RÉSIDENCE **LES LAVANDES**

EHPAD

Oc Santé

Votre accueil, notre priorité

Livret d'accueil

Retrouvez sur notre site **www.oc-sante.fr**
toutes les informations sur votre séjour

Bienvenue

Sommaire

4 Un établissement Oc Santé

10 Nos engagements

13 Votre accueil et votre admission

14 Votre séjour

17 Règlement des frais d'hébergement

18 Vos droits

20 Charte de la personne âgée dépendante

21 Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible dans notre établissement.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.

Nous vous invitons à consulter notre site internet **www.les-lavandes.fr** pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

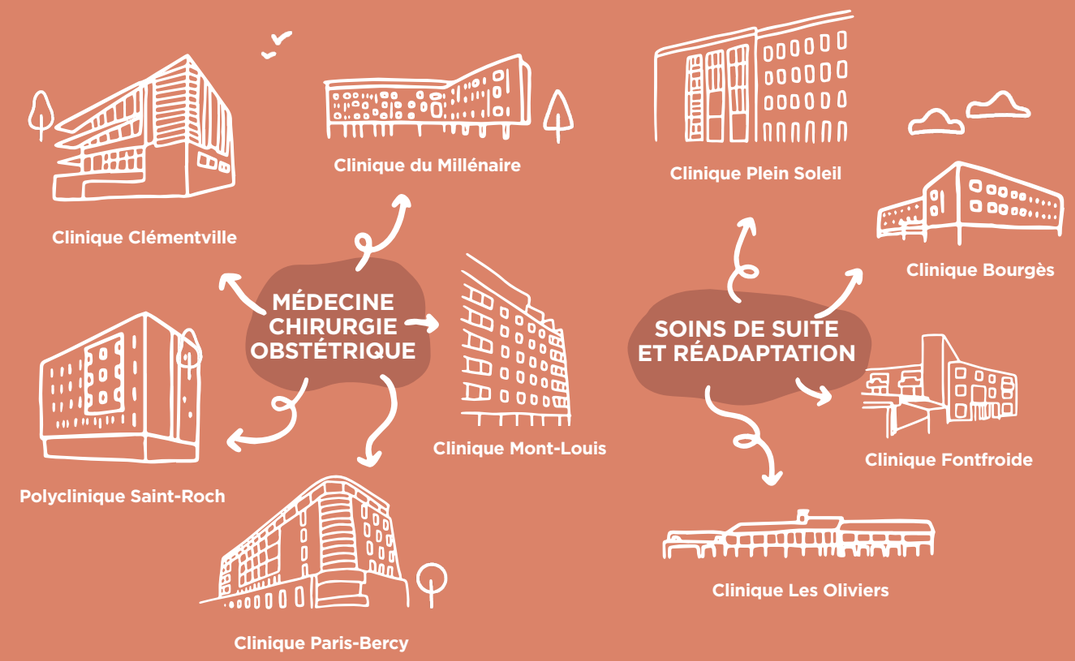
Un établissement Oc Santé

La résidence EHPAD Les Lavandes est un établissement du groupe **Oc Santé**, premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie.

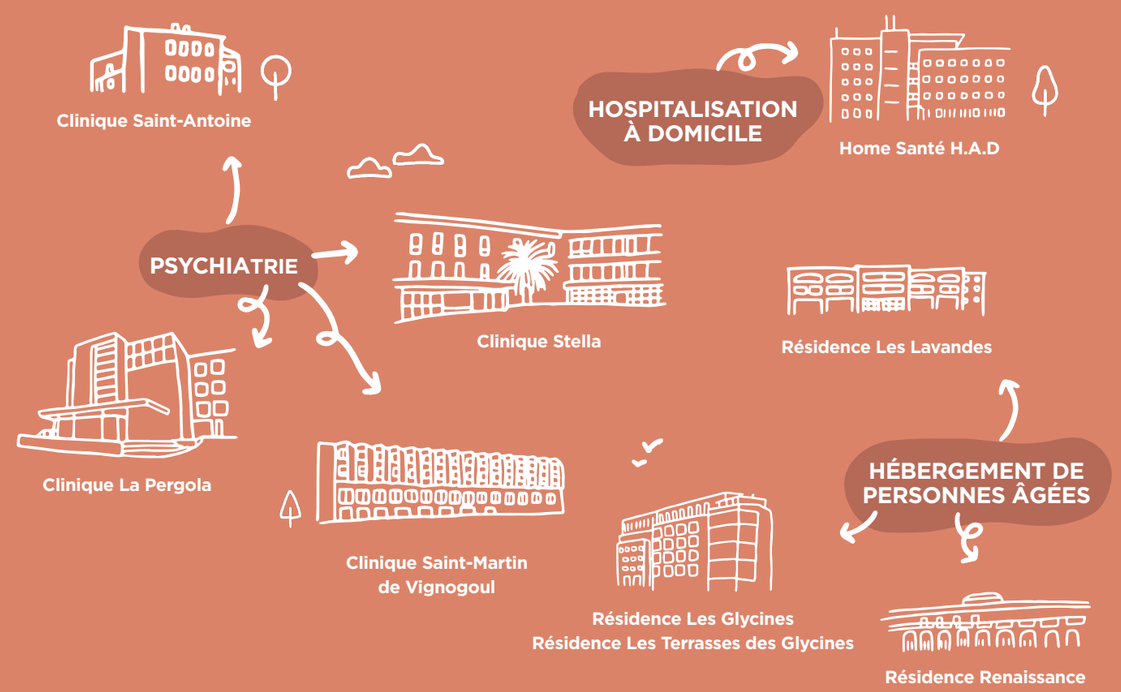
2 000 LITS ET PLACES
3 000 SALARIÉS
750 MÉDECINS
+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES
270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE
5 500 NAISSANCES PAR AN
70 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN
80% DE CERTIFICATION HAS DE NIVEAU «A»
(100% DE NIVEAU A ET B)

OC SANTÉ, C'EST :

- UN RÉSEAU DE SOINS COMPLÉMENTAIRE AU SERVICE DU PATIENT
- UNE PRISE EN CHARGE PERSONNALISÉE ET ADAPTÉE
- DES SOINS DE QUALITÉ ET SÉCURISÉS
- DES ÉQUIPEMENTS DE POINTE
- UNE EXCELLENCE TECHNIQUE RECONNUE
- UN SÉJOUR SUR MESURE EN FONCTION DE VOS BESOINS ET DE VOS ATTENTES
- UN ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE FORT



Oc Santé c'est 18 établissements de santé



LA RÉSIDENCE

La résidence Les Lavandes est un **Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)**, situé entre Montpellier et Béziers, au cœur du village de Florensac. Construit en 2004, l'établissement clair et chaleureux offre tous les avantages en termes de confort et d'ergonomie pour **l'accueil de personnes âgées**.
La résidence, à taille humaine, est conçue pour offrir aux résidents le plus d'autonomie possible dans un environnement sécurisé et ouvert à la vie extérieure. La présence d'un grand jardin participe au bien-être de nos résidents.
La place de **l'animation et la vie sociale** des résidents est un point fort de l'établissement.
La réalisation prochaine d'une **unité protégée** permettra d'accueillir dans un lieu de vie dédié des personnes présentant des **troubles du comportement de type maladie d'Alzheimer ou apparentée**.
Chacun pourra ainsi évoluer dans un environnement qui lui est adapté.

→ CHIFFRE CLÉ

- 56 PLACES

VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Madame Rachel ALBERT, Directrice.
Docteur Olivier DURAND, Médecin coordonnateur.
Monsieur Brice GARCIA, Attaché de direction.

Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil.

L'ÉQUIPE

Pour assurer la continuité des soins et de la prise en charge, équipes de jour et équipes de nuit se relaient du lundi au dimanche. **Les personnes accueillies sont entourées 24 heures sur 24** par un personnel attentif et respectueux, formé à la surveillance et à l'accompagnement des personnes âgées. Infirmier(e)s, aides-soignant(e)s, aides médico-psychologiques, employées de service hôtelier, mais également, un médecin coordonnateur, une psychologue, une psychomotricienne et une ergothérapeute sont salariés de la résidence.

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer durant votre séjour, le nom et la qualification de chaque agent figure sur sa tenue :

- **INFIRMIER(E)S :** tenue blanche avec col et manches de couleur bleue
- **AIDES-SOIGNANT(E)S :** tunique rose
- **AGENTS DE SERVICE :** tunique verte
- **PERSONNEL REMPLAÇANT :** tenue entièrement blanche
- **LINGÈRE :** tunique mauve

NOS VALEURS

Respect, dignité et écoute, sont les valeurs de l'établissement, elles sont partagées par l'ensemble de l'équipe. Celle-ci, a pour mission d'assurer confort et bien être aux résidents accueillis.

ORGANISATION DE LA RÉSIDENCE

Au centre d'un espace aménagé constitué d'un jardin, de zones de déambulation et de stationnement se trouve la résidence Les Lavandes. Elle est constituée d'un rez-de-chaussée et de deux étages. L'ensemble des locaux sont climatisés.

Au rez-de-chaussée se situe l'essentiel des lieux de vie en commun :

- **1 salon** entièrement ouvert sur le jardin,
- **1 grande salle d'activités** dédiée aux divers ateliers et animations,
- **1 salle de restaurant** pour les résidents avec une cuisine attenante,
- **1 salle à manger** pour les familles,
- **1 salon de coiffure,**
- **1 infirmerie,**
- **1 bureau médical,**
- **1 salle de kinésithérapie,**
- **des bureaux administratifs.**

Les chambres se trouvent dans les étages, deux ascenseurs et un escalier permettent d'y accéder. Au premier comme au second étage, vous trouverez un **salon** offrant aux familles un lieu plus intime.

STATIONNEMENT ET ACCÈS

→ LE STATIONNEMENT

La résidence est située en plein cœur du village de Florensac, elle dispose d'emplacements réservés aux personnels et aux visiteurs dans l'enceinte de l'établissement.

→ LES MOYENS D'ACCÈS

Florensac se trouve entre Montpellier (à l'ouest, 50 km) et Béziers (à l'est, 28 km).

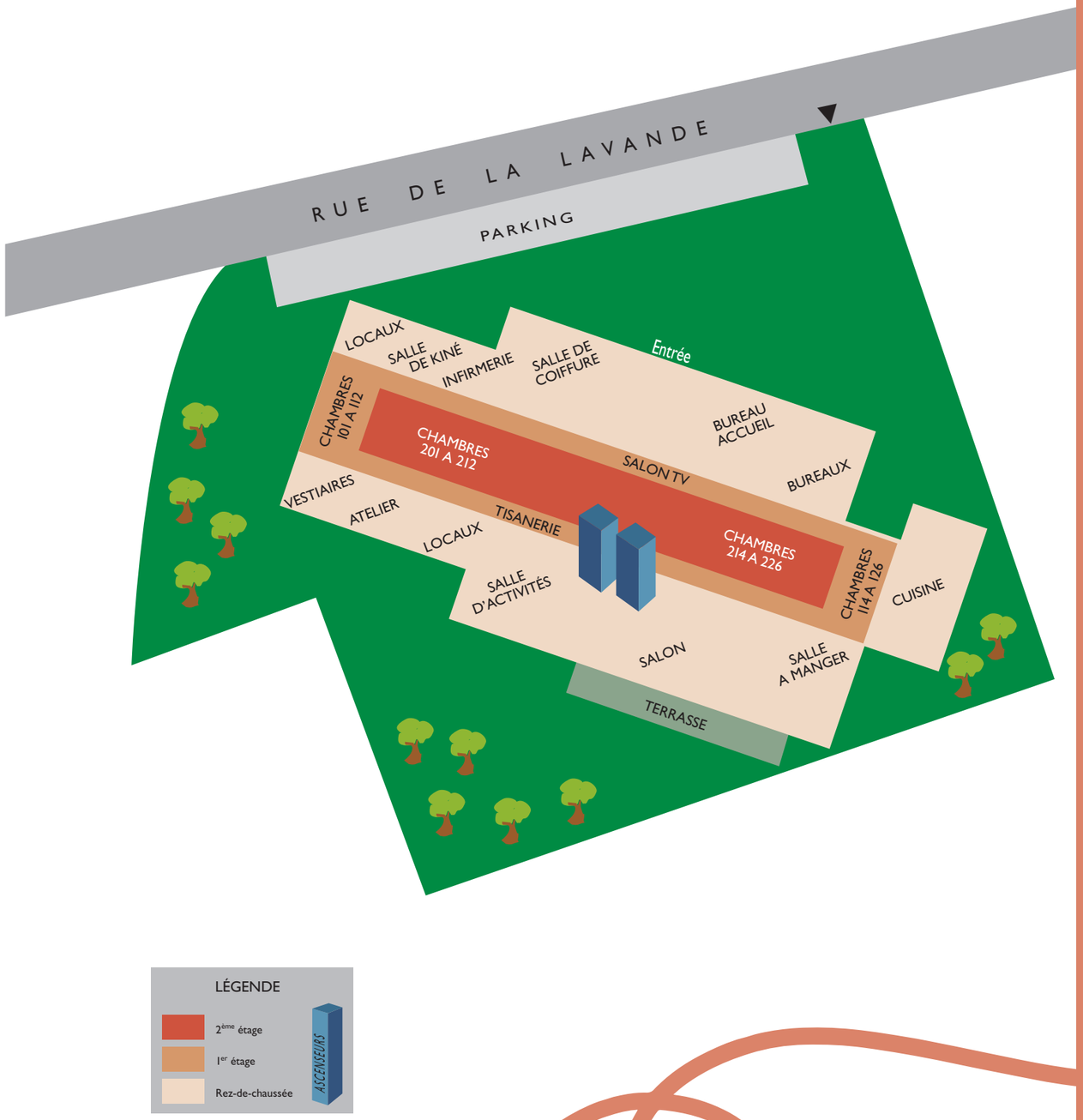
- Par l'autoroute A9, de Montpellier ou de Béziers, prendre la sortie 34 "Agde - Pézenas".
- Suivre la direction "Pézenas", puis "Saint Thibéry - Florensac" à droite.
- Dans Florensac : suivre la direction "cave coopérative et collège". Au rond-point du collège, prendre l'avenue du Peyrou. La première rue à droite est la rue de la Lavande, la résidence est au N° 14 bis.

ACCESSIBILITÉ

Conçue selon toutes les normes en vigueur, l'intégralité de l'établissement, les abords et les jardins sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les espaces de circulation sont nombreux dans l'établissement et chacun pourra se déplacer à son gré. Pour garantir votre sécurité le bâtiment dispose d'un contrôle d'accès par digicode. Les codes vous seront fournis à votre arrivée.

Il est impérativement recommandé pour la sécurité de tous, de ne pas donner le code d'accès, de ne pas laisser sortir un résident même si celui-ci vous en fait la demande, ou vous « paraît » en capacité de sortir seul.

PLAN DE LA RÉSIDENCE



Nos engagements

VOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

La résidence accueille des personnes âgées quel que soit leur niveau de dépendance.
Elle a pour mission :

- D'assurer l'hébergement des résidents,
- De maintenir ou de restituer leur autonomie,
- De dispenser des soins de qualité, adaptés et personnalisés,
- D'animer au quotidien pour aider les résidents à s'assumer et à se valoriser,
- D'accompagner sereinement et dignement la fin d'un parcours et d'accompagner les familles.

LA SURVEILLANCE MÉDICALE

L'ensemble des résidents bénéficie d'une surveillance médicale. **Le médecin coordonnateur, salarié de l'EHPAD**, assure, en lien avec la Direction et l'équipe médicale, la cohérence des soins. Il donne des recommandations et s'assure du bon fonctionnement médical de la structure.

Chaque résident est libre de garder son médecin traitant ou d'en choisir un à l'entrée. La Direction doit en être préalablement informée.

Le résident est sous la responsabilité médicale de son médecin traitant. Cependant, la présence en institution implique la responsabilité de la Direction et du médecin coordonnateur. C'est pourquoi, vous devez impérativement informer l'établissement de tout changement de médecin.

LE MÉDECIN COORDONNATEUR

Il contribue par son action à la **qualité de la prise en charge gérontologique**. Il élabore et met en œuvre avec le concours de l'équipe soignante et des professionnels de santé libéraux, **le projet de soins** qui fait partie intégrante du projet institutionnel. Il travaille en lien avec une équipe professionnelle composée d'infirmier(e)s, d'aides soignant(e)s, psychologue, ergothérapeute…

L'ACCOMPAGNEMENT PARAMÉDICAL

L'équipe paramédicale se compose :

- **de plusieurs équipes de kinésithérapeutes.** Ils interviennent sur prescription médicale pour le maintien de l'autonomie des résidents ou tout autre problème nécessitant de la rééducation fonctionnelle. Tout comme les médecins, ce choix doit faire l'objet d'une information préalable auprès de l'équipe médicale de l'établissement.

- **d'orthophonistes.** Le médecin prescrit, si besoin, la réalisation d'un bilan. Celui-ci conditionne un éventuel suivi.

Chacun des praticiens est impliqué dans le suivi médical du résident dont il prend soin, en lien avec l'équipe de l'établissement et les moyens qui lui sont mis à disposition.

Pour la continuité des soins et de la prise en charge des résidents, le personnel se relaie du lundi au dimanche. Une équipe assure également l'aide et l'accompagnement durant la nuit.

ACTIVITÉS DE LOISIRS ET ANIMATIONS

Des animations variées sont proposées par de véritables professionnels tout au long de la semaine. Elles permettent de rompre l'isolement, de faire des activités stimulant l'intellect ou les capacités motrices, tout en partageant des moments de convivialité et de plaisir. Des projets avec des partenaires extérieurs sont également menés sur du long ou court terme (théâtre, radio…).

Les activités proposées sont :

- ateliers mémoire ;
- exercices corporels et promenades ;
- travaux manuels ;
- ateliers de peinture, d'arts plastiques ;
- musicothérapie, chant ;
- massage et détente corporelle ;
- ateliers de lecture, d'écriture, d'expressions diverses ;
- jeux de société… (à disposition, n'hésitez pas à les demander à l'accueil).

Tous les mois, nous fêtons les anniversaires, organisons des repas à thème, barbecue, et manifestations diverses. Des sorties sont également proposées, avec des destinations et objectifs divers. Chaque résident peut ou non participer à l'animation du jour. Le programme des animations tient compte des possibilités et aspirations de chacun, et permet à tous les résidents de participer à plusieurs animations par semaine. Si vous ne pouvez vous déplacer pour participer aux animations, le personnel est à votre disposition pour vous accompagner.

SÉCURITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

→ LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS

La population accueillie est fragilisée par l'âge ou la maladie. Nous demandons ainsi, à chaque visiteur, en période pandémique (grippe, gastro-entérite), de ne pas se rendre sur l'établissement. Des solutions hydroalcooliques et masques sont à votre disposition en cas de symptômes bénins.

→ LA DOULEUR

Au sein de l'établissement l'équipe médicale est garante de la prise en charge de la douleur. Elle est à votre écoute et, en lien avec le médecin traitant, mettra tout en œuvre pour vous soulager.

ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le groupe Oc Santé et la résidence Les Lavandes ont décidé de s'engager dans une politique de développement durable, conscients des impacts de l'activité des établissements de santé sur l'environnement. Celle-ci s'inscrit de fait dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins mise en place depuis de nombreuses années. Cet engagement est fondé sur trois axes :

- **ENVIRONNEMENTAL :** réduire nos impacts sur l'environnement,
- **SOCIAL :** promouvoir la qualité de vie au travail,
- **ÉCONOMIQUE :** maîtriser les coûts par une politique d'achat éco-responsable.

Votre accueil et votre admission

→ ACCUEIL

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi

de **9h00** à **18h00**

PERMANENCE TÉLÉPHONIQUE 24H/24

Si vous ne pouvez pas vous déplacer vous même pour la visite de la résidence, la personne de confiance, famille ou proche, vous transmettra toutes les informations vous permettant de donner votre avis sur votre admission et les conditions de celle-ci.

LES FORMALITÉS D'ENTRÉE

Après avoir renseigné le dossier d'admission de la résidence, nous vous proposerons un rendez-vous avec le directeur.

À cette occasion vous seront remis :

- le contrat de séjour, précisant la nature des prestations que nous vous fournissons ainsi que leur prix,
- le règlement de fonctionnement, qui a pour objet de définir les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement.

→ SI VOUS ENVISAGEZ UNE ADMISSION DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Vous devez faire remplir un dossier d'admission (celui-ci vous est remis à l'accueil et se trouve également sur le site www.les-lavandes.fr) et le remettre au secrétariat.

- **Le dossier médical sera transmis au médecin coordonateur qui donnera son avis sur la possibilité ou non d'une admission.**

- **Remise des documents administratifs :**
  - une carte d'identité ou livret de famille ;
  - attestation de droits à la sécurité sociale ;
  - mutuelle ;
  - déclaration de revenus ;
  - attestation des caisses de retraite ;
  - notification de décision en cas d'attribution de l'APA.

- **Un entretien avec la direction** permettra, éventuellement, de compléter les informations, de recueillir le consentement du futur résident, et de commencer à définir ensemble les grandes lignes du Projet d'Accompagnement Personnalisé.

Votre séjour

VOTRE CONFORT

Une attention toute particulière est accordée à la qualité de l'hébergement et de la restauration.

LA RESTAURATION

Le chef et son équipe vous accueillent tous les jours au restaurant. Une restauration adaptée est réalisée sur place. Les goûts et aversions des résidents sont pris en compte dès l'entrée en établissement. Le chef vous propose une fiche à remplir recueillant ces différents éléments. Pour les personnes ayant des difficultés à s'alimenter, en plus de l'aide apportée par le personnel de l'établissement, le chef adapte les textures à vos capacités. Il propose, selon vos besoins, des aliments faciles à appréhender avec les mains. Pour le confort de chacun, la salle de restaurant permet à chaque personne de trouver sa place, selon ses affinités. La diététicienne valide les menus et garantit que les apports nutritifs journaliers soient suffisants et adaptés.

LES REPAS

Le petit déjeuner est servi en chambre. Les autres repas sont pris en salle à manger. À titre exceptionnel, les repas peuvent être servis en chambre sur décision médicale. La diététicienne élabore les menus en tenant compte des goûts, de la variété et des régimes alimentaires de chacun. Des **commissions de menus** se déroulent trois fois par an pour un meilleur suivi de la satisfaction des résidents.

Les horaires des repas sont les suivants :

À PARTIR DE 7H15	À PARTIR DE 12H00		À PARTIR DE 18H00
Petit-déjeuner servi en chambre	**Déjeuner** servi en salle de restaurant	**Goûter** dans le salon ou le jardin	**Dîner** servi en salle de restaurant

Les repas ne sont servis dans les chambres que pour raisons médicales. Famille et amis, en avertissant la secrétaire 48 heures à l'avance peuvent déjeuner ou dîner à la résidence.

L'APPORT EXTÉRIEUR DE NOURRITURE ET DE BOISSONS EST SOUMIS À L'APPROBATION DU PERSONNEL SOIGNANT.

L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES EST INTERDIT.

Les menus sont disponibles à l'accueil à compter du dimanche pour la semaine **et diffusés sur l'écran de télévision à l'accueil de l'établissement**. Vous avez la possibilité **d'inviter famille et amis quel que soit le jour le midi uniquement. Pour cela il suffit de prévenir la réception la veille.** De la même façon, vous pouvez sortir en nous en informant 24h à l'avance et après accord médical.

CHAMBRE

Les chambres sont claires et ensoleillées. Les chambres individuelles offrent une surface de 22 m² et les 6 chambres à deux lits ont une surface de 28 et 32 m². Toutes les chambres sont équipées de :

- sonnette d'appel,
- salle de bain et toilettes individuels avec barres de soutien,
- lit, table de chevet, bureau et chaise, fauteuil de repos, placard mural,
- volets électriques,
- système de climatisation et de chauffage individuel,
- prise d'antenne télévision,
- téléphone.

La plupart d'entre elles ont une grande terrasse. Les personnes accueillies sont encouragées à aménager leur chambre avec leur mobilier et objets personnels. Toutefois pour des raisons de sécurité, l'apport d'objets ou mobilier peut-être limité (nous vous invitons à vous rapprocher des équipes).

TÉLÉPHONE

Vous avez la possibilité d'avoir un téléphone mis à disposition dans votre chambre. Un numéro personnel vous est alors attribué dès votre arrivée. De votre chambre, vous pouvez joindre vos correspondants et vous faire appeler sans passer par le standard. Le règlement de vos communications et une participation à l'abonnement vous sont demandés sur chaque facture mensuelle.

APPELER À L'EXTÉRIEUR

1. DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
2. **COMPOSEZ LE 0** ATTENDEZ LA TONALITÉ ET COMPOSEZ LE NUMÉRO DE VOTRE CORRESPONDANT.

RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

INDIQUEZ À VOTRE ENTOURAGE VOTRE NUMÉRO PERSONNEL SUIVANT :

04 67 00 __ __

LES QUATRE DERNIERS CHIFFRES VOUS SERONT COMMUNIQUÉS À L'ACCUEIL DÈS LE JOUR DE VOTRE ARRIVÉE SUR SIMPLE DEMANDE.

APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **9**

TÉLÉVISION

Chaque chambre étant équipée d'une antenne de télévision, vous pouvez venir avec votre télévision. Pour des raisons de sécurité imposées à la résidence, ce poste doit dater de moins de 2 ans.

INTERNET

La résidence est équipée de bornes Wi-Fi permettant de proposer un accès internet à tous les résidents.

NOS SERVICES

→ VALEURS

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni objet de valeur, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt.

→ LINGE

Le linge de literie, les serviettes de toilette et les gants sont fournis et entretenus par la résidence. Vous pouvez confier votre linge personnel, marqué à votre nom, à la résidence sans supplément de prix. Notre lingère s'occupera alors de le nettoyer et de le ramener plié en chambre.

→ COURRIER

Le courrier est à retirer à l'accueil ou peut être distribué dans les chambres.

Voici l'adresse postale :
Résidence Les Lavandes
14 bis, rue de la Lavande
34510 FLORENSAC

Le courrier en partance peut être déposé affranchi à l'accueil.

→ LOISIRS ET ANIMATIONS

Chaque semaine est affiché au rez-de-chaussée de la résidence le **programme des animations** (spectacle, séance de lecture, travaux manuels, chants, gymnastique douce...) Ce programme tient compte des aspirations et possibilités de chacun afin de permettre à tous de participer. Des jeux de société sont également à votre disposition.

→ COIFFURE / PÉDICURE

Un salon de coiffure est à votre disposition au rez-de-chaussée de la résidence. Vous pouvez prendre rendez-vous à l'accueil et choisir de payer le coiffeur directement ou en fin de mois sur présentation de facture. À votre demande, un pédicure et une esthéticienne peuvent vous faire des soins dans votre chambre. **Les tarifs de ces différents professionnels sont affichés à l'accueil.**

→ CULTE

Notre établissement est soucieux de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession auprès de l'accueil. Une permanence religieuse de culte catholique a lieu une fois par mois, le mardi après-midi.

VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

Vous pouvez recevoir à toute heure des visiteurs en veillant à respecter l'organisation du service.

Ainsi il est préférable que les visites aient lieu entre 10h30 et 18h30.

→ SORTIES

Vous pouvez, sauf contre-indication médicale, sortir de la résidence à tout moment. Pensez à le signaler au moins 24h avant et à passer signer auprès du secrétariat **la décharge de responsabilité**.

Règlement des frais d'hébergement

C'est en début de mois que vous sera remise la facture correspondant aux frais d'hébergement. Elle concerne le mois en cours.

La résidence est reconnue comme logement foyer. De ce fait, vous pouvez faire une **demande d'Aide Personnalisée au Logement** auprès de la CAF (Caisse d'Allocation Familiale) de Béziers. Pour les résidents de l'Hérault, le Conseil Général nous verse directement le montant d'Aide Personnalisée d'Autonomie. Pour les personnes hors département, il vous sera demandé de faire l'avance de l'APA ainsi que les formalités nécessaires à votre prise en charge par votre Conseil Général d'origine.

Vos droits

MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les informations médicales recueillies tout au long de votre séjour restent strictement confidentielles. Conformément aux dispositions de la loi **du 4 mars 2002**, relative aux droits du malade, et à celles de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier. Dans tous les cas, pour accéder à celui-ci, il faut que vous en formuliez la demande écrite auprès du Directeur de l'établissement. Certains frais occasionnés par la mise à disposition de votre dossier (copies, envois) pourront vous être facturés.

PRINCIPALES RÈGLES RELATIVES À LA PROTECTION JURIDIQUE DES INCAPABLES MAJEURS

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs. Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence au sein de la résidence ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant à l'accueil dès votre arrivée. De même que vous pouvez signaler le refus systématique ou non d'appel téléphonique.

→ LA FIN DE VIE

Nous pouvons recueillir vos souhaits pour la fin de vie et les consigner dans votre dossier médical. Pour cela il vous faut remplir le formulaire des Directives Anticipées. Il est important de désigner une personne de confiance qui pourra vous représenter. Des formulaires sont disponibles à l'accueil.

→ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la résidence Les Lavandes, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la résidence et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la résidence Les Lavandes peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la résidence Les Lavandes s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière *(Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données).*

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site **www.les-lavandes.fr**, « rubrique RGPD – données personnelles ».

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

PARTICIPATION DES USAGERS

→ VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Vous serez sollicité afin de remplir des questionnaires de satisfaction. **Votre participation y est importante**, elle permet à l'établissement d'évoluer dans la démarche qualité mise en place. Conformément à la loi du 2 janvier 2002 toute personne hébergée en établissement a le droit de se faire assister d'une personne qualifiée pour l'aider à faire valoir ses droits. La liste des personnes qualifiées du département est disponible sur simple demande à l'accueil.

→ LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Sous l'égide de son Président le CVS réunit les représentants des résidents, des familles, du personnel et de la Direction, plusieurs fois par an. Un ordre du jour est fixé à l'avance par le président, et permet d'améliorer la vie au sein de l'institution. Il est garant du respect du projet d'établissement auquel il participe.

Charte de la personne âgée dépendante

Fondation Nationale de Gérontologie, Ministère du Travail et des Affaires Sociales, 1996.

Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.

- **Choix de vie**
  Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- **Domicile et environnement**
  Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- **Une vie sociale malgré les handicaps**
  Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- **Présence et rôle des proches**
  Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- **Patrimoine et revenus**
  Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
- **Valorisation de l'activité**
  Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- **Liberté de conscience et pratique religieuse**
  Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- **Préserver l'autonomie et prévenir**
  La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- **Droits aux soins**
  Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- **Qualification des intervenants**
  Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
- **Respect de la fin de vie**
  Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- **La recherche : une priorité et un devoir**
  La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- **Exercice des droits et protection juridique de la personne**
  Toute personne en situation de dépendance devrait voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
  L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Ministère de la Santé, de la Famille et des Personnes handicapées

Article 1er – Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

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

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

Article 3 – Droit à l'information

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

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 :

- 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 ;
- 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.
- 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.

18 ÉTABLISSEMENTS
REGROUPANT
PLUS DE
70 SPÉCIALITÉS

MÉDECINE-CHIRURGIE

Clinique du Millénaire *(Montpellier - 34)*
Clinique Mont-Louis *(Paris 11e)*
Clinique Paris-Bercy *(Charenton-Le-Pont - 94)*

MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

Polyclinique Saint-Roch *(Montpellier - 34)*
Clinique Clémentville *(Montpellier - 34)*

SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION

Clinique Bourgès *(Castelnau-le-Lez - 34)*
Rééducation neurologique
Clinique Plein Soleil *(Montpellier - 34)*
Soins de suite polyvalents
Clinique Fontfroide *(Montpellier - 34)*
Rééducation de l'appareil locomoteur, réadaptation cardiaque, EVC-EPR
Clinique Les Oliviers *(Gallargues-le-Montueux - 30)*
Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle, Soins de suite pour la personne âgée polypathologique

PSYCHIATRIE

Clinique Stella *(Vérargues - Entre-Vignes - 34)* - Psychiatrie
Clinique La Pergola *(Béziers - 34)* - Psychiatrie
Clinique Saint-Martin de Vignogoul *(Pignan - 34)*
Psychiatrie
Clinique Saint-Antoine *(Montarnaud - 34)*
Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,
Psychiatrie de la personne âgée

HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

Les Glycines *(Montpellier - 34)* - EHPAD
Les Lavandes *(Florensac - 34)* - EHPAD
Les Terrasses des Glycines *(Montpellier - 34)*
Résidence senior
Retraite Renaissance *(Montady – 34)* - EHPAD

HOSPITALISATION À DOMICILE

Home Santé *(Montpellier - 34)*

KOZY. pour le Groupe Oc Santé - 03/2022 - © Oc Santé

Oc Santé

www.oc-sante.fr

RÉSIDENCE LES LAVANDES
EHPAD
14 bis, rue de la Lavande
34510 Florensac
TEL 04 67 00 93 00 / FAX 04 67 00 93 13
info@les-lavandes.fr