



Résidence Les Rubans

LIVRET D'ACCUEIL



DES RÉSIDENTS

Madame, Monsieur,

Frédéric Robischung, directeur général du Pôle Gérontologique Claude Pompidou, Marion L'Héritier directrice de l'établissement, Madame Laurence Pernot-Laheurte adjointe à la directrice, Madame Vanessa Villani gouvernante, les médecins coordonnateurs et l'ensemble des équipes vous souhaitent la bienvenue au sein de la résidence Les Rubans.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous fournir des informations essentielles sur notre établissement, nos services et les activités que nous proposons. Nos équipes sont dédiées à créer un environnement chaleureux et bienveillant, où chacun peut se sentir en sécurité et respecté.

Nous encourageons une approche collaborative et prenons en compte vos besoins et vos attentes afin d'assurer un cadre de vie agréable et épanouissant.

Nous sommes heureux de vous accueillir parmi nous.

Historique du document		
Date	Version	Nature des modifications
Mai 2021	V01	Création
Octobre 2023	V02	Refonte charte graphique, chapitres compl. et actualisation photos
Octobre 2024	V03	Ajout vice-pdte bureau et retrait fonctions au siège social
Mars 2025	V04	Actualisation Les Rubans
Juillet 2025	V05	Actualisation texte accueil et organigramme
Décembre 2025	V06	Actualisation organigramme et politique qualité

Table des matières

PARTIE A : PRÉSENTATION DE LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU, DE L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS » ET DU PÔLE GÉRONTOLOGIQUE CLAUDE POMPIDOU	5
1. LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU	5
2. L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS »	5
2.1. SES MISSIONS ET SES VALEURS	6
3. L'ORGANIGRAMME DE L'ETABLISSEMENT.....	7
4. LA POLITIQUE QUALITÉ	8
PARTIE B : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RÉSIDENCE LES RUBANS.....	9
1. HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT	9
2. SITUATION GEOGRAPHIQUE	9
3. LES MODES D'ACCUEIL PROPOSÉS.....	10
PARTIE C : VOTRE ADMISSION À LA RÉSIDENCE LES RUBANS.....	11
1. DEMARCHE PREALABLES	11
2. L'ADMISSION	11
3. VOTRE ACCUEIL.....	11
4. LES FRAIS DE SÉJOUR.....	12
PARTIE D : VOTRE CADRE DE VIE	15
1. LES CHAMBRES.....	15
2. LES LOCAUX COMMUNS.....	16
3. LES ESPACES EXTÉRIEURS.....	17
4. L'ACCÈS ET LA SÉCURITÉ.....	18
PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE AUX RUBANS	19
1. LA RESTAURATION	19
2. LE LINGE.....	19
3. LE MENAGE.....	20
4. VOTRE COURRIER, LE TELEPHONE ET INTERNET.....	20
5. VOS BIENS ET OBJETS PERSONNELS.....	20
6. VOS LOISIRS	20
7. VOS VISITES ET SORTIES	21
8. VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE LA RÉSIDENCE	21
8.1. Le Conseil de la Vie Sociale.....	21
8.2. Les commissions	21
8.3. Les enquêtes de satisfaction	22

PARTIE F : L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ DANS L'EHPAD	23
1. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT	23
2. VOS SOINS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX	23
3. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE.....	23
3.1. Notre politique	24
3.2. La gestion des Évènements indésirables.....	24
3.3. Les numéros d'appels.....	24
3.4. Les plaintes et réclamations	24
3.5. La protection de vos données personnelles.....	24
PARTIE G : DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN.....	26
1. LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	26
2. LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE.....	27
3. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES.....	27
PARTIE H : ANNEXES	28
1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE	28
2. CHARTE DE BIENTRAITANCE.....	31
3. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	29
4. RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	32

PARTIE A : PRÉSENTATION DE LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU, DE L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS » ET DU PÔLE GÉRONTOLOGIQUE CLAUDE POMPIDOU

1. LA FONDATION CLAUDE POMPIDOU



Crée en 1970 sous l'impulsion de Claude Pompidou, la Fondation, reconnue d'utilité publique, a pour but de venir en aide aux personnes âgées, aux malades hospitalisés ainsi qu'aux enfants handicapés.

Elle agit grâce à des équipes de bénévoles qui interviennent dans les hôpitaux et au domicile des personnes soutenues. Parallèlement, elle construit et gère des établissements spécialisés dans le domaine du handicap et du grand âge.

La Fondation est un des membres fondateurs de l'ANAMS (Alliance Nationale des Associations en Milieu de Santé) qui vise à élaborer une conception éthique du lien social.

La Fondation est administrée par un Conseil d'Administration de 15 membres dont la Présidente est Claude Chirac. La gestion est assurée par un directeur général entouré d'une équipe de 10 personnes salariées.

Les ressources de la Fondation sont assurées par les dons et les legs, les subventions, la participation de ses établissements au remboursement des emprunts contractés pour leur construction (produits des organismes). Des manifestations organisées soit ponctuellement soit régulièrement (gala du mois de septembre) viennent compléter le dispositif des recettes.

La Fondation Claude Pompidou et l'Association les Bons Enfants entretiennent un partenariat étroit depuis 50 ans.

La Fondation Claude Pompidou apporte régulièrement un soutien au Pôle Gérontologique dans ses besoins d'investissement au profit des résidents.

2. L'ASSOCIATION « LES BONS ENFANTS »

Les établissements du Pôle Gérontologique sont gérés par l'Association « Les Bons Enfants ». Cette association privée à but non lucratif est présidée par Monsieur le Docteur Jean-Bernard Braun et dirigée par Monsieur Frédéric Robischung, directeur général. Elle est administrée par le bureau du Conseil d'Administration, composé de :

- Président : Docteur Jean-Bernard Braun
- Vice-Présidente : Madame Laure Viillard
- Vice-Président : Maître François Boron
- Secrétaire : Monsieur Bernard Maire
- Trésorier : Monsieur Georges Llamas

Le Pôle Gérontologique gère les structures spécialisées dans la prise en charge des personnes âgées :

- Le Siège social – Direction générale,
- La Résidence Pierre Bonnef – 14, Rue de Mulhouse à Belfort (90000),
- La Résidence Vauban – 11, Rue Georges Pompidou à Belfort (90000),
- **La Résidence Les Rubans – 2 rue Jean Jaurès à Valdoie (90300),**
- L'Accueil de Jour Pierre Bonnef - 14, Rue de Mulhouse à Belfort (90000),
- L'Accueil de Jour Les Rubans – 2 rue Jean Jaurès à Valdoie (90300).

En outre le Pôle Gérontologique inclus la Plateforme d'Accompagnement et de Répit des Aidants du Territoire de Belfort qui agit tant dans le champ des personnes âgées en perte d'autonomie que du handicap. Enfin le Pôle inclut le Centre de Ressources Territorial afin de renforcer les accompagnements à domicile et d'apporter un appui aux professionnels du domicile.



Le siège social de l'association situé 14 rue de Mulhouse à Belfort (90000), en assure la gestion administrative et financière, les ressources humaines, les services économiques et la communication générale.

2.1. SES MISSIONS ET SES VALEURS

L'Association "Les Bons Enfants" a pour objet de proposer, de créer et de gérer des établissements ou services, sanitaires, médico-sociaux ou sociaux.

Cette association a également pour but de répondre, dans la limite de ses compétences et de ses possibilités de bonne gestion, aux besoins énoncés par la Fondation Claude POMPIDOU.

« C'est proprement ne valoir rien que de n'être utile à personne »

« J'avais fait volontiers ma devise de cette phrase de Descartes lorsque je m'occupais des personnes démunies dans le quartier de la rue Mouffetard à Paris. »

(Claude Pompidou)

Dans le respect des valeurs de la Fondation Claude Pompidou, nos équipes soignantes, hôtelières et administratives s'engagent à garantir aux personnes accueillies, dignité, intimité et respect du rythme de vie en valorisant la capacité de chacun et chacune à agir et exprimer ses choix.

Elles s'engagent à reconnaître et valoriser les expériences et le vécu des résidents, à favoriser les liens sociaux et la poursuite d'une vie familiale et affective.

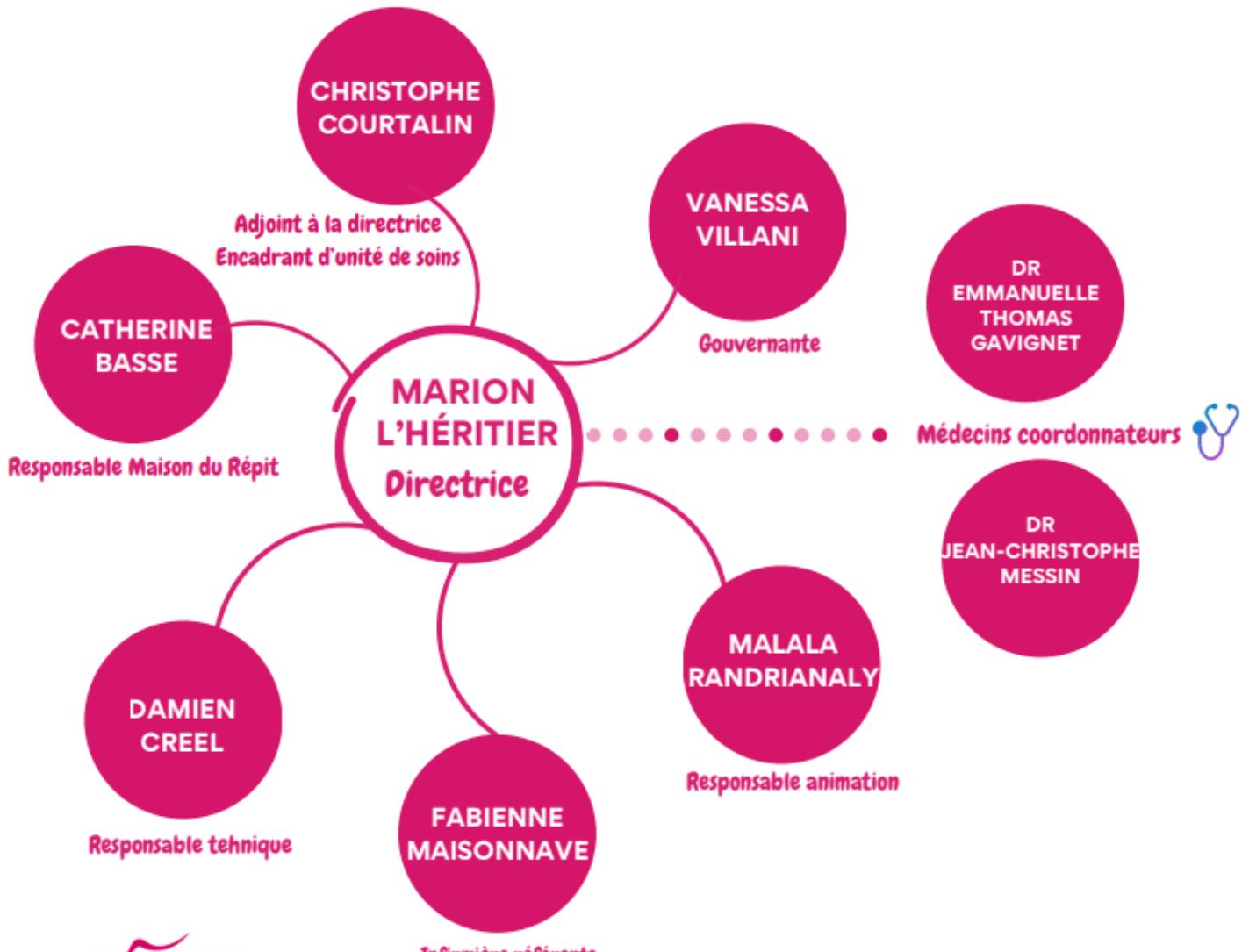
Elles font en sorte que le temps passé dans nos lieux de vie soit avant tout un temps de repos, d'activités choisies, rédigées dans les projets de vie individualisés. Les valeurs fondamentales de nos équipes s'inscrivent dans :

- ▶ **Le respect de la personne, l'attention et la disponibilité des personnels, une appellation correcte, l'attention portée à son bien-être ;**
- ▶ **Le respect de l'individualité de la personne, de ses habitudes, désirs ou refus, compte tenu des règles de vie collective ;**
- ▶ **Le respect de sa vie privée, notamment de sa chambre et discréction à son égard et à l'égard de son entourage ;**
- ▶ **Le respect de son environnement, en veillant à la propreté des lieux privés et collectifs.**

La promotion de la bientraitance est au centre de nos engagements. La dimension relationnelle vient compléter la compétence de nos personnels soignants assurant une réelle personnalisation de la prise en soins de la personne accompagnée.

Nos équipes font valoir leurs capacités de flexibilité, d'adaptation et d'évolution dans la mise en œuvre de soins continus et cohérents et ce, dans le respect rigoureux du secret médical et des normes en vigueur.

3. L'ORGANIGRAMME DE L'ETABLISSEMENT



4. LA POLITIQUE QUALITÉ

Le Pôle Gérontologique Claude Pompidou a défini une politique qualité afin d'apporter aux résidents un accompagnement personnalisé, de qualité, sécurisé et conforme aux exigences nationales.

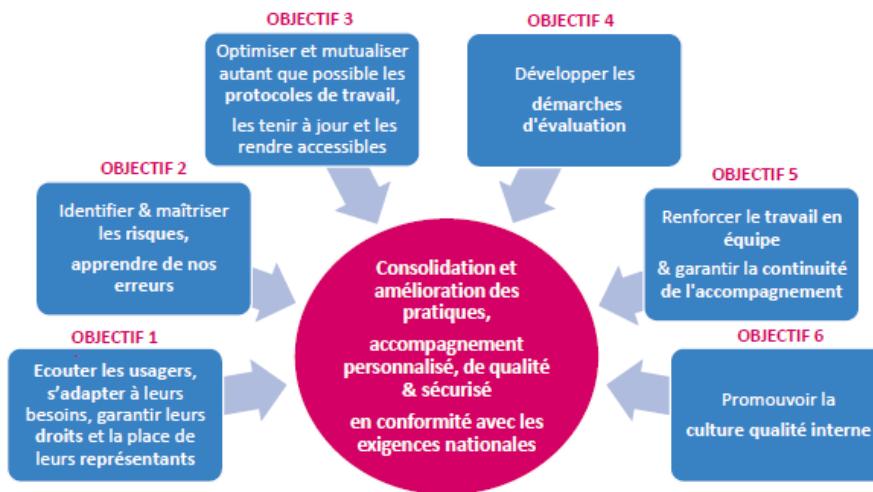
Cette politique est portée par la Direction, coordonnée et déployée par un responsable qualité.

Au cours de votre séjour, vous serez régulièrement sollicité(e) sur votre satisfaction sur divers sujets au travers de questionnaires.



POLITIQUE QUALITE & GESTION DES RISQUES du Pôle Gérontologique Claude Pompidou

La politique d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques des établissements et services du Pôle gérontologique Claude Pompidou a pour objectifs de **consolider et d'améliorer les pratiques**, afin d'apporter aux usagers un accompagnement personnalisé, de qualité et sécurisé. L'atteinte de ces objectifs stratégiques passe par six objectifs opérationnels :



Cette politique est mise en œuvre dans un souci constant d'**optimisation des ressources**, de **réponse aux exigences réglementaires**, et de **respect des valeurs de la Fondation Claude Pompidou**. Elle s'applique à tous les professionnels intervenant au sein du pôle. Le pôle s'assure par ailleurs que les produits et services fournis par des prestataires externes sont conformes aux attendus.

Les principales mesures d'amélioration sont regroupées dans un plan d'actions qualité (PAQ). Son suivi est assuré par le Comité de Direction. Au besoin un comité de pilotage (COPIL) qualité & gestion des risques peut être activé (CODIR élargi, COPIL par résidence...). La coordination de cette démarche est confiée à un responsable qualité, en collaboration étroite avec l'encadrement, les médecins coordinateurs, les secrétariats et la Direction. Son déploiement requiert l'**assistance de plusieurs acteurs clés**, parmi lesquels figurent le Conseil de la Vie Sociale (CVS), la commission d'admission, la commission restauration, les Comités de Retours d'Expérience (CREX), le Comité Social et Economique (CSE), le Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) Pharmacie, le Réseau Qualité régional (RéQua)...

En complément des objectifs ci-dessus, le pôle déploie des stratégies dédiées à des domaines à haut niveau de risques :

- **gestion du risque médicamenteux,**
- **prévention et maîtrise du risque infectieux,**
- **prévention et gestion des risques de maltraitance,**
- **sécurité du système d'information.**

Par ailleurs une **politique RH** est déployée également au service de la qualité de l'accompagnement.

Dr BRAUN
Président du conseil d'administration

validé

M. ROBISCHUNG
Directeur général

validé

Mme L'HERITIER
Directrice d'établissements

validé

M. WELTER
Responsable qualité

validé

QGDR DI 002 – v4 juillet 2025

PARTIE B : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RÉSIDENCE LES RUBANS

1. HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT

L'EHPAD Les Rubans a ouvert en mars 2025. Il accueille l'ensemble des résidents hébergés sur l'EHPAD La Rosemontoise dont le bâtiment n'est plus exploité. La résidence Les Rubans propose un cadre de vie confortable et sécurisant pour les résidents. Elle est dotée d'un parc arboré et fleuri.

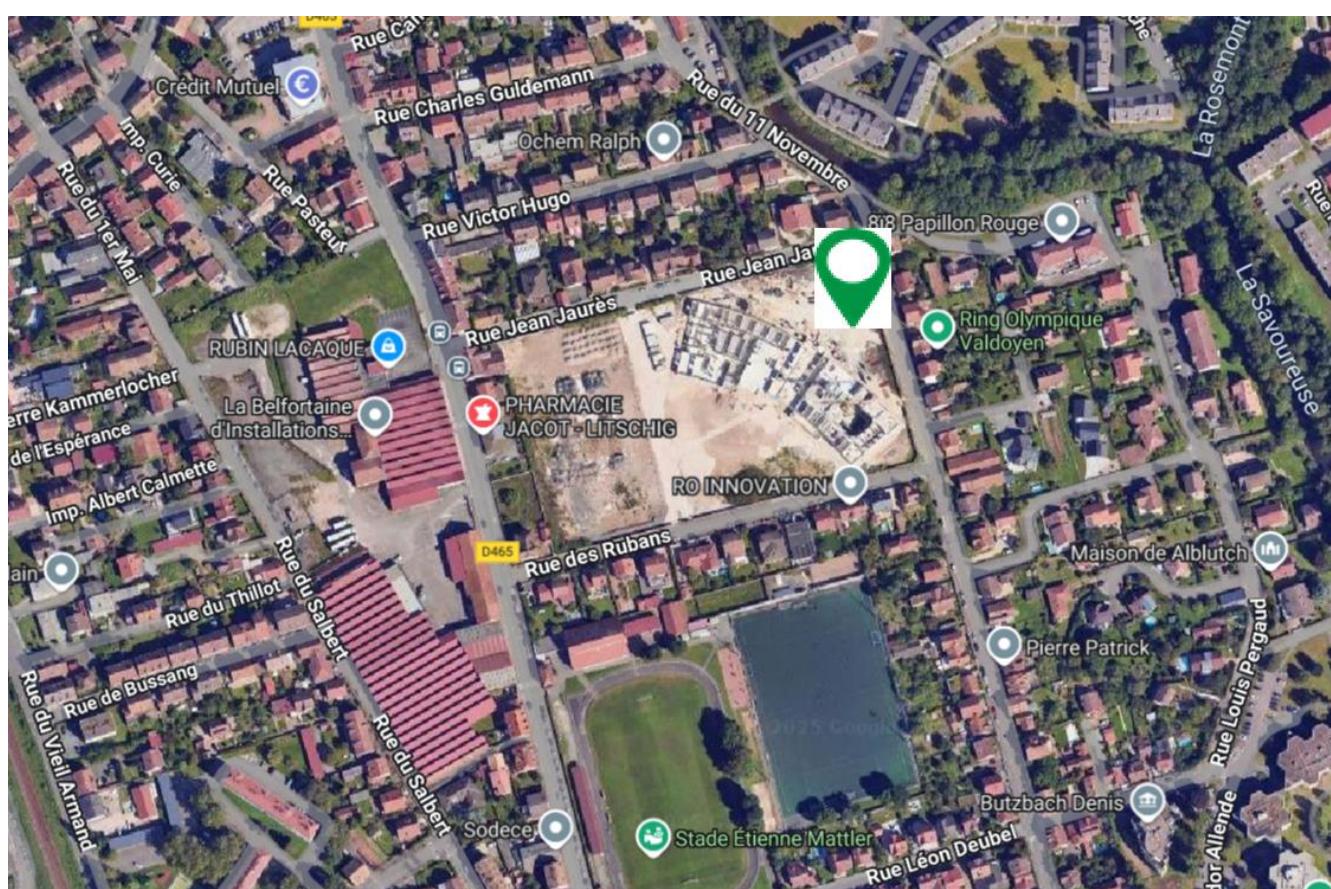
Elle comprend 117 chambres dont 16 avec terrasses privatives, 2 patios et de plusieurs espaces communs lumineux. Cet établissement contient de nombreux éléments architecturaux modernes et respectueux de l'environnement.

2. SITUATION GÉOGRAPHIQUE

La Résidence Les Rubans est située à Valdoie, dans l'agglomération de Belfort, dans un parc boisé, agréable, paisible et propice à la promenade.

Elle est desservie par une ligne de bus reliant en 10 minutes les résidents au centre-ville de Belfort.

Depuis l'autoroute A36, il convient de prendre la sortie n°13 « Glacis du château » et de suivre la direction « Ballon d'Alsace / Giromagny », puis « Valdoie ».



1. LES MODES D'ACCUEIL PROPOSÉS

La Résidence Les Rubans accueille des personnes âgées de plus de 60 ans ou des personnes âgées de moins de 60 ans après dérogation d'âge du Conseil Départemental du Territoire de Belfort et accord du médecin conseil de l'Agence Régionale de la Santé.

L'EHPAD Résidence Les Rubans dispose de 117 places réparties sur 3 niveaux. La Résidence propose :

- 91 places d'hébergement permanent en chambre médicalisée (lit médicalisé, appel malade au niveau du lit et dans la salle de bain) réparties dans 2 services :
 - Une Unité de Vie Protégée Alzheimer de 21 lits située au rez-de-chaussée
 - Un service d'hébergement pour personnes âgées dépendantes réparties sur les niveaux 1 et 2
- 5 places d'hébergement temporaire en chambre médicalisée
- Un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés, lieu de vie de jour destiné aux résidents pouvant accueillir 14 personnes une ou plusieurs fois par semaine.

L'EHPAD Résidence Les Rubans comprend également un service d'accueil de jour de 10 places pour des personnes externes.

PARTIE C : VOTRE ADMISSION À LA RÉSIDENCE LES RUBANS

1. DEMARCHE PREALABLES

Si vous souhaitez être admis(e) au sein de la Résidence Les Rubans, vous devez compléter un dossier de demande d'admission (Cerfa n°14732*3 – dossier administratif et médical) :

- En le retirant auprès du secrétariat d'accueil,
- En le renseignant sur le site internet « Via Trajectoire ».

Le dossier médical doit être complété et signé par votre médecin traitant ou le médecin hospitalier si vous sortez d'hospitalisation.

Une visite de l'établissement pourra être organisée sur rendez-vous, à votre demande.

Secrétariat d'Accueil ouvert du lundi au vendredi de 08h45 à 12h et de 13h45 à 17h30

2. L'ADMISSION

Après réception de votre dossier médical et de votre dossier administratif, l'admission est étudiée par la directrice après avis du médecin coordonnateur dans le cadre d'une commission d'admission hebdomadaire.

Les réponses sont transmises une fois par semaine. L'établissement vous propose une date d'admission dès qu'un hébergement est disponible.

Lors de votre admission, après confirmation de votre accord pour intégrer la Résidence lors d'un entretien-avec la directrice d'établissement, vous ou votre représentant légal signez le Contrat de Séjour et le Règlement de Fonctionnement de l'établissement. Ces documents précisent les conditions de prise en charge, le fonctionnement de l'établissement, les droits et devoirs de chacun.

3. VOTRE ACCUEIL

Le jour de votre arrivée et les jours suivants, le personnel sera là pour vous accueillir et vous accompagner.

Vous bénéficierez d'un référent institutionnel chargé de veiller plus particulièrement à votre confort et à répondre à toutes vos interrogations.

Les référents sont les interlocuteurs privilégiés pour le suivi de votre projet de vie personnalisé.

Un questionnaire de satisfaction vous sera remis quelques semaines après votre entrée.

Bienvenue

4. LES FRAIS DE SÉJOUR

Le tarif se décompose en 3 volets :

- **Un tarif afférent à l'Hébergement** qui est fixé par le Conseil Départemental du Territoire de Belfort. Ce tarif est à votre charge ou pris en charge par l'Aide Sociale du Département où se situe le domicile de secours du résident.

- **Un tarif afférent à la Dépendance** : à l'entrée dans l'établissement, une équipe composée du médecin coordonnateur et des professionnels concernés évaluera votre autonomie et la classera dans un groupe isoressource (GIR).

Ce tarif dépendance se compose :

- Du talon modérateur dont le montant minimal correspond au tarif du GIR 5-6. Ce talon modérateur reste à votre charge ou est pris en charge dans le cadre de l'Aide Sociale.
- Du surplus dépendance lié au GIR défini.

- **Un tarif afférent aux Soins** financé par une dotation globale versée directement à l'établissement. Ce tarif ne prend pas en compte les prestations médicales et paramédicales suivantes :

- Honoraires des médecins spécialistes libéraux
- Honoraires des chirurgiens-dentistes
- Frais de prothèses dentaires, soins conservateurs dentaires
- Transports sanitaires (ambulance, VSL, Taxis, etc....)
- Séances de dialyse
- Coronarographies et radiothérapie (sans hospitalisation)

- Scanners, IRM, scintigraphies
- Consultations externes à l'hôpital et passages aux urgences
- Frais d'hospitalisation
- Lunettes et prothèses auditives.
- Chaussures et chaussons orthopédiques (devant être prescrits par un orthopédiste)
- Médicaments réservés à l'usage hospitalier
Cette liste n'est pas exhaustive.

PARTIE D : VOTRE CADRE DE VIE

1. LES CHAMBRES

Chaque chambre est pourvue d'une salle de bain individuelle contenant un lavabo, un WC et une douche.

Chambres de 24.5 m² avec ou sans terrasse équipées de :

Mobilier	Services collectifs	Equipement sanitaire
1 lit à hauteur variable électrique 1 placard de rangement penderie / étagères / 2 tiroirs 1 placard de rangement étagères 1 chevet 1 bureau + chaise 1 fauteuil inclinable 1 téléviseur (TNT)	Prises électriques Chauffage / rafraîchissement Fenêtres avec volet électrique Store électrique dans les chambres Sud et Ouest Eclairage d'ambiance Système d'appel infirmier (chambre et sanitaires) Veilleuse Wifi	1 lavabo 1 douche 1 WC Placard de rangement

2. LES ESPACES COLLECTIFS, DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE

La Résidence comporte les locaux suivants :

Au rez-de-chaussée – Est :

- L'accès du personnel, les locaux du personnel (les vestiaires + sanitaires)
- La salle de pause du personnel
- La lingerie
- L'atelier
- Les réserves (animation, gouvernante, papeterie, archives)
- 1 monte-chARGE dédiée au transfert du linge
- L'office petit déjeuner
- La zone d'accès et de livraison, zone décartonnage, local poubelle
- La cuisine et la plonge
- 2 monte-plats
- Le pôle d'activités et de soins adaptés de 14 places : cuisine thérapeutique, espace salon, espace repos, bureau, espace activité, terrasse sécurisée
- Les bureaux administratifs et salle de réunion

Au rez-de-chaussée – centre et Ouest :

- L'entrée de la résidence avec l'accueil / secrétariat / salon d'attente / espace rencontre
- Le salon de coiffure et d'esthétique
- La boutique
- La salle de spectacle
- L'accueil de jour de 10 places avec accès terrasse
- L'Unité de Vie Protégée de 22 places avec patio et terrasse
- Les murs des circulations sont équipés de mains courantes.
- 4 ascenseurs desservent chaque niveau.

Au 1^{er} étage :

- 48 lits d'EHPAD
- Salle à manger
- Un espace salon avec terrasse sécurisée
- Un patio
- Une bibliothèque
- 2 espaces de douches d'étage
- 4 salons pour les familles
- Plusieurs réserves (lingerie, ménage, animation, chariots de restauration...)
- Une salle de soins
- Une pharmacie
- 2 bureaux pour les médecins coordonnateurs
- Un bureau pour la cadre de santé
- Une salle pour les transmissions
- Les murs des circulations sont équipés de mains courantes.
- 4 ascenseurs desservent chaque niveau.
- 1 monte-chARGE dédiée au transfert du linge
- 2 monte-plats

Au 2ème étage :

- 48 lits EHPAD
- 1 chambre d'accueil familiale
- Salle à manger
- Un espace salon avec terrasse sécurisée
- Une bibliothèque
- 4 salons pour les familles
- 2 espaces de douches d'étage
- Une chambre d'accueil familial
- Plusieurs réserves (protections, matériels médicaux, lingerie, ménage, animation, chariots de restauration...)
- 2 bureaux
- Un bureau pour les animatrices
- Les murs des circulations sont équipés de mains courantes.
- 4 ascenseurs desservent chaque niveau.
- 1 monte-charge dédiée au transfert du linge
- 2 monte-plats

Zoom sur le salon de coiffure et les soins esthétiques :

Situé au rez-de-chaussée de la Résidence, un salon de coiffure est à votre disposition. Une coiffeuse intervient auprès des résidents ayant pris rendez-vous.



Une esthéticienne intervient régulièrement sur rendez-vous pour prodiguer les soins adaptés à vos demandes. Elle réalise ses soins dans les chambres.

Un(e) pédicure/podologue intervient, sur évaluation médicale, en fonction des besoins du résident, en chambre.

3. LES ESPACES EXTÉRIEURS

La résidence est située dans un agréable parc arboré où vous pourrez, avec vos proches, profiter de ce cadre bucolique.

Le parc sécurisé propose des espaces de circulation jalonnés de nombreux bancs.

L'ACCÈS ET LA SÉCURITÉ

La résidence est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Afin de garantir votre sécurité, l'accès à la résidence est fermé en dehors des horaires d'ouverture du secrétariat par un système électronique dont le code vous sera communiqué au moment de votre admission.

La résidence est dotée d'un système anti-fugue.

Sur demande du médecin traitant et du médecin coordonnateur, les résidents sensibles sont équipés d'un bracelet qui émet un signal sonore transmis sur les systèmes d'appels des soignants.

Pour les résidents à fort risque de chute, la résidence dispose de médaillons qui, sur recommandation du médecin coordonnateur, sont prescrits. Ils leur permettent de sonner en toute circonstance et en tout lieu.

La surveillance de nuit est assurée par du personnel qualifié. Un système d'appel individuel vous permet de rester en relation avec le personnel à tout moment, de jour comme de nuit.

Elle dispose d'un système de sécurité incendie avec fermeture automatique des portes coupe-feu.

PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE AUX RUBANS

1. LA RESTAURATION

Une attention particulière est portée à la qualité de la prestation hôtelière avec des menus variés, respectant les goûts et les régimes alimentaires.

Les repas sont préparés au sein de la cuisine de la résidence, par le personnel de la société « Les Agapes'Hôtes ».

Horaires et lieux des repas

Petit déjeuner	: 07H45-08H00 en chambre
Déjeuner	: 11H45 en salle de restaurant ou chambre pour raison médicale
Goûter	: 15H30 en lieux de vie ou chambre pour raison médicale
Dîner	: 17H45 en salle de restaurant ou chambre pour raison médicale
Collation	: à partir de 21H30 en chambre

Les résidents de l'Unité de Vie Protégée prennent les repas au sein de la salle à manger du service. Ces résidents disposent ainsi d'un climat et d'un environnement qui leur sont plus favorables. Le personnel attaché à ce service participe à l'aide au repas.

Les résidents accueillis au sein du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés prennent leur déjeuner au sein de la salle à manger du service avec l'équipe dédiée du lundi au vendredi. Le dîner est pris en salle à manger de la résidence ainsi que les déjeuner du week-end.

2. LE LINGE



Le linge de toilette, de table et la literie (draps, serviettes de toilette, gants, taies, oreillers, couvertures, couvre-lits) sont fournis, renouvelés et entretenus exclusivement par l'établissement.

Ils sont traités en partie par la lingerie de la résidence et en partie par un prestataire extérieur.

Le marquage obligatoire et l'entretien de votre linge personnel sont assurés par l'établissement.

La fourniture du linge personnel est de votre responsabilité ou de vos proches, elle n'est pas incluse dans le socle de prestations.

Un éventuel refus de bénéficier de la prestation d'entretien de votre linge personnel par la résidence n'a pas pour effet de diminuer le montant du tarif d'hébergement. L'EHPAD est alors dégagé de toute responsabilité pour mauvais entretien ou perte de linge personnel.

3. LE MÉNAGE

Le ménage des chambres est réalisé pendant toute la durée du séjour.

L'entretien des espaces communs (salons, salle à manger, salles d'activités, couloirs...) est réalisé par les agents logistiques selon un planning défini.

L'entretien du bâtiment et des espaces verts est réalisé par l'équipe d'entretien de la résidence et/ou un prestataire si besoin.



4. VOTRE COURRIER, LE TÉLÉPHONE ET INTERNET

Le secrétariat de la résidence gère chaque jour l'envoi des courriers simples. La distribution est assurée par l'équipe d'animation.



Une ligne téléphonique est ouverte dans votre chambre sur simple demande.

L'abonnement téléphonique inclus les communications téléphoniques, hors appels surtaxés.

La Résidence fournit un téléphone mais vous pouvez installer votre poste personnel.

La résidence est dotée du wifi pour l'accès à internet.

5. VOS BIENS ET OBJETS PERSONNELS

La direction se réserve le droit de refuser le dépôt de certains objets dont la détention semblerait incompatible avec la vie en collectivité ou dont la valeur financière est supérieure à 1.500 euros.

Le règlement de fonctionnement en annexe précise les responsabilités.

6. VOS LOISIRS

Vous avez la liberté de participer aux animations et activités proposées par la résidence et par les bénévoles qui interviennent pour des ateliers.

De même vous avez la liberté de participer aux activités extérieures de votre choix.

Les animatrices de la résidence proposent chaque jour des animations préparées dans un souci de qualité. Ces animations doivent répondre à plusieurs objectifs :

- Maintenir votre autonomie et les liens sociaux
- Échanger, communiquer, s'exprimer, « exister »
- S'ouvrir sur les autres et sur l'extérieur
- Renforcer l'image de soi et favoriser la créativité
- Procurer du bien-être

Pour cela, les animatrices proposent régulièrement des rencontres intergénérationnelles, des projections de films, des ateliers culinaires, du jardinage, des promenades et des sorties organisées, des conférences, des activités créatrices, des jeux de mémoire, de société, des ateliers informatiques, la préparation des différentes fêtes tout au long de l'année.

Votre plaisir et votre maintien dans une vie sociale sont toujours recherchés.

Un programme mensuel des animations est réalisé et diffusé.

Un office religieux est célébré régulièrement.

Le service animation propose également l'ouverture d'une boutique le matin, 2 jours par semaine.



Zoom sur l'Association des Bénévoles du Pôle Gérontologique Claude Pompidou.

Des bénévoles interviennent à la Résidence Les Rubans. Ils animent des activités ou des spectacles en lien avec les animatrices salariées et le projet d'animation.

Ils reçoivent toujours un accord préalable à leurs interventions.

7. VOS VISITES ET SORTIES

Vous pouvez recevoir la visite de parents et amis conformément au règlement de fonctionnement de l'établissement. Ceux-ci peuvent, s'ils le désirent et sur simple appel, prendre leur repas avec vous au sein de la résidence.

Pour votre sécurité, chaque sortie, absence, retard et hospitalisation doit être signalé conformément au règlement de fonctionnement de la résidence.

8. VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE LA RÉSIDENCE

8.1. LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Conformément aux décrets n°2004-287 du 25 mars 2004 et n°2022-688 du 25 avril 2022, un Conseil de la Vie Sociale est mis en place au sein de l'établissement. Le Conseil de la Vie Sociale est un organe consultatif pour toutes questions relatives à la vie dans l'établissement. Il est composé de représentants élus parmi les résidents et les familles.



Leurs noms sont portés à la connaissance de tous par voie d'affichage. Cette instance se réunit au moins trois fois par an.

Ses représentants sont à l'écoute de l'ensemble des résidents et de leur famille qui souhaitent soumettre des observations pour améliorer la qualité de vie au sein de la Résidence.

8.2. LES COMMISSIONS

Il existe une commission « restauration ».

Cette commission permet de recueillir votre expression sur les menus et de connaître vos souhaits pour les semaines à venir.

8.3. LES ENQUETES DE SATISFACTION

Vous et/ou vos proches serez régulièrement sollicités pour participer à des enquêtes de satisfaction en vue d'une amélioration permanente de la qualité de nos services :

- Enquête sur vos conditions d'admission
- Enquêtes régulières sur la restauration
- Enquêtes de satisfaction générale à échéances régulières



PARTIE F : L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ DANS L'EHPAD

1. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT

La résidence Les Rubans vous propose une prise en soins personnalisée.

Vous serez entouré(e) d'une équipe soignante qualifiée, dévouée et disponible encadrée par :

- Le médecin coordonnateur
- Le cadre de santé
- La psychologue



Le personnel est composé de :

- infirmiers/infirmières
- aides-soignants(e)s dont des aides-soignants de nuit
- les équipes de restauration et de ménage
- les animatrices
- les techniciens
- l'équipe administrative

Des intervenants extérieurs :

- kinésithérapeutes extérieurs
- pédicure / podologue
- ergothérapeute

Repérer les professionnels :

Les professionnels portent des tenues de couleur différente pour vous permettre de les différencier :

Gris	Infirmie(è)r(e)
Mauve	Aides-soignant(e)s
Bordeau	Agents de services logistiques
Noir et bordeaux	Agents de restauration
« Jungle »	Animatrices

Ces professionnels vous accompagneront pour l'accomplissement des actes de la vie quotidienne (alimentation, déplacements, toilette...).

2. VOS SOINS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX

Ces soins sont dispensés par le personnel de l'établissement et la traçabilité est assurée dans votre dossier.

Le médecin coordonnateur de l'établissement a une mission d'organisation médicale en son sein.

Dans le cadre de votre suivi médical, vous pouvez faire appel au médecin traitant de votre choix. Il est le premier prescripteur.

Les nuits, week-end et jours fériés, le personnel peut faire appel à la régulation médicale ou au médecin de garde en fonction des horaires.

En cas d'hospitalisation, votre famille sera prévenue (référent familial si désignation) ainsi que la personne de confiance que vous aurez désignée (le cas échéant).

3. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE ET LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

3.1. NOTRE POLITIQUE

Association les Bons Enfants – Pôle Gérontologique Claude Pompidou – Résidence Les Rubans

2 rue Jean Jaurès – 90300 Valdoie

☎ 03 84 58 44 20 ⓐ secretariat.lesrubans@pompidou-belfort.com

Tous les professionnels de la résidence sont engagés dans une démarche de bientraitance. Ils sont par ailleurs soumis au secret et à la discréetion professionnels, de même que les bénévoles et intervenants extérieurs.

Notre politique de prévention et de lutte contre la maltraitance s'appuie sur :

- La formation du personnel,
- L'appropriation des bonnes pratiques professionnelles,
- L'élaboration et la diffusion de protocoles portant sur la bientraitance, le respect de l'intimité et des droits de la personne âgée (charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante en annexe) et la prise en compte de la douleur,
- L'élaboration d'une charte de bientraitance (en annexe),
- La mise en place de mesures permettant le signalement et le traitement des cas de maltraitance.

En outre, une psychologue peut vous apporter un soutien selon vos besoins.

3.2. LA GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES

Nos professionnels sont sensibilisés à la déclaration interne des éventuels incidents (« événements indésirables ») qui pourraient survenir au cours d'un accompagnement. Les évènements majeurs sont analysés en équipe pour éviter une nouvelle survenue.

3.3. LES NUMÉROS D'APPELS

« Afin de faciliter l'expression de votre parole ou celle de votre entourage, dans le cas où vous seriez victime ou témoin d'une situation de maltraitance, un dispositif national d'accueil et d'écoute téléphonique est mis à disposition de tous, particuliers comme professionnels, en vue d'alerter sur cette situation, il s'agit du **3977** pour les situations concernant les personnes âgées et les personnes handicapées adultes »¹

3.4. LES PLAINTES ET RECLAMATIONS

Si vous estimatez avoir fait l'objet d'une maltraitance ou d'un manquement à vos droits, vous pouvez exprimer des plaintes et réclamations par oral auprès du secrétariat ou par écrit auprès de la directrice de l'établissement. Une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

3.5. LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES



L'établissement dispose d'un dossier de soins informatisé qui comprend votre dossier médical, les observations journalières, la traçabilité des actes effectués et votre projet personnalisé. Vos données sont protégées dans les conditions fixées par le Règlement Général pour la Protection des Données à caractère personnel (RGPD).

Dans le cadre de votre accompagnement, les données vous concernant pourront être partagées entre les professionnels de l'établissement et d'autres structures (libéraux, hôpital...) notamment via votre Dossier Médical Partagé (DMP). Ce partage d'informations respecte les règles de confidentialité.

Vous avez toujours le droit de refuser que des professionnels échangent ou partagent des informations vous concernant à tout moment et par tout moyen.

¹ (Circulaire N° DGCS/SD2A/2014/58 du 20 février 2014 relative au renforcement de la lutte contre la maltraitance et au développement de la bientraitance des personnes âgées et des personnes handicapées dans les établissements et services médico-sociaux relevant de la compétence des ARS).

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

Les personnels sont soumis à l'obligation de secret et de discréction professionnels pour tous les faits, informations ou documents dont ils ont connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

PARTIE G : DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN

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

- désigner une personne de confiance (qui n'est pas forcément le référent familial)
- désigner un mandataire de protection future
- rédiger vos directives anticipées.

1. LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Ce n'est en aucun cas obligatoire.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

- ❖ « Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a, si vous le souhaitez, une mission d'accompagnement :
 - En vous aidant dans vos décisions
 - En assistant aux consultations ou aux entretiens médicaux (elle vous assiste mais ne vous remplace pas) ;
 - En prenant connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence. Il est possible de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.
- ❖ Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale. La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter votre personne de confiance dans le cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté afin de connaître vos souhaits relatifs à la fin de vie. Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...). Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve de vos directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante. » (Décret n° 2016-1395 du 18 octobre 2016 fixant les conditions dans lesquelles est donnée l'information sur le droit de désigner la personne de confiance).

A votre entrée dans l'établissement, le rôle de la personne de confiance vous est expliqué et un formulaire de désignation vous sera remis. Cette dernière est révisable et révocable à tout moment. La personne de confiance signera un formulaire pour confirmer son accord.

2. LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE

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

Le mandat de protection future permet ainsi d'éviter le recours à une mesure judiciaire de curatelle ou de tutelle. Il s'effectue sous la forme d'un formulaire « Cerfa n°13592*04 ».

3. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

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

Ces dernières seront utilisées dans le cadre d'une procédure collégiale.

PARTIE H : ANNEXES

1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ÂGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE

Version révisée en 2007, Fondation Nationale de Gérontologie et Ministère du Travail, des Relations Sociales et de la Solidarité

1. Choix de vie

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

2. Cadre de vie

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

3. Vie sociale et culturelle

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

4. Présence et rôle des proches

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

5. Patrimoine et revenus

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

6. Valorisation de l'activité

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

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

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

8. Préservation de l'autonomie

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

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

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

10. Qualification des intervenants

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

11. Respect de la fin de vie

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

12. La recherche : une priorité et un devoir

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

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

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

14. L'information

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

2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Charte figurant dans l'arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles.

- Article 1 : 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 en raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

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

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

- Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

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

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

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge ;

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension ;

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

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

- **Article 5 : Droit à la renonciation**

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

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

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en 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.

3. CHARTE DE BIENTRAITANCE

Introduction

« Dans une dynamique soucieuse de l'autre, à l'écoute de vos besoins et de vos demandes, respectueuse de vos choix et de vos refus, nous avons mis en place cette charte pour votre bien être au sein de votre nouveau lieu de vie ou accueil.

Nous nous engageons à être attentifs à votre passé et à vous accompagner dans l'instant présent afin d'écrire avec vous la suite de votre histoire. »

La Direction

Nous nous engageons à

- **Accueillir chaleureusement** tout nouveau résident ainsi que sa famille de manière personnalisée.
- Maintenir une **écoute et une attention** bienveillante de la part de chaque professionnel.
- Effectuer chaque soin et accompagnement dans le respect de la **pudeur** et de la **dignité** du résident
- Respecter le **secret professionnel** et faire preuve de **confidentialité**.
- Garantir au résident un accompagnement personnalisé **la nuit**, entouré par des professionnels bienveillants.
- Prendre en compte les habitudes alimentaires du résident et faire du **repas** un moment de plaisir.

- Proposer au résident un **projet d'animation** individualisé visant à favoriser les liens sociaux et maintenir l'autonomie dans le respect de ses capacités psychomotrices et cognitives.
- Rechercher constamment **l'amélioration** de prestations d'accueil, d'hôtellerie, de soins et d'animation.
- Conserver le **lien affectif** du résident avec ses proches dans le respect de son **intimité** et de sa **dignité**.
- Respecter les dernières volontés du résident afin d'avoir une **fin de vie digne**, adoucie par des soins de confort, entouré de ses proches.

4. RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

Document remis en annexe