

Livret d'accueil



Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre accueil



# Bienvenue

Situé pendant 20 ans boulevard des Arceaux, l'EHPAD « Résidence Les Glycines » est à présent implanté au cœur du quartier du nouveau Saint-Roch.

La proximité du centre ville et d'une vie sociale dense, aux abords de l'établissement, a été un critère important dans le choix de cette implantation.

Notre « savoir-être » et « savoir-faire » dans l'accueil des personnes âgées dépendantes ou non, nous a permis de travailler sur la conception d'un projet alliant, respect d'un lieu de vie, dans lequel sont pratiqués des soins, si besoin.

Une attention toute particulière a été portée à l'environnement des résidents : accessibilité, décoration, qualité des prestations.

Repères	4
Les modalités d'entrée	5
Le personnel présent dans l'établissement	10
L'accompagnement des résidents	14
Un accompagnement personnalisé	17
Organisation générale de l'établissement	19
Droits et obligations	24
Participation des usagers	28
Charte de la personne âgée dépendante	29
Charte de la personne accueillie	31

Elles permettront à chacun, nous l'espérons, de trouver sa place et de se sentir chez soi, tout comme leurs proches, qui sont toujours les bienvenus.

L'équipe pluridisciplinaire est là pour vous accueillir tout au long de votre séjour. Elle partage les valeurs de l'établissement pour vous apporter le meilleur accompagnement.

Ce livret d'accueil vous permettra de trouver les principaux renseignements qui vous seront utiles pour préparer votre séjour ou celui de vos proches.



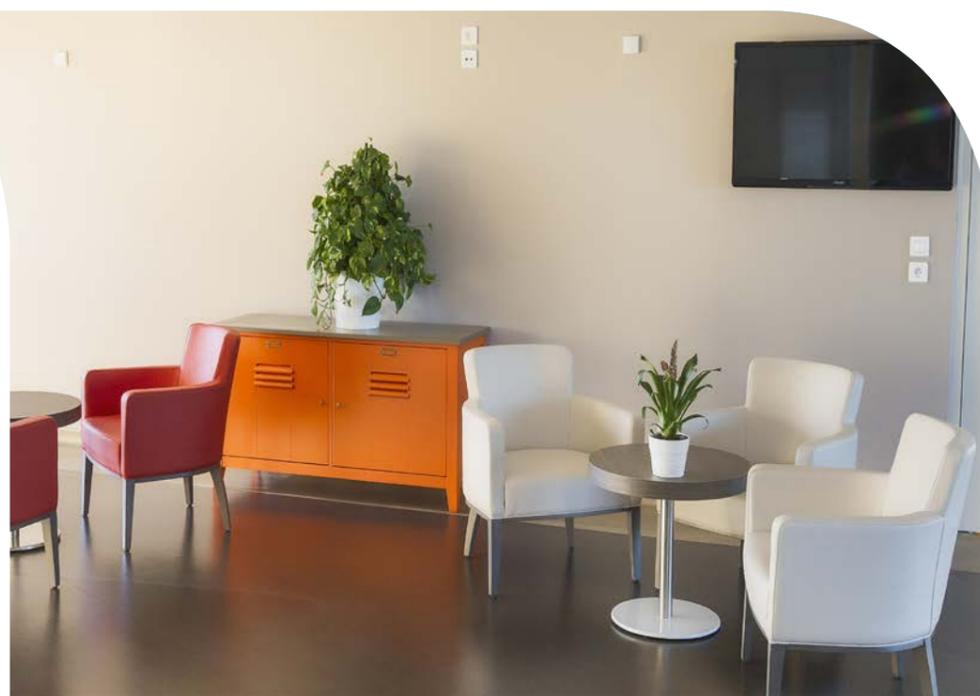
Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# Repères

**Voici vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la Résidence « Les Glycines ». Vous pouvez les joindre en vous adressant à l'accueil.**

- **Madame Rachel ALBERT**, Directrice
- **Madame Mélissa MONTAGNÉ**, Attaché de direction
- **Docteur Olivier DURAND**, médecin coordonnateur

L'équipe est à votre écoute pour préparer votre arrivée et vous accompagner tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à solliciter les personnes que vous aurez identifiées afin de vous guider et vous renseigner.



# Les modalités d'entrée

L'accueil de l'EHPAD, « Résidence Les Glycines », est ouvert tous les jours de l'année de 9h00 à 18h30, une permanence téléphonique est assurée 24h sur 24.

## Formalités d'entrée

Après que vous ayez renseigné le dossier d'admission de la résidence, nous vous proposerons une visite de l'établissement. La secrétaire vous renseignera alors sur le fonctionnement institutionnel et vous informera sur les modalités d'entrée.

**Si le résident ne peut se déplacer lui-même pour la visite, la personne de confiance, famille ou proche, lui transmettra toutes les informations lui permettant de donner son avis sur son admission et les conditions de celle-ci.**

## 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 du groupe Oc Santé) et le remettre au secrétariat.**

- **Le dossier médical sera transmis au médecin coordonnateur 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.

# Les modalités d'entrée

## Règlement des frais d'hébergement

**Le règlement de la pension** s'effectue avant le 8 du mois pour le mois en cours. Il est tout à fait envisageable de procéder au règlement par prélèvement automatique, dont nous vous donnerons la procédure. Les frais annexes (médecins, coiffeur, pédicure, téléphone, pharmacie...) sont joints avec la pension, avec justificatifs. Ils doivent être libellés à l'ordre des prestataires correspondants dont les coordonnées vous seront remises.

Chaque résident se voit attribuer après évaluation de sa dépendance par le médecin, un GIR (Groupe Iso-ressource) qui correspond à un tarif dépendance.

Pour l'APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie), le résident s'acquittera du Ticket Modérateur journalier équivalent au GIR 5/6 établi par le Conseil Général.

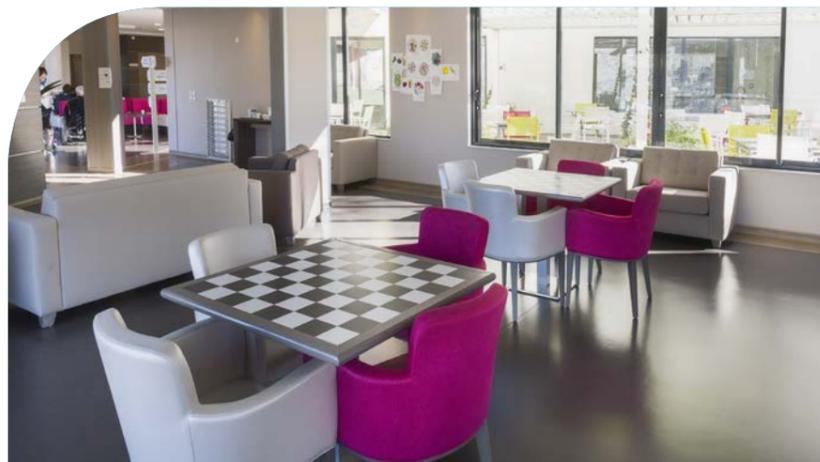
L'APA dans l'établissement est versée sous la forme d'une dotation globale.

**Pour les personnes du département le surcoût lié à la différence GIR 1/2 et 3/4 est versé directement à la résidence.**

Pour les personnes hors département, la différence est facturée au résident et remboursée par le Conseil Général, ou directement pris en charge par le Conseil Général du département d'origine si le dossier a été préalablement établi.

Quoi qu'il en soit nous vous demandons de constituer un dossier dès lors que l'entrée en établissement est prévue.

Un dossier APL (Allocation Personnalisée au Logement) peut être demandé à la Caisse d'Allocations Familiales de Montpellier, l'aide apportée dépend des ressources du résident.



## Stationnement - Accessibilité

Implanté dans le projet de la ZAC Quartier Nouveau Saint-Roch l'établissement est desservi par de multiples moyens de transport :

- 4 lignes de tramway :
  - Ligne 2 et ligne 4 à partir de l'arrêt « nouveau Saint-Roch »,
  - Ligne 1, 2, 3 et 4 à partir de l'arrêt « gare »
- 11 lignes de bus :
  - Lignes 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 11, 12, et 16 arrêt « gare Saint-Roch »
  - Lignes 6, 7 et 38 arrêt « Rondelet »
- A moins de 15 minutes à pied vous pourrez rejoindre la place de la Comédie.

La résidence se situe à 800 m du futur pôle d'échange multimodal, au niveau de l'actuelle gare SNCF, qui est déjà le lieu de rencontre des divers services de transport de la ville.

Les stationnements autour de la résidence sont nombreux, accessibles à toute heure par les visiteurs, mais ils restent payants en journée.



# Les modalités d'entrée

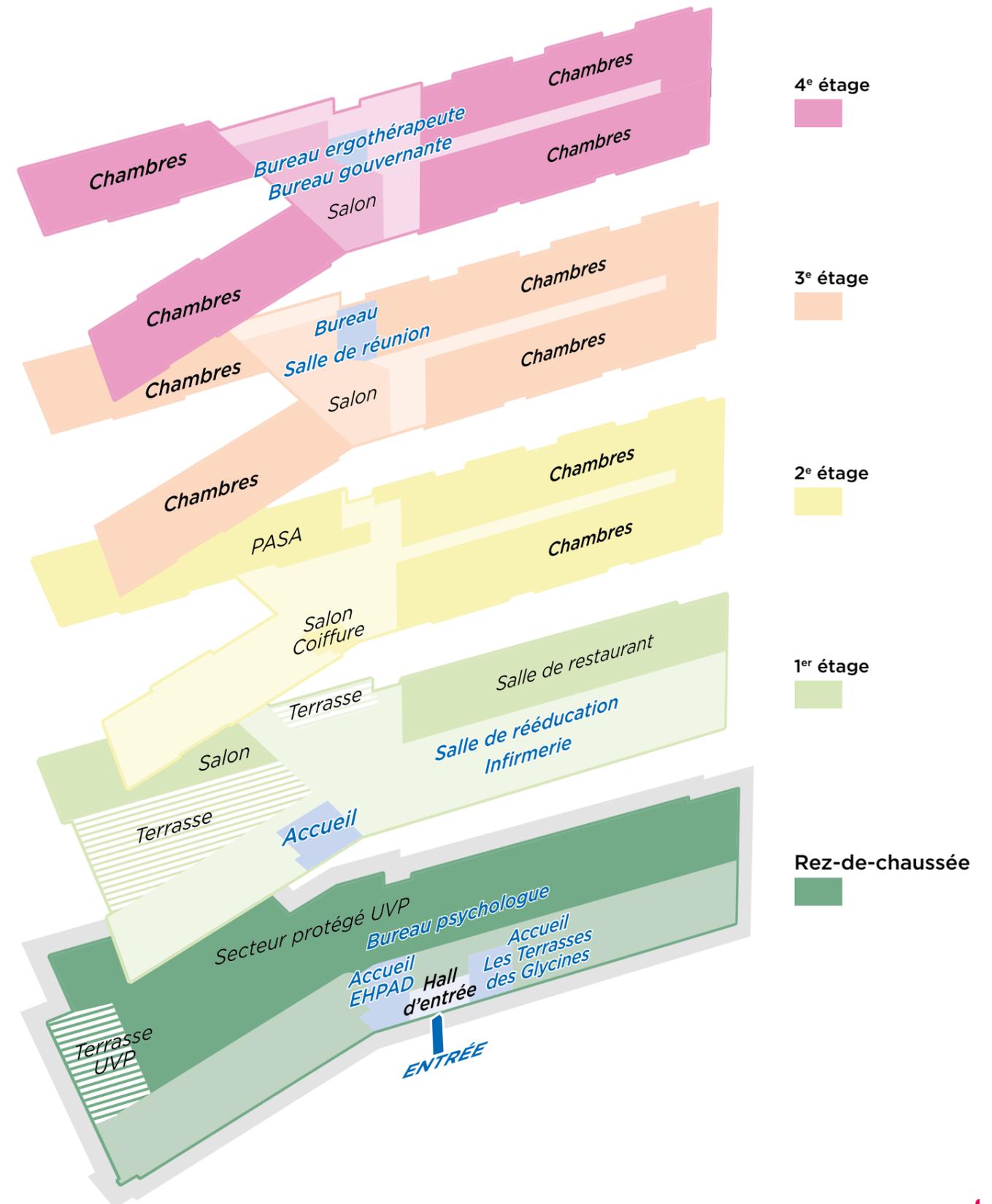
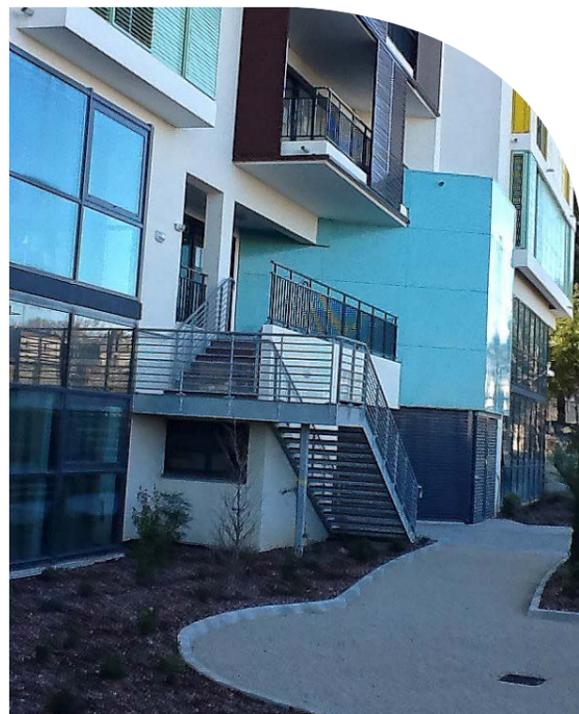
## L'accessibilité de l'établissement

Conçu selon toutes les nouvelles normes, 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.**



# Le personnel présent dans l'établissement

## L'équipe

Une équipe pluridisciplinaire vous accueille et assure votre accompagnement :

- A l'accueil, deux secrétaires se relaient pour vous renseigner du lundi au dimanche. Elles sont à votre écoute.
- Un service d'animation vous propose un programme d'animations diverses et variées.
- Une équipe médicale est également à votre service, elle se compose :
  - du médecin coordonnateur,
  - de l'ide coordonnatrice,
  - d'infirmiers (-ières),
  - d'aides soignants,
  - d'une ergothérapeute,
  - deux psychologues,
  - deux psychomotriciennes,
  - d'assistants de soins en gérontologie,
  - d'une musicothérapeute.

**Pour assurer un service d'hôtellerie de qualité, une attention particulière est donnée à :**

### LA RESTAURATION :

Le chef, et son équipe, vous accueillent tous les jours au restaurant.

Une restauration adaptée est réalisée sur place. Des menus de remplacements sont proposés à l'avance, permettant ainsi aux résidents qui le souhaitent, de modifier tel ou tel met.

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 garanti que les apports nutritifs journaliers soient suffisants et adaptés.

Séance de musicothérapie.



Le prénom et la fonction de chaque personnel sont indiqués sur la poche de leur tenue, ce qui vous permettra de les identifier.



# Le personnel présent dans l'établissement

## L'ENTRETIEN DE L'ÉTABLISSEMENT :

La responsable hôtellerie veille, avec son équipe, au bon entretien des espaces privés et communs.

Elle veille également au bon entretien de vos vêtements.

- Pour l'entretien courant du bâtiment et les petites réparations, un homme d'entretien est présent au quotidien. Si vous avez besoin de ses services, pensez à le signaler à l'accueil.
- En fonction des besoins nous vous proposerons de faire appel à des :
  - masseurs kinésithérapeutes libéraux,
  - orthophonistes libéraux,
  - pédicures,
  - coiffeurs.
- Une équipe de bénévoles rend régulièrement visite aux résidents qui le souhaitent. Elle est impliquée dans la vie de l'établissement depuis plusieurs années.

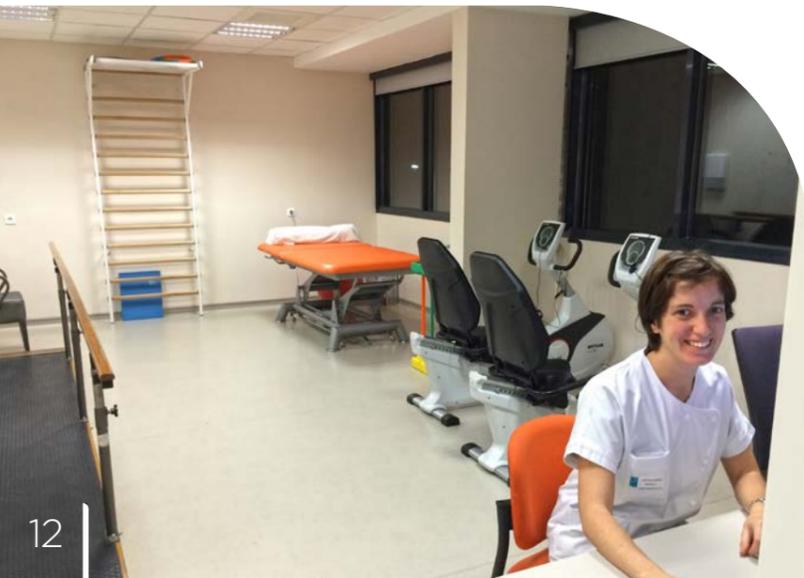
## Les valeurs

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.

**Pour veiller à cela, elle est régulièrement formée à la spécificité de l'accompagnement des personnes âgées.**

**Un guide des bonnes pratiques professionnelles est réalisé par l'ensemble du personnel. Il donne, concrètement, les conduites à tenir dans les moments d'accompagnement spécifiques (repas, toilettes, nuit...).**



# L'accompagnement des résidents

## 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.

## L'ÉQUIPE PARAMÉDICALE SE COMPOSE :

### - D'orthophonistes

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

### - 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.

Chacun de ces praticiens doit respecter le suivi de la traçabilité dans le dossier de soins du résident, pour un suivi cohérent et de qualité.

Un contrat les lie à l'établissement.

## L'hébergement

### L'ACCUEIL EN EHPAD

L'entrée se fait par un sas sécurisé, il permet d'accéder à l'accueil qui se trouve au premier étage.

A cet étage se trouvent accueil, administration, bureau médical, infirmerie et salle de rééducation.

Les lieux de vie y sont agréables et spacieux, ils comprennent : salons et salle de restaurant qui jouxtent la cuisine.

Une terrasse facilement accessible est un lieu de rencontre et de repos.

Si vous souhaitez accéder au jardin, un ascenseur vous y conduira directement.

Aux 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> niveaux de l'établissement, se trouvent les chambres.

Trois chambres doubles accueillent des couples.

Quelques chambres communicantes permettent également une proximité tout en préservant une indépendance mutuelle.

A chacun de ces étages, un vaste salon permet de recevoir vos proches ou de participer à des animations.



# L'accompagnement des résidents

## LA VIE DANS L'UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE

Un accueil de personnes atteintes de la maladie d'alzheimer ou maladies apparentées, nécessitant un projet particulier dans une unité protégée est réalisé au rez-de-chaussée.

Cette Unité de Vie Protégée, complètement autonome sur le plan fonctionnel, fait partie intégrante de l'EHPAD.

Le personnel y travaillant partage les valeurs de l'établissement et est spécialement formé à l'accueil et l'accompagnement de personnes en perte de repère et nécessitant d'être en sécurité.

**Cette unité est utile sur un temps donné et chaque résident peut intégrer l'unité alors qu'il est déjà au sein de l'établissement et retourner au sein de l'EHPAD, lorsqu'il n'aura plus besoin d'un accompagnement spécifique.**

## LA VIE AU PASA

Le **P**ôle d'**A**ctivité et de **S**oins **A**daptés, de manière temporaire, permet à certains résidents présentant des troubles du comportement modérés, une prise en charge thérapeutique particulière.

Il s'agit de proposer des activités thérapeutiques : musicothérapie, psychothérapie, psychomotricité, accueil dans l'espace multi sensoriel, selon un programme établi à la semaine.

En fonction du suivi et de l'évaluation des troubles, (selon des critères spécifiques), la présence du résident au PASA va être diminuée, puis disparaître progressivement.

# Un accompagnement personnalisé

## L'espace Snoezelen

En fonction du Projet d'Accompagnement Personnalisé de chaque résident, des prises en charge peuvent être proposées au sein des deux espaces multi sensoriels. La psychomotricienne ainsi que le personnel formé assureront ces accompagnements.

L'établissement développe son « approche » du « multi sensoriel ». Il permet de favoriser les échanges relationnels, notamment pour certains accompagnements difficiles qui peuvent être la toilette, le repas...



## 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...).



## Un accompagnement personnalisé

Les activités proposées sont :

- atelier mémoire ;
- exercices corporels et promenades ;
- travaux manuels ;
- ateliers de peinture, d'arts plastiques ;
- musicothérapie, chant ;
- massage et détente corporelle ;
- atelier 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.

### « Être et se sentir comme à la maison, dans un cadre institutionnel »

C'est avec la participation du résident et/ou de ses proches, que l'établissement construit le **Projet d'Accompagnement Personnalisé** de chaque personne accueillie.

Il centralise toutes les informations relatives à l'accompagnement du résident au quotidien.

Ce projet veille à respecter les souhaits de chacun, dans la limite des contraintes institutionnelles.

Il est régulièrement réévalué.

# Organisation générale de l'établissement

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.

### UNE ATTENTION TOUTE PARTICULIÈRE EST ACCORDÉE À LA QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA RESTAURATION.

#### Repas

Le petit déjeuner est servi en chambre. Les autres repas sont pris en salle à manger. A 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 :

- **Petit déjeuner** : ils sont servis en chambre entre 7h00 et 08h30
- **Les autres repas** sont servis en salle de restaurant
- **Déjeuner** : 12h00
- **Une collation** est servie en chambre ou dans les espaces de vie occupés par les résidents durant les après-midi
- **Dîner** : 18h30



L'apport extérieur de nourriture et de boissons est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées est interdit.

Des distributeurs de boissons et friandises sont à votre disposition au premier niveau du bâtiment.

# Organisation générale de l'établissement

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.

## Chambres

Deux types de chambres sont proposés : chambre particulière ou chambre à deux lits pour les couples, Vous pouvez apporter votre mobilier pour personnaliser votre chambre bien qu'elles soient toutes meublées confortablement.

## Valeurs

Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt pendant votre séjour. 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.



## Linge

Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni et entretenu par l'établissement. Votre linge personnel doit être obligatoirement marqué : pantalon, chemisier, robe de chambre, linge de corps... ou le sera au moment de l'arrivée. Une fois le marquage réalisé et seulement lorsque celui-ci est effectif, le blanchissage de votre linge personnel sera assuré au sein de l'établissement sans surcoût.

## Téléphone

Dès votre arrivée, un numéro direct vous sera attribué pour communiquer avec l'extérieur, sans passer par le standard. Le règlement de vos communications du mois vous sera demandé sur chaque facture mensuelle (décompte à l'unité).

### APPELER À L'EXTÉRIEUR

- Décrocher le combiné
- Composer le 0
- Suivi du numéro de votre correspondant

### APPELER LE STANDARD

- Composer le 9

### RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

- Indiquer à votre entourage votre numéro personnel suivant : **04**

Le numéro vous sera communiqué à l'accueil dès le jour de votre arrivée sur simple demande. Ce numéro sera conservé tout au long de votre séjour, sauf cas de changement de chambre ou un nouveau numéro vous sera attribué.

# Organisation générale de l'établissement

## Courrier

Le courrier est à retirer à l'accueil ou peut être distribué dans les chambres.  
Chaque résident dispose d'un casier à l'accueil, où il peut retirer son courrier et mettre les clés de sa chambre.

Voici l'adresse postale : Résidence Les Glycines  
60, rue Colin  
34 000 MONTPELLIER

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

## Loisirs et animation

Un programme d'animation est affiché chaque semaine au rez-de-chaussée.

## Service télévision

Un téléviseur couleur est installé dans les salons (lieux communs).  
Chaque chambre est également équipée d'un téléviseur.  
Une caution vous est demandée pour la télécommande.

## Coiffure / Pédicure

Un salon de coiffure est à votre disposition au deuxième étage.  
Vous pouvez prendre rendez-vous auprès de l'accueil.  
Vous pouvez également demander la visite d'un pédicure auprès de la secrétaire.  
Les tarifs des différents prestataires sont affichés à l'accueil.

## Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable d'étage et pendant son absence, à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

## Visites

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

## Sorties

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



# Droits et obligations

## Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

**Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement.**

**Nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de la résidence. Aussi nous vous demandons de ne pas suspendre d'effets personnels au balcon ou à la fenêtre de votre chambre et de ne pas jeter papiers ou objets par la fenêtre.**

## Médicaments

La prise de médicaments, même usuels doit avoir reçu l'approbation du médecin traitant. Le personnel médical assure la distribution et n'est responsable que de la thérapeutique prescrite par ses soins. Aucun médicament ne doit être laissé à disposition dans les chambres.

## Hygiène

L'hygiène est constituée par un ensemble de règles qui visent à améliorer les conditions de vie et la qualité de vie.

L'accès aux animaux dans les chambres est interdit.

- Hygiène des locaux : des protocoles ont été établis pour l'entretien des locaux, nous vous demandons de respecter le travail des Agents de Services Hôteliers et de signaler tout problème d'hygiène que vous pourriez constater.
- Hygiène corporelle, la vie en collectivité impose le respect des uns et des autres.

Cela suppose que chacun ait une tenue vestimentaire correcte et propre. Le personnel est présent pour vous aider à la réalisation d'une toilette partielle ou complète si nécessaire.

## Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de garder tout, ou partie du dépôt de garantie, comme cela est stipulé dans le contrat de séjour.

## Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le résident est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés de moins de 12 ans.

Conformément au **décret 92-748 du 29 mai 1992**, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement et en particulier dans les chambres.

## 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.



# Droits et obligations

## 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.

## 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 hydro alcooliques et masques sont à votre disposition en cas de symptômes bénins.

## 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 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.

## 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 Glycines, 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 Glycines 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 Glycines 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.glycines.fr](http://www.glycines.fr), « rubrique RGPD - données personnelles ».

# Participation des usagers

## 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.

## La commission de restauration

En présence des résidents qui le souhaitent, du chef cuisinier, de la diététicienne et de la Direction, une commission de restauration permet de recueillir les souhaits des résidents, de réajuster les menus si nécessaire, et de trouver ensemble des solutions aux problématiques existantes.

## Questionnaire de satisfaction

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.

# 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.

## Participation des usagers

### **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 1<sup>er</sup> - 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 socio-éducative.

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## 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.

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## 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.

## Les établissements du groupe Oc Santé

<b>MONTPELLIER</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i></li><li>■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i></li><li>■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i></li><li>■ Home Santé H.A.D. - <i>hospitalisation à domicile</i></li><li>■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle, EVC-EPR</i></li><li>■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i></li><li>■ Terrasses des Glycines - <i>résidence senior</i></li></ul>
<b>CASTELNAU-LE-LEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Bourgès - <i>rééducation neurologique</i></li></ul>
<b>MONTADY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Renaissance - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>GALLARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, réadaptation nutritionnelle</i></li></ul>
<b>VÉRARGUES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>BÉZIERS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>MONTARNAUD</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint-Antoine - <i>géronto-psychiatrie</i></li></ul>
<b>PIGNAN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i></li></ul>
<b>FLORENSAC</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i></li></ul>
<b>PARIS XI<sup>e</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique du Mont-Louis - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>
<b>CHARENTON-LE-PONT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Clinique Paris-Bercy - <i>médecine, chirurgie</i></li></ul>

**Oc Santé**

**HOME SANTÉ H.A.D**

Hospitalisation à domicile



### Home Santé H.A.D. est l'établissement d'hospitalisation à domicile du Groupe Oc Santé.

Créé en 2010, Home Santé H.A.D. permet aux patients de bénéficier de soins d'une intensité et d'une rigueur de nature hospitalière au sein de leur domicile, leur maison de retraite ou leur établissement médico-social.

Proposée uniquement sur prescription médicale du médecin hospitalier ou traitant, l'hospitalisation à domicile permet de raccourcir ou d'éviter certaines hospitalisations à temps complet.

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser au responsable des soins de votre établissement de santé, à votre médecin ou directement à : Home Santé H.A.D. - 174-194, avenue Nina Simone - 34000 Montpellier - Tél : 04 99 53 65 95 - Fax : 04 99 53 65 94 - e-mail : [info@home-sante.fr](mailto:info@home-sante.fr) - Site internet : [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)

**Oc Santé**

**RÉSIDENCE LES GLYCINES**

**EHPAD**

60, rue Colin - 34000 Montpellier  
Tél : 04 67 61 10 60 - Fax : 04 67 41 06 93  
e-mail : [info@glycines.fr](mailto:info@glycines.fr)