concret de « soutien et secours mutuel » reste sa valeur fondamentale et le cœur de son action auprès des personnes âgées.

**ENTRAIDE** est donc attachée à la mise en œuvre de toute forme d'entraide et de soutien aux personnes âgées dans le but d'assurer leur bien-être.

**ENTRAIDE** considère qu'elle a un rôle à jouer auprès des personnes âgées dans la transmission de leurs valeurs aux nouvelles générations. Dans cette logique le Groupe répond au devoir moral de favoriser le lien entre les générations.

#### ACTION PROFESSIONNELLE

**ENTRAIDE** considère chaque salarié comme un acteur essentiel à la réalisation de ses engagements et de ses actions.

La diversité, la complémentarité et la compétence des professionnels intervenants dans les établissements et services constituent les atouts indispensables à la mise en œuvre des projets des personnes accueillies.

**ENTRAIDE** porte une attention particulière aux professionnels dont les métiers comportent une forte charge relationnelle.



La résidence est située à proximité d'une zone commerciale. Entourée d'un jardin arboré et fleuri, entièrement climatisée, elle allie proximité avec les commodités urbaines et sérénité.

### La résidence

L'établissement est une résidence autonomie, disposant d'une capacité d'accueil de 75 logements.

Il a pour mission d'accueillir des personnes âgées dont l'autonomie de vie leur permet d'assumer les actes de la vie quotidienne. C'est un ensemble résidentiel de logements locatifs indépendants, complété par des lieux de vie et des services collectifs

L'ensemble des capacités de la résidence est habilité à l'aide sociale départementale à l'hébergement.

### Notre personnel

La résidence offre la sécurité d'un accompagnement personnalisé grâce à la présence continue d'un personnel formé et attentif aux besoins de chacun.

Notre équipe, pluridisciplinaire, participe à une prise en charge globale et coordonnées.

Des professionnels formés vous accompagnent au quotidien et assurent des prestations de qualité.

Photo de la Résidence

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.

Contact

Résidence XXXX

Adresse –

T :

ets.xxxxxxxx@entraide.asso.fr



## PRESENTATION DU PROJET DE VIE INDIVIDUALISE

### ENTRAIDE, un projet de vie individualisé

Nous sommes heureux de vous compter prochainement parmi nos résidents.

Afin de vous accompagner au mieux, nous souhaitons élaborer avec vous un projet de vie individualisé.

Celui-ci nous permettra de vous proposer l'accompagnement le plus adapté à vos attentes, à vos besoins, à l'évolution de votre situation, tout en respectant vos choix et demandes, tout au long de votre séjour dans notre établissement.

Il définit vos objectifs d'accompagnement et les prestations qui vous seront proposés dans la mesure des capacités de la résidence.

La raison d'être du projet de vie individualisé est d'améliorer votre qualité de vie en vous permettant de rester acteur de votre vie.

Nous vous demanderons à cet effet de compléter le formulaire de recueil des données. Ce document comporte des questions qui permettront à notre équipe de mieux vous connaître.

Vous rencontrerez également votre référent. Il s'agit d'un professionnel de l'établissement. Il sera présent à vos côtés lors de la construction de votre projet de vie. Il recueillera vos attentes, définira avec vous les objectifs qui seront formulés dans votre projet de vie individualisé et veillera à sa bonne mise en œuvre.

Enfin, votre projet de vie individualisé, sera évalué et ajusté régulièrement, au regard de l'évolution de votre situation et de vos demandes et à minima une fois par an.

Pour élaborer ce projet, nous avons besoin de votre participation. Cependant, cette démarche n'est pas une obligation, vous avez la possibilité de la refuser.

Si tel est le cas, notre équipe mettra tout en œuvre pour vous proposer un accompagnement au plus près de vos attentes et vous pourrez à tout moment changer d'avis et demander à participer à la co-construction de votre projet de vie individualisé.



## LES PRESTATIONS INCLUSES

### Les logements

Vous êtes locataire d'un logement meublé que vous pouvez aménager à votre convenance, dans la limite de l'espace du logement et du respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Deux sonnettes d'alarme sont installées dans chaque logement, et vous reliez ainsi, en permanence au personnel.

### Les espaces collectifs

Des espaces collectifs sont à votre disposition. Conçus pour favoriser les échanges et les rencontres, ils offrent des lieux chaleureux où se réunir pour un moment de détente et de convivialité.

### La restauration

Les repas sont élaborés par la société MULTIRESTAURATION en collaboration avec une diététicienne. Vous prenez le petit-déjeuner dans votre logement **OU** Le petit déjeuner vous est servi en chambre. Le déjeuner et le dîner sont servis en salle de restaurant.

Les menus hebdomadaires et une carte de remplacement sont affichés.

Il est possible d'organiser des repas avec votre famille ou/et vos amis.

### L'animation

L'animation est un point fort de la résidence. Elle est portée par l'ensemble de l'équipe et le programme d'activités est construit avec le résident. La résidence dispose d'un animateur diplômé et fait appel à des intervenants extérieurs, des bénévoles ou des associations.

L'équipe animation se mobilise 7j/7 pour proposer des activités variées afin de favoriser le lien social et le maintien de l'autonomie de la personne âgée.

Le programme des activités d'animation sera affiché **LIEU**.

### Le suivi médical

Vous conservez la liberté de choisir votre médecin traitant et de consulter le professionnel libéral de votre choix (infirmier, kinésithérapeute...).

Afin d'optimiser la prise en charge médicale, la résidence développe des partenariats avec différents réseaux de soins.



### **L'accompagnement administratif et social**

L'équipe administrative assure votre accompagnement. Elle œuvre en collaboration avec les services hôteliers et les intervenants extérieurs pour satisfaire vos besoins.

Tout au long de votre séjour, elle vous propose écoute, conseil et aide, notamment dans la constitution des dossiers administratifs et sociaux.

### **Le linge**

Le linge plat (serviette et linge de lit) est fourni et entretenu par la résidence.

L'entretien de votre linge personnel, à condition qu'il soit marqué, est également assuré.

### **La surveillance de nuit**

Dans un souci de sécurité optimale, la résidence bénéficie d'un service de veille debout assuré par un personnel qualifié.

### **Le culte**

Le respect de la liberté de conscience des résidents constitue une règle fondamentale. Chaque résident peut recevoir les visites du ministre culte de son choix.

### **Les prestations complémentaires**

Les prestations fournies par la résidence, non obligatoire mais incluses dans le tarif d'hébergement, sont les suivantes :

- Fourniture d'un téléviseur,
- Fourniture d'une bouilloire,
- Fourniture d'un micro-onde
- Fourniture d'un poste téléphonique et de l'abonnement téléphonique.



## PRESTATIONS

### LES PRESTATIONS FACULTATIVES

#### Marquage des vêtements

Ce service supplémentaire est facultatif permet d'éviter les pertes et inversions de linges et une amélioration du service lingerie. Cette offre personnalisée est bien appréciée par les familles et les résidents et permet notamment de pallier à tout problème lors du tri du linge.

#### Service de transport individuel

Chaque résident peut bénéficier d'un transport pour ses déplacements individuels, à sa charge, soit par l'intermédiaire de prestataires extérieurs, dont la réservation se fait par l'intermédiaire du service d'accueil de la résidence, soit par la mise à disposition d'un chauffeur et d'un véhicule par la Résidence, via un système de réservation.

#### Restauration pour les invités ou accompagnants

La résidence peut préparer des repas pour les invités ou accompagnants sous réserve d'être prévenu à l'avance, conformément aux délais prévus dans le règlement de fonctionnement.

#### Petites fournitures

La résidence peut fournir des petites fournitures à la demande des résidents (exemple : ampoules, abattants WC...), qui feront l'objet d'une facturation complémentaire.

#### Sorties payantes

La résidence propose des sorties payantes, non incluses dans le tarif hébergement, et organisées en plus des activités organisées dans le cadre du projet d'animation.

#### Des intervenants extérieurs

D'une manière non exhaustive et non limitative, et par exemple, pourraient faire l'objet d'une facturation annexe, les services complémentaires suivants :

- Coiffure et esthétique,
- Pédicure,
- Service de teinturerie personnalisé
- Etc.



## DROITS DES RESIDENTS

### Livret d'accueil

Afin de garantir à l'usager l'exercice effectif de ses droits et notamment de prévenir tout risque de maltraitance, un livret d'accueil est remis au résident. Celui-ci est remis avec en annexe la notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance, le règlement de fonctionnement, le contrat de séjour et la charte des droits et libertés de la personne accueillie (CASF, art. L. 311-4 et D. 311-39).

### Règlement de fonctionnement

Conformément à l'article L.311-7 du CASF un règlement de fonctionnement est élaboré. Son contenu est conforme aux articles R.311-35 et R.311-36 du CASF. Il définit les règles permanentes et générales d'organisation et de fonctionnement de l'établissement et précise les conditions d'organisation de la délivrance des prestations offertes.

Un exemplaire du règlement de fonctionnement est annexé au livret d'accueil, remis au résident.

### Contrat de séjour

Conformément à l'article L.311-4 du CASF, un contrat de séjour est élaboré. Il est remis au plus tard dans les quinze jours qui suivent l'admission. Lors de la conclusion du contrat de séjour, le directeur de la résidence informe le résident de ses droits et s'assure de leur compréhension.

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

Conformément à l'article L.311-4 du CASF, la charte des droits et libertés de la personne accueillie est annexée au livret d'accueil et remise au résident. Elle est également affichée dans la résidence.

### Projet d'établissement

Conformément à l'article L.311-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles un projet d'établissement est rédigé. Il définit les objectifs de la résidence, en matière de coordination, de coopération et d'évaluation des activités et de la qualité des prestations, ainsi que ses modalités d'organisation et de fonctionnement.

Le projet d'établissement est consultable sur demande.

### Commission restauration

Une Commission Restauration, en collaboration avec le Conseil de la Vie Sociale, est organisée une fois par mois pour permettre aux résidents d'exprimer leur avis sur les menus proposés par le service restauration, d'apporter des suggestions d'amélioration du service restauration et de faire remonter les besoins des résidents.



## DROITS DES RESIDENTS

### Commission animation

En collaboration avec le Conseil de la Vie Sociale, l'animatrice et les résidents volontaires se réunissent une fois par trimestre pour permettre aux résidents d'exprimer leur avis sur les activités proposées par la résidence, d'apporter des suggestions d'amélioration et de faire remonter les souhaits des résidents.

### Conseil de la vie sociale

Afin d'associer les personnes accueillies au fonctionnement de la résidence, un conseil de la vie sociale est instauré.

Celui-ci est composé a minima de :

- Deux représentants titulaires et deux représentants suppléants des personnes accueillies,
- Deux représentants titulaires et deux représentants suppléants des familles ou des représentants légaux,
- Un représentant titulaire et un représentant suppléant du personnel,

### La démarche d'amélioration continue de la qualité

La Direction d'ENTRAIDE met en place une démarche qualité visant à améliorer de manière permanente, les prestations que nous vous proposons. Nous identifierons vos souhaits et attentes, notamment par le biais d'enquêtes de satisfaction et des fiches « évènements indésirables ».

- Un représentant de l'organisme gestionnaire, avec voix consultative.

Il se réunit au moins trois fois par an, sur convocation de son président.

### Personne qualifiée

Pour faire valoir leurs droits, les résidents peuvent faire appel à une personne qualifiée choisie sur une liste établie conjointement par le préfet des Bouches-du-Rhône, le directeur de l'ARS PACA et le président du Conseil Départemental.

Cette liste est remise au résident avec le livret d'accueil. Elle est également affichée sur un panneau dédié à l'information des résidents.

### Personne de confiance

Le résident peut désigner une personne de confiance qui l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions. Cette désignation se fait par écrit.



## TARIFS EN VIGUEUR AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2019

### RA

**Loyer mensuel :** • XX € pour un T1 et XX € pour un T2

**Tarif hébergement :** • XX €/jour pour une personne âgée

• XX €/jour pour une personnes handicapée vieillissante

Pour une personne âgée, le **coût mensuel** s'élève à XX € pour un T1 et XX € pour un T2.

Pour une personne handicapée vieillissante, le **coût mensuel** s'élève à XX € en T1 et XX € en T2.

Le loyer mensuel est révisé, chaque année, par l'Assemblée Générale de l'Association.

Le tarif Hébergement est révisé, chaque année, par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

### EHPAD

**Tarif hébergement :** • XX €/jour pour une personne âgée

• XX €/jour pour une personnes handicapée vieillissante

**Tarif dépendance :** • XX €/jour GIR 1/2, XX €/jour GIR 3/4, XX €/jour GIR 5/6

Du cumul de ces deux montants résulte le **coût mensuel**.

Le tarif Hébergement et le tarif Dépendance sont révisés, chaque année, par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

Le **coût mensuel** recouvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, **de soins**, de blanchissage, d'entretien et d'animation de la vie sociale.

### Prestations facultatives non comprises dans le coût mensuel :

#### Prestations facultatives proposées par la Résidence :

- Participation à certaines animations
- Restauration invités :
  - Déjeuner en semaine : XX €
  - Dîner en semaine : XX €
  - Déjeuner/dîner dimanche et jour férié : XX €
  - Enfant de moins de 16 ans : XX €

#### Prestations facultatives proposées par un professionnel extérieur dont les tarifs sont affichés dans la Résidence :

- Esthéticienne
- Coiffeur
- Pédicure





## CULTURE ET LOISIRS

### Lieux Culturels

#### CINEMA

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image

#### Exemple :

Allée Jean Jaurès  
13800 ISTRES

Implanté en plein centre-ville, le cinéma le Coluche inauguré en 1993, propose 4 salles de 70 à 192 places, toutes équipées en son numérique DTS dont une en DTS et SR/D. Des fauteuils club de grand confort, un large espace entre les rangées...

Les salles ont toutes des aménagements spécifiques pour les personnes à mobilité réduite : ascenseur dédié, emplacements réservés aux fauteuils roulants.

Tél : 04 42 56 92 34

Fax : 04 42 55 35 95

Programmation sur :

<http://www.scenesetcines.fr/>



#### THEATRE

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image

#### SALLE DE CONCERT XXXX

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image



## CULTURE ET LOISIRS

### MÉDIATHÈQUE

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image

### BOWLING

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image

### Loisirs

#### COMPLEXE SPORTIF

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image

#### COMPLEXE DE LOISIRS XXXX

Adresse

Description

Tel

Site internet

Image



# SECURITE DU RESIDENT

## RESIDENT Victime de violence

Un résident, un proche ou son représentant légal a été victime de violence au sein de l'établissement, de la part d'un autre résident, d'une personne extérieure, ou d'un membre du personnel.

### Qu'est que la violence ?

Un acte de violence recouvre tout événement, acte, parole, comportement blessant qui porte atteinte :

- A l'intégrité physique et/ou psychique des personnels ;
- Aux biens des personnels et/ou au bon fonctionnement des services.

L'infraction peut être :

- Une contravention (insulte, menace...),
- Un délit ou sa tentative (vol, violence, harcèlement, dégradation...),
- Un crime ou sa tentative (homicide, viol, vol à main armée...).

Le préjudice peut être :

- Physique, - Moral,
- Psychique, - Matériel.

### Quelle prise en charge ?

La prise en charge se fait à plusieurs niveaux :

#### Médicale

Le personnel oriente immédiatement le résident ou son proche vers le personnel médical de la structure, voir vers les services de secours si besoin.

#### Psychologique

Le résident ou son proche est orienté dans un second temps vers le psychologue de la structure.

#### Administrative

Le personnel informe de la hiérarchie ou Direction.  
Le personnel réalise une fiche d'évènement indésirable.  
Renseignement du dossier du résident.

#### Juridique

Le résident ou son proche est informé de son droit de porter plainte et à indemnisation. L'établissement assistera le résident ou son proche pour le dépôt d'une plainte s'il le souhaite.

L'établissement se réserve le droit d'entamer également des poursuites judiciaires.

### Quelles procédures ?

#### Procédure judiciaire

L'établissement assiste le résident pour la prise d'un rendez-vous avec les forces de l'ordre et dans son dépôt de plainte.

Respect de l'obligation de secret professionnel et ses exceptions. Notamment 1° de l'article 226-14 du code pénal : La révélation du secret est autorisée « A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ».

#### Procédure en interne

Le personnel assure les mesures de protection de la victime (isolement par rapport à l'agresseur).

La direction prend une sanction à l'égard de l'auteur des faits salarié de l'établissement.

La Commission santé sécurité et conditions de travail est saisie.

#### Procédure en externe

L'établissement informe l'ARS (Agence régionale de santé).

L'établissement fait une déclaration à l'ONVS (Observatoire national des violences en milieu de santé).

### Quelles suites ?

La victime doit informer son établissement de toutes les suites procédurales (convocations, factures...).

Une réunion de gestion des incidents est organisée.

	Majeur protégé	Personne vulnérable
Personne à prévenir	Tuteur ou curateur	Personne de confiance et/ou famille



**NOUS VOUS SOUHAITONS UN  
EXCELLENT SEJOUR**



Habiter sa maison de retraite



**LIVRET  
D'ACCUEIL**

**Plus de 60 ans  
à vos côtés**