



Résidence Pierre Bonnef

LIVRET D'ACCUEIL



DES RÉSIDENTS

PÔLE GÉRONTOLOGIQUE CLAUDE POMPIDOU

Siège social
14 rue de Mulhouse
BP 70077 - 90002 Belfort Cedex
Tél. 03 39 53 00 00

direction.generale@pompidou-belfort.com

Résidence Vauban
11 rue Georges Pompidou
BP 70077 - 90002 Belfort Cedex
Tél. 03 84 55 91 00

residence.vauban@pompidou-belfort.com

Résidence Pierre Bonnef
14 rue de Mulhouse
BP 70077 - 90002 Belfort Cedex
Tél. 03 84 55 92 50

residence.pierre.bonnef@pompidou-belfort.com

Résidence Les Rubans
2 rue Jean Jaurès – Valdoie
BP 70077 - 90002 Belfort Cedex
Tél. 03 84 58 44 20

residence.lesrubans@pompidou-belfort.com

Madame, Monsieur,

Frédéric Robischung, directeur général du Pôle Gérontologique Claude Pompidou, Marion L'Héritier directrice de l'établissement, Monsieur Christophe Courtalin adjoint à la directrice, Madame Erika Troppy-Lhormann gouvernante, les médecins coordonnateurs et l'ensemble des équipes vous souhaitent la bienvenue au sein de la résidence Pierre Bonnef.

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
Février 2016	V01	Création
Novembre 2023	V02	Refonte à la charte graphique du Pôle, chapitres complémentaires et actualisation des photos
Juin 2024	V03	Actualisation du paragraphe portant sur les réclamations
Octobre 2024	V04	Ajout Mme Laure Viillard vice-Présidente Bureau
Juillet 2025	V05	Modification La Rosemontoise -> Les Rubans Actualisation direction d'établissement et direction générale Modification organigramme
Décembre 2025	V06	Actualisation organigramme ; actualisation politique qualité

TABLE DES MATIERES

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
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 PIERRE BONNEF	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 PIERRE BONNEF	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	13
1. LES CHAMBRES	13
2. LES ESPACES COLLECTIFS, DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE	14
3. LES ESPACES EXTÉRIEURS	15
4. L'ACCÈS ET LA SÉCURITÉ	16
5. LA CHAMBRE D'ACCUEIL FAMILIAL	16
PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE À RESIDENCE PIERRE BONNEF	17
1. LA RESTAURATION	17
2. LE LINGE	17
3. LE MENAGE	18
4. VOTRE COURRIER, LE TELEPHONE ET INTERNET	18
5. VOS BIENS ET OBJETS PERSONNELS	18
6. VOS LOISIRS	19
7. VOS VISITES ET SORTIES	19
8. VOTRE PARTICIPATION À LA VIE DE LA RÉSIDENCE	20
8.1. Le Conseil de la Vie Sociale	20
8.2. Les commissions	20

8.3. Les enquêtes de satisfaction	20
PARTIE F : L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSÉ DANS L'ehpad	21
1. LES PROFESSIONNELS QUI VOUS ENTOURENT	21
2. VOS SOINS MÉDICAUX ET PARAMÉDICAUX.....	21
3. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE.....	22
3.1. Notre politique	22
3.2. La gestion des Évènements indésirables.....	22
3.3. Les plaintes & réclamations & suggestions	22
3.4. La protection de vos données personnelles.....	22
PARTIE G : DES DÉCISIONS AUJOURD'HUI POUR GARANTIR LE RESPECT DE VOS DROITS DEMAIN.....	24
1. LA PERSONNE DE CONFIANCE.....	24
2. LE MANDAT DE PROTECTION FUTURE	25
3. LES DIRECTIVES ANTICIPÉES.....	25
PARTIE H : ANNEXES	26
1. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE AGÉE EN SITUATION DE HANDICAP OU DE DÉPENDANCE	26
2. CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE	27
3. CHARTE DE BIENTRAITANCE.....	30
4. RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT.....	30

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 comporte cinq structures spécialisées dans la prise en charge des personnes âgées :

- **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.

Créé en 2024, le Centre Ressources Territorial permet aux personnes de plus de 60 ans de vivre chez elles le plus longtemps possible. C'est un dispositif renforcé à domicile, complémentaire aux prestations déjà déployées



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.

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.

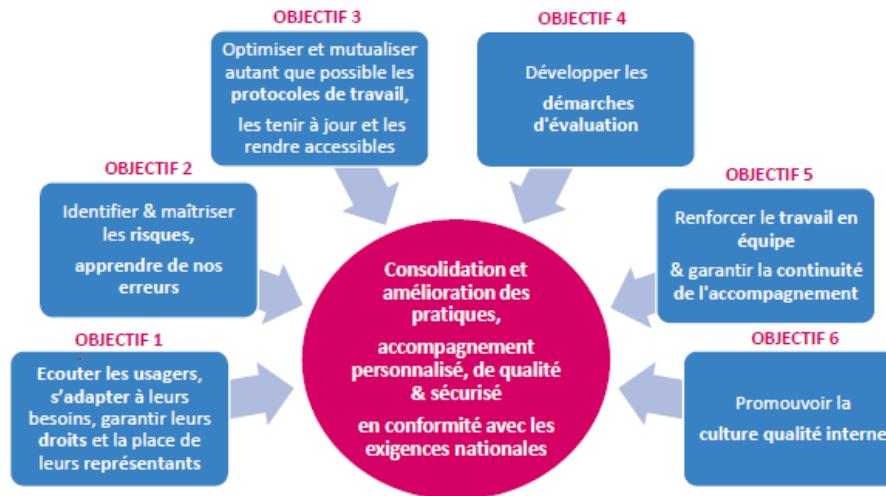
Cette politique est portée par la Direction, coordonnée et déployée par un responsable qualité.

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 – v6 juillet 2025

Association les Bons Enfants – Pôle Gérontologique Claude Pompidou – Résidence Pierre bonnef

14 rue de Mulhouse – 90000 Belfort

03 84 55 92 50 ⓐ secretariat.bonnef@pompidou-belfort.com

PARTIE B : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RÉSIDENCE PIERRE BONNEF

1. HISTORIQUE DE L'ÉTABLISSEMENT



La Résidence a été ouverte en 1998 dans les bâtiments de l'ancienne clinique des Berceaux, faubourg de Montbéliard à Belfort. Elle porte le nom de l'ancien Président du Conseil d'Administration et Maire de Belfort.

Depuis mars 2019, la résidence Pierre Bonnef est installée au 14 rue de Mulhouse, sur le site de l'ancien hôpital, dans un bâtiment entièrement réhabilité pour le confort et la qualité de vie des résidents.

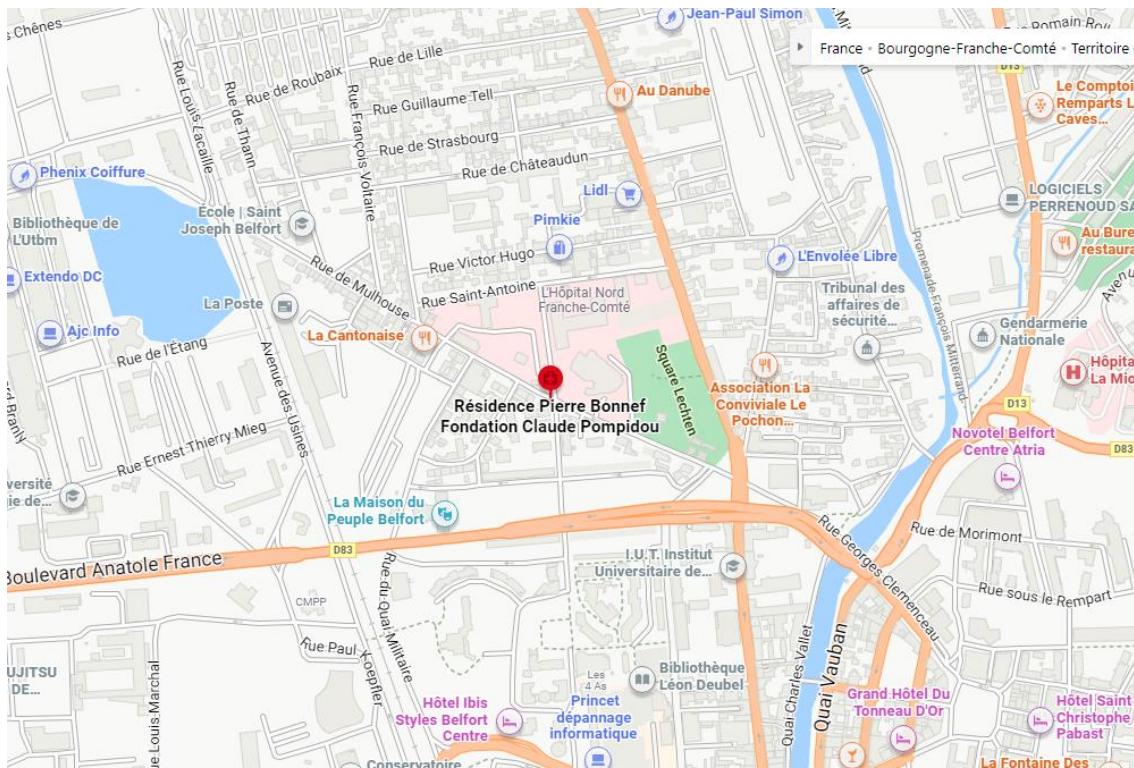
2. SITUATION GEOGRAPHIQUE

La Résidence Pierre Bonnef est située à Belfort, à côté d'un parc et à proximité immédiate de commerces et services publics.

Elle est desservie par la ligne de bus n°4 (Arrêt Mulhouse).

Depuis l'autoroute A36, il convient de prendre la sortie n°13 « Glacis du château » et de suivre la direction du centre ville.

La résidence est dotée d'un parking pour les visiteurs.



3. LES MODES D'ACCUEIL PROPOSÉS

La Résidence 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 Pierre Bonnef dispose de 77 places réparties sur 3 niveaux. La Résidence propose :

- 73 places d'hébergement permanent en chambre médicalisée (lit médicalisé, appel malade au niveau du lit et dans la salle de bain) :

Les résidents qui le nécessitent peuvent être accueillis au Pôle d'Activités et de Soins Adaptés. Il s'agit d'un lieu de vie de jour destiné aux résidents pouvant accueillir 14 personnes une ou plusieurs fois par semaine.

- 4 places d'hébergement temporaire en chambre médicalisée.
- 17 places d'accueil de jour pour les personnes externes.

PARTIE C : VOTRE ADMISSION À LA RÉSIDENCE PIERRE BONNEF

1. DEMARCHE PREALABLES

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

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

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 RDV, à votre demande.



Secrétariat d'Accueil ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h15 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 ou son représentant, 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.



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**: A l'entrée dans l'établissement, une équipe composée du médecin coordonnateur et des professionnels concernés évaluera votre autonomie et la classera dans un groupe iso-ressource (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



La résidence Pierre Bonnef propose 3 types de chambres d'hébergement, 2 chambres bariatriques, 1 chambre insonorisée.

- 27 chambres de type 1 (entre 18 et 20 m²)
- 28 chambres de type 2 (entre 20 et 23 m²)
- 20 chambres de types 3 (entre 32 et 35 m²)

Toutes les chambres sont meublées et médicalisées (lit médicalisé, appel malade au niveau du lit et dans la salle de bain).

Les salles de bain comportent un lavabo, une douche et un WC.

Vous pouvez personnaliser votre chambre avec des éléments de décoration aux emplacements prévus à cet effet et quelques meubles personnels (cf contrat de séjour).

Les chambres sont équipées d'un téléviseur avec accès aux chaines « TNT ».

L'équipement est variable selon le type de chambre.



Equipement des chambres de type 1 :

Mobilier	Services collectifs	Equipement sanitaire
1 lit à hauteur variable électrique 1 placard de rangement penderie / étagères 1 chevet 1 panneau mural table rabattable 1 fauteuil inclinable 1 bridge 1 téléviseur (TNT)	Prises électriques Chauffage central Fenêtres avec volet électrique Éclairage d'ambiance Système d'appel infirmier (chambre et sanitaires) Veilleuse	1 lavabo 1 douche 1 WC
Raccordements		
		Prise téléphone Prise antenne TV Prises électriques

Les chambres de type 2 comportent un bureau commode à la place de la table rabattable. Les chambres de type 3 disposent en sus d'une bibliothèque et d'une table mi-hauteur.

Les chambres bariatriques sont équipées pour permettre l'accueil et la prise en soins des personnes à très forte corpulence.

La chambre insonorisée permet la prise en soins spécifique et temporaire d'un résident en situation de crise. La disponibilité de cette chambre permet d'assurer la sécurité du résident par une surveillance accrue et d'éviter les nuisances pour les autres résidents.

2. LES ESPACES COLLECTIFS, DE DETENTE ET DE CONVIVIALITE

La Résidence comporte de nombreux espaces pour vous permettre d'accueillir vos proches, de partager un café, vous divertir ou encore vous détendre.

Vous trouverez ainsi :

- Une salle de spectacle
- Des salons, dont un avec accès à une terrasse sécurisée
- Un foyer d'animation avec une cuisine thérapeutique, un espace gymnastique
- Un espace salon de thé
- Un espace « zen »



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 (au secrétariat).



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 infirmière, en fonction des besoins du résident, en chambre.

3. LES ESPACES EXTÉRIEURS



La résidence est dotée de plusieurs belles terrasses sécurisées, au rez-de-chaussée, au 1^{er} étage et au 3^{ème} étage, accessibles à tous les résidents, ainsi que d'un patio.



Le parc Lechten à côté de la résidence favorise les rencontres avec les habitants du quartier.



4. 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 prescrit. 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.

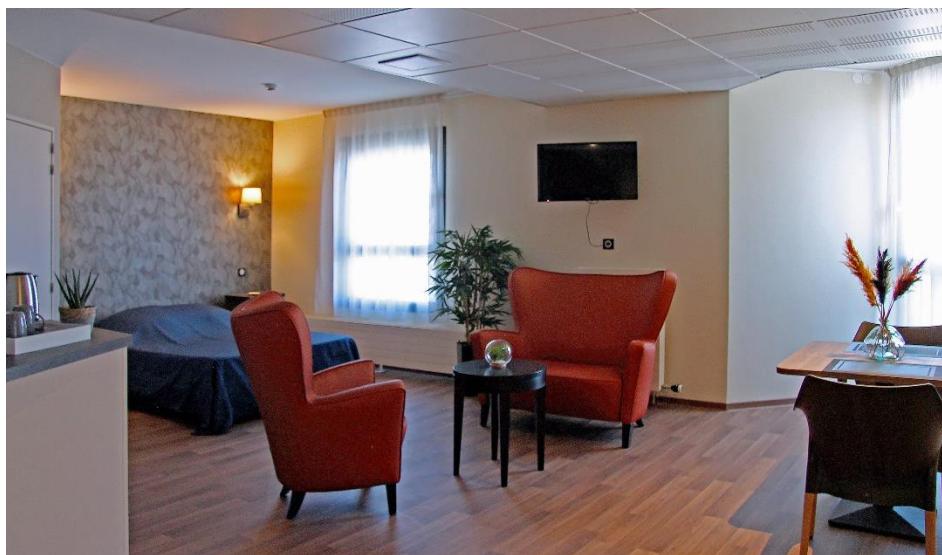
5. LA CHAMBRE D'ACCUEIL FAMILIAL



Parce que l'on sait que les familles sont aujourd'hui dispersées aux quatre coins de France, voire du Monde, ou pour favoriser le lien familial dans des moments difficiles, la résidence Pierre Bonnef propose une « chambre d'hôtes » à l'intérieur de l'établissement, afin de permettre à vos proches de passer du temps près de vous.

La chambre peut accueillir un couple. Elle dispose d'une salle d'eau avec WC, d'un coin repas-salon, d'un téléviseur, d'un réfrigérateur et d'un plateau de courtoisie. Les repas peuvent être pris en salle à manger avec le résident.

Renseignements et réservation auprès du secrétariat d'accueil de la résidence.



PARTIE E : LA VIE QUOTIDIENNE À RESIDENCE PIERRE BONNEF

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	: 07H30 en chambre
Déjeuner	: 12H00 en salle de restaurant ou chambre pour raison médicale
Goûter	: 16H00 en lieux de vie ou chambre pour raison médicale
Dîner	: 18H00 en salle de restaurant ou chambre pour raison médicale
Collation	: à partir de 21H30 en chambre

La salle à manger dispose d'un espace pouvant être privatisé pour les repas de famille.



L'équipe hôtelière dirigée par notre gouvernante se compose d'agents de services logistiques de jour et de nuit.

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.

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 MENAGE

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 extérieurs est réalisé par l'équipe d'entretien de la résidence et/ou un prestataire si besoin.



4. VOTRE COURRIER, LE TELEPHONE ET INTERNET

Le secrétariat de la résidence gère chaque jour l'envoi des courriers simples et la distribution de votre courrier.



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

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

Le téléphone doit être apporté par vos soins afin qu'il corresponde à vos besoins.

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

5. VOS BIENS ET OBJETS PERSONNELS

Vous pouvez déposer des objets dans le coffre principal de l'établissement.

Le règlement de fonctionnement en annexe précise les responsabilités (§ 4.4).

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.



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

Des bénévoles interviennent à la Résidence Pierre Bonnef. 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 doivent être signalés 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 des commissions « restauration » et « animation ».

Ces commissions permettent de recueillir votre expression sur les menus et animations 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 Pierre Bonnef vous propose une prise en soins personnalisée.



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

- Le médecin coordonnateur
- L'encadrant d'unités de soins

Le personnel est composé de :

- infirmiers/infirmières
- aides-soignants(e)s dont des aides-soignants de nuit

Des intervenants extérieurs :

- kinésithérapeutes extérieurs
- pédicure / podologue

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

Repérer les professionnels :

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

Blanc	Infirmie(è)r(e)
Mauve	Aides-soignant(e)s
Framboise	Agents de soins
Vert anis	Agents de services logistiques
Noir et framboise	Agents de restauration
« Jungle »	Animatrices

S'ajoutent les équipes d'animation, les équipes hôtelières, techniques et administratives.

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).



Zoom sur la salle de kinésithérapie :

La Résidence dispose d'une salle de kinésithérapie équipée pour une prise en soins optimisée sur site.

3. LA PROMOTION DE LA BIENTRAITANCE

3.1. NOTRE POLITIQUE

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 événements majeurs sont analysés en équipe pour éviter une nouvelle survenue.

3.3. LES PLAINTES & RECLAMATIONS & SUGGESTIONS

Si vous estimez avoir fait l'objet d'un manquement à vos droits ou si vous souhaitez simplement nous faire part d'une suggestion, vous pouvez l'exprimer par oral ou par écrit auprès du secrétariat : une boîte aux lettres est dédiée à cela. Les éléments écrits sont abordés lors du Conseil de la Vie Sociale (CVS) de la résidence, les réponses apportées figurent dans le compte rendu du CVS, envoyé aux familles et affiché dans l'établissement. S'il est important qu'un retour individuel vous soit fait auparavant, merci de le préciser et de préciser votre nom sur votre demande écrite. En complément vous pouvez tout à fait demander un RDV à la directrice ou lui adresser un courrier.

Si vous estimez avoir fait l'objet d'une maltraitance, ou avez constaté une maltraitance envers un autre résident, nous vous encourageons à en faire part à tout professionnel de confiance ou à demander un rendez-vous à la directrice d'établissement. Vous pouvez également contacter le 3977 (dispositif national d'écoute¹).

3.4. 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).

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).

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.

Les personnels ont le devoir de faire satisfaction 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 discréetion 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