

RÉSIDENCE LES AIGUEILLÈRES

EHPAD



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
Mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

Résidence EHPAD Les Aigueillères
192 chemin des Aigueillères
34980 Montferrier-sur-Lez
04.67.55.16.50

www.oc-sante.fr

Bienvenue

Entrée
Bienvenue

RESIDENCE MEDIC
LES AUBREY

Sommaire

4 Un établissement
Oc Santé

9 Nos engagements

12 Votre accueil
et votre admission

13 Votre séjour

17 Règlement des frais
d'hébergement

17 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.

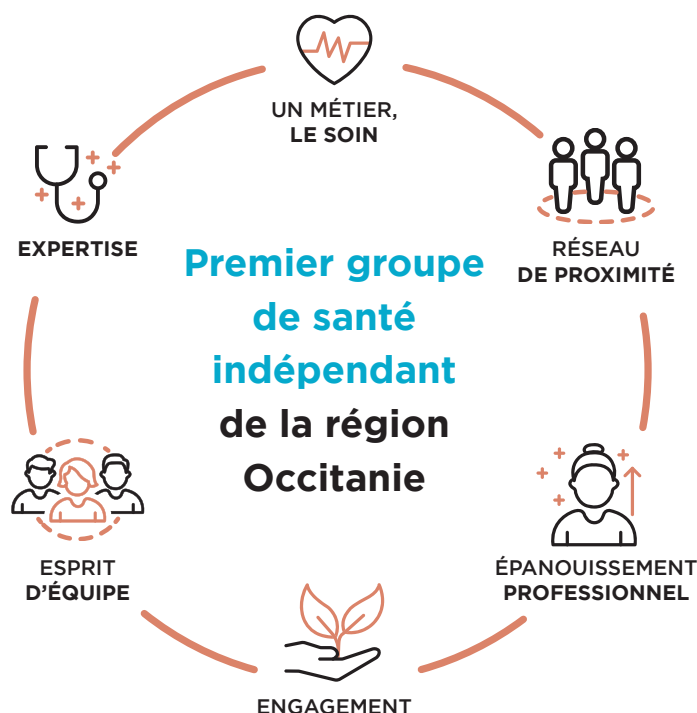
Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



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

La résidence EHPAD Les Aigueillères est un établissement du groupe

Oc Santé



2 500 LITS ET PLACES

3 300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

300 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

4 500 NAISSANCES PAR AN

80 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN

480 RÉSIDENTS

LE PÔLE MÉDICO-SOCIAL

Premier groupe de santé indépendant de la région Occitanie, le groupe Oc Santé s'inscrit, depuis 1947 et la création de la Polyclinique Saint-Roch à Montpellier, dans **une démarche de proximité des soins et de maillage territorial des spécialités**. C'est dans cette volonté que le groupe s'est attaché, dès l'année 1998, au secteur médico-social avec l'acquisition de l'Ehpad Résidence **Les Glycines** situé en coeur de ville, à Montpellier. Puis, en 2003, en construisant l'Ehpad Résidence **Les Lavandes** à Florensac et dix ans plus tard, en déménageant la résidence **Les Glycines** de son emplacement historique au profit d'une construction moderne, toujours en centre-ville, avec au dernier étage du bâtiment une résidence senior : **Les Terrasses des Glycines**.

Afin de répondre toujours au mieux aux besoins de la population, le groupe a intégré, en 2019, l'Ehpad Résidence **Les Mélias**, situé à Montady. Fort d'un pôle médico-social de trois établissements et d'une résidence senior, le groupe a, en 2023, fait l'acquisition de quatre nouveaux établissements sur la métropole de Montpellier : **L'Ensoleillade** à Lattes, **La Martégale** à Pérols, **La Cyprière** à Juvignac et **Les Aigueillères** à Montferrier-sur-Lez. Toujours dans une volonté d'offrir aux personnes âgées et dépendantes un accompagnement de qualité, le groupe s'est également doté, la même année, d'une société de services à la personne : Nouvéo, qui propose une large gamme de services à tous ceux qui en ont besoin.

En 2025, le groupe intègre l'Ehpad Résidence **Notre Dame du Bon Accueil** à Saint-Georges d'Orques et la résidence senior attenante au bâtiment principal, **Les Terrasses Notre Dame**.

Cette approche de proximité permet aujourd'hui au groupe Oc Santé d'être **un acteur essentiel de l'hébergement pour personnes âgées et dépendantes dans le département de l'Hérault** et de conforter son expertise dans la prise en charge des personnes âgées avec un total de huit structures médico-sociales.

Une expertise reconnue dans la prise en charge des personnes âgées

Le groupe Oc Santé développe, dans plusieurs établissements, une offre de soins en gériatrie qui contribue, sur la métropole montpelliéraine, à **une offre de soins pertinente, adaptée et pluridisciplinaire**.

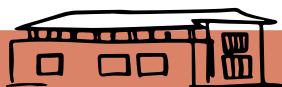
Les cliniques du **Millénaire** et de **Saint-Roch** (Montpellier) disposent ainsi de services de gériatrie, récemment étoffés par une prise en charge spécialisée en cardiologie pour la première et en orthopédie pour la seconde. La clinique **Saint-Antoine** (Montarnaud) est l'établissement de référence en géronto-psychiatrie sur le territoire héraultais. La clinique **Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux) a ouvert, en 2021, un service dédié aux soins de suite gériatriques.

Au-delà de ces différents services ou établissements dédiés à la gériatrie, d'autres établissements du groupe Oc Santé assurent une prise en charge gériatrique en médecine et en chirurgie (clinique **Clémentville** à Montpellier), en soins médicaux et de réadaptation (clinique **Bourgès** à Castelnau-le-lez, clinique **Fontfroide** et clinique **Plein Soleil** à Montpellier) et en hospitalisation à domicile (**Home Santé HAD**).

Afin de répondre de manière juste et attentive aux besoins des résidents, **le pôle médico-social** s'organise autour d'une responsable de pôle qui coordonne l'ensemble des établissements et s'assure de leur bon fonctionnement, d'une référente qualité, des directions de chaque établissement et d'une équipe pluridisciplinaire propre à chaque structure.

Les établissements bénéficient également de l'appui et de l'expertise des fonctions transversales du groupe (RH, systèmes d'information, technique, achats..) et d'un partenariat avec les établissements sanitaires.

En étant propriétaire de l'intégralité de ses structures, le groupe Oc Santé a su bâtir un pôle médico-social aux fondations solides, toujours centré sur le bien-être des résidents.



LA RÉSIDENCE

La résidence **Les Aigueillères** est un établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) situé au cœur du village de Montferrier-sur-Lez. Ce lieu de vie a été conçu de sorte qu'il soit le plus convivial et agréable à vivre pour les résidents. L'établissement accorde une attention particulière à **l'accompagnement du résident** et de ses proches. L'accueil de la personne âgée est un projet partagé dans un climat de **confiance** et de convivialité. Une **équipe qualifiée et permanente** assure, avec professionnalisme et dévouement, la sécurité et le bien-être des résidents.

La résidence dispose d'une **unité de vie protégée** dédiée aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.

→ CHIFFRES CLÉS

- **60** PLACES EN HÉBERGEMENT PERMANENT EN CHAMBRE INDIVIDUELLE, DE COUPLE OU COMMUNICANTE
- DONT **10** PLACES EN UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Madame Vanessa BOUTON, Directrice

Docteur Aurore LAFORET, Médecin coordonnateur

ainsi que l'ensemble des professionnels se tiennent à votre disposition tout au long de votre séjour

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



L'ÉQUIPE

Une équipe pluridisciplinaire vous accueille et assure votre accompagnement :

- À l'accueil, deux secrétaires se relaient pour vous renseigner et accueillir vos proches.
- Un programme d'animations diverses et variées vous est proposé.
- Une équipe médicale est également à votre service, elle se compose :

- du médecin coordonnateur,
- de l'infirmière coordinatrice,
- d'infirmier(e)s,
- d'aides soignant(e)s,
- d'assistants de soins en gériatrie,
- d'une psychologue,
- d'une équipe de paramédicaux comprenant ergothérapeute, psychomotricienne.

Pour la continuité des soins et de la prise en charge des résidents, le personnel se relaie 7j/7. Une équipe assure également l'aide et l'accompagnement durant la nuit.

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.

- En fonction des besoins nous vous proposerons de faire appel à des :
 - masseurs kinésithérapeutes libéraux,
 - orthophonistes libéraux,
 - pédicures, coiffeurs, esthéticienne.

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

- **INFIRMIÈR(E)S** : tunique grise / pantalon blanc
- **AIDES-SOIGNANT(E)S** : tunique bleu marine / pantalon blanc
- **AGENTS DE SERVICE** : tunique bleue / pantalon blanc

NOS VALEURS

Respect, dignité et écoute, sont les valeurs de l'établissement, elles sont partagées par l'ensemble des établissements du pôle médico-social. La résidence a pour mission d'assurer confort et bien être aux résidents accueillis.

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

PLAN DE LA RÉSIDENCE



ACCESSIBILITÉ

Conçu 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 peut 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.

Afin d'assurer la sécurité de tous, il est demandé à votre entourage de ne pas communiquer le code d'accès et de ne pas laisser sortir un résident même si celui-ci vous semble en capacité de sortir seul. N'hésitez pas à vous rapprocher d'un membre de l'équipe.

STATIONNEMENT ET ACCÈS

La résidence est située en plein cœur de **Montferrier-sur-Lez** et dispose d'emplacements réservés aux personnels et aux visiteurs.



En Bus : ligne 26

— arrêt « Font du Noyer »



Nos engagements

→ VOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

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. **Il appartient au résident, et non à l'établissement, de choisir son médecin traitant qui continuera à assurer son suivi médical sur la résidence. 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.

Des kinésithérapeutes et orthophonistes interviennent sur prescriptions médicales. Le choix de l'intervenant doit faire l'objet d'une information préalable auprès de l'équipe médicale de l'établissement.

« 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.

→ L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

En cas de nécessité médicale, une hospitalisation à domicile peut être mise en place au sein de l'établissement pour assurer, en lien avec notre équipe, l'accompagnement médical du résident.

→ LA VIE DANS L'UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE

Les personnes atteintes de la **maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées**, nécessitant un projet particulier, sont accueillis dans un espace dédié. Cette Unité de Vie Protégée, autonome sur le plan fonctionnel, fait partie intégrante de l'EHPAD. Le personnel y travaillant partage les valeurs de l'établissement et est formé à l'accueil et l'accompagnement de personnes en perte de repère.

L'accueil au sein de cet espace peut être transitoire : l'admission comme la sortie de ce lieu de vie relèvent d'une décision pluridisciplinaire. Les résidents et leurs proches sont accompagnés lors de ces changements.

→ ACTIVITÉS DE LOISIRS ET ANIMATIONS

Des animations variées sont proposées par des 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. Le pôle médico-social du groupe Oc Santé met à disposition un minibus permettant de faire des sorties régulières avec les résidents.

Les activités proposées sont :

- ateliers mémoire ;
- exercices corporels et Activités Physiques Adaptées ;
- chant; chorale ;
- ateliers de peinture, d'arts plastiques ;
- musicothérapie, chant ;
- massage et détente corporelle ;
- ateliers de lecture, d'écriture, d'expressions diverses; revue de presse
- jeux de société... (à disposition, n'hésitez pas à les demander à l'accueil).

Tous les mois, nous fêtons les anniversaires et organisons régulièrement 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 est affiché dans l'établissement. Il est également communiqué à vos proches via l'application FAMILIZZ. Ce programme 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 pas vous déplacer pour participer aux animations, les professionnels sont à votre disposition pour vous accompagner.

FAMILIZZ

Pour garder un lien quotidien avec les familles, la résidence partage les moments de vie sur **l'application Familizz**. Chaque famille est invitée à se créer un compte afin de pouvoir suivre l'actualité de l'établissement, visionner les photos et envoyer des messages privés. Cette application est sécurisée et exclusivement réservée aux familles des résidents et aux professionnels de l'établissement.

→ ÉVALUATION EXTERNE

Un nouveau dispositif d'évaluation des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) a été récemment construit par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette évaluation vise à garantir le respect de vos droits, à améliorer votre bien-être et à assurer un accompagnement adapté à vos besoins. Elle se concentre sur plusieurs aspects clés : la qualité des soins, l'accompagnement personnalisé, la sécurité et la participation des résidents à la vie de l'établissement. Dans le cadre de cette démarche, vous pourrez être sollicité pour donner votre avis sur l'accompagnement proposé et nous faire part de vos attentes. Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, l'EHPAD Les Aigueillères s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

En 2024, lors de l'évaluation réalisée par un organisme indépendant, l'EHPAD a obtenu le niveau «B», démarche qualité structurée. Une nouvelle évaluation se fera dans 5 ans.

→ POLITIQUE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Le pôle médico-social du groupe Oc Santé détermine sa politique qualité - gestion des risques en s'appuyant sur la politique qualité définie en cellule qualité stratégique Oc Santé. Elle a été élaborée conjointement par les directions, l'équipe médicale, l'équipe qualité et présentée lors du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé dans l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées constitue notre plan d'actions qualité et gestion des risques .

→ PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au sein de l'établissement, l'équipe soignante s'engage, en lien avec les médecins traitants, à prévenir, évaluer, prendre en compte et mettre en place les mesures nécessaires pour soulager la douleur physique et psychique.

→ PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des infections acquises dans les établissements de santé et médico-sociaux.

Le personnel de la résidence accompagné de l'équipe mobile d'hygiène met tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue des infections en appliquant des mesures d'hygiènes préventives.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la résidence ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE.

Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels. Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations. Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables. Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement. Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins, en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation. Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE «**Tous responsables, tous engagés**» sur oc-sante.fr.



Votre accueil et votre admission

→ ACCUEIL

9h00
18h00

du lundi au samedi

Permanence téléphonique 24h/24.

LES FORMALITÉS D'ENTRÉE

À réception du dossier d'admission complété, nous vous proposerons une visite de l'établissement. La secrétaire ou la directrice vous renseignera alors sur le fonctionnement institutionnel et vous informera sur les modalités d'entrée.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer vous-même pour la visite, votre 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.

→ SI VOUS ENVISAGEZ UNE ADMISSION DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Vous devez remplir un dossier d'admission (celui-ci vous est remis à l'accueil et se trouve également sur le site www.oc-sante.fr, rubrique Les Aigueillères) 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 :**
 - carte d'identité ou livret de famille ;
 - attestation de droits à la sécurité sociale ;
 - mutuelle ;
 - déclaration de revenus ;
 - 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.

→ L'HÉBERGEMENT

- Au rez de chaussée se trouvent le hall d'accueil, l'administration et la salle d'activité. Le bureau médical, l'infirmier et la salle de rééducation sont situés au 1^{er} étage. L'Unité de Vie Protégé est également situé sur ce niveau.
- Les chambres sont réparties sur les 3 niveaux du bâtiment.
- Vous pouvez apporter votre mobilier pour personnaliser votre chambre bien qu'elles soient toutes meublées.
- À chaque étages, des salons permettent de recevoir vos proches ou de participer à des animations. Les extérieurs ainsi que les terrasses, facilement accessible, sont des lieux de rencontre et de repos.

→ LA RESTAURATION

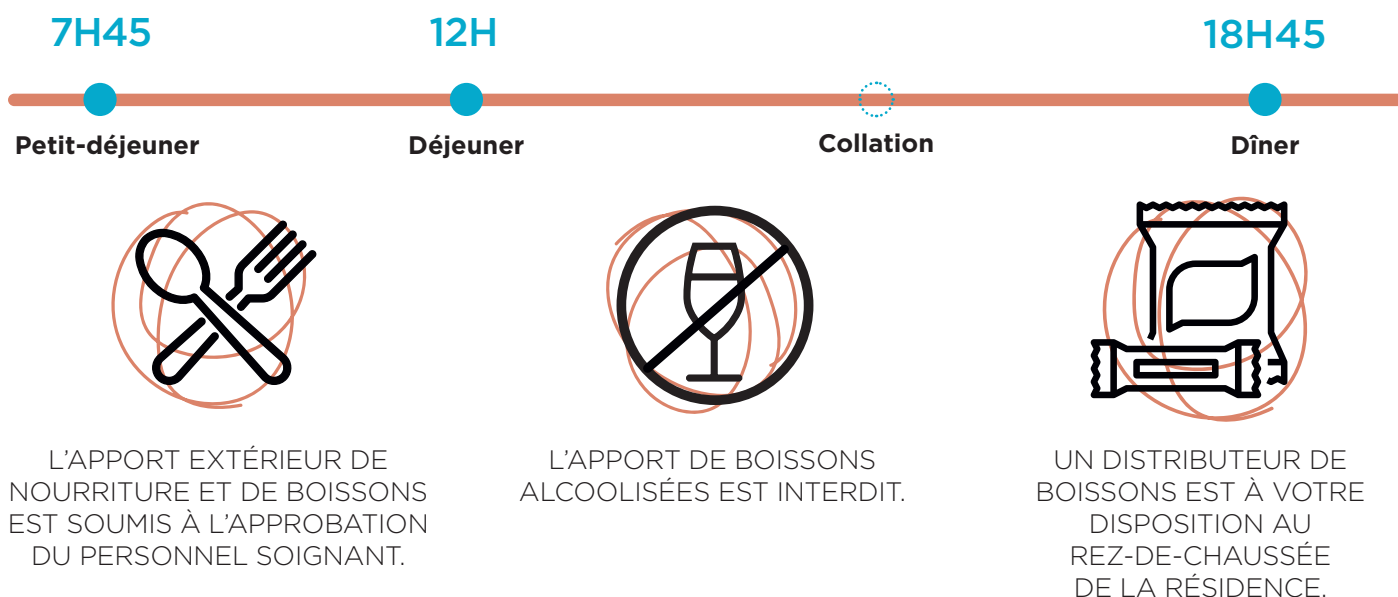
Le chef et son équipe vous accueillent tous les jours au restaurant. Une restauration adaptée est réalisée sur place. Les goûts et les aversions des résidents sont pris en compte dès l'entrée en établissement. Le chef vous propose une fiche à remplir recueillant ces différents éléments. Pour les personnes 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. Pour le confort de chacun, la salle de restaurant permet à chaque personne de trouver sa place, selon ses affinités. Une diététicienne valide les menus et garantit que les apports nutritifs journaliers soient suffisants et adaptés.

→ LES REPAS



Le petit déjeuner est servi en chambre ou dans un salon. Les autres repas sont pris dans le restaurant. 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 7h45, petit déjeuner, 12h00 déjeuner, collation dans l'après-midi et à partir de 18h45 : dîner.

Les horaires des repas sont les suivants :



Ces éléments pourront être revus lors du projet d'accompagnement personnalisé du résident.

Les menus sont disponibles à l'accueil et affichés dans l'ascenseur. Vous avez la possibilité, le midi uniquement, d'inviter famille et amis à déjeuner. Pour cela, il suffit de prévenir l'accueil la veille de leur venue. De la même façon, vous pouvez déjeuner à l'extérieur en nous en informant 24h à l'avance et après accord médical.

→ TÉLÉPHONE

Dès votre arrivée, nous vous invitons à contacter l'opérateur de votre choix pour l'ouverture d'une ligne téléphonique directe.

→ SERVICE TÉLÉVISION

Un téléviseur est installé dans un salon. Chaque chambre dispose d'une prise murale.

Pour nous aider dans la prévention des infections d'origine manuportée (transmission par les mains) nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à utiliser le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans les couloirs ou à l'entrée de la résidence.

→ L'ENTRETIEN DE L'ÉTABLISSEMENT

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

- 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.

NOS SERVICES

→ LINGE

La responsable hôtellerie veille au bon entretien de vos vêtements.

Si vous avez besoin de ses services, pensez à le signaler à l'accueil.

→ VALEURS

Conformément à la loi n°92-164 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 n'étant pas responsable en cas de perte ou de vol.

→ LOISIRS ET ANIMATIONS

Un programme d'animations vous est personnellement remis tous les 15 jours.

→ COURRIER

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

Voici l'adresse postale :

Résidence Les Aigueillères
192, Chemin des Aigueillères
34980 MONTFERRIER-SUR-LEZ

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

→ 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 ou d'une esthéticienne auprès de la secrétaire.

Les tarifs des différents prestataires sont affichés dans le sas d'entrée.





VOTRE ENTOURAGE

→ VISITES

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

→ SORTIES

Vous pouvez, sauf contrainte médicale, sortir à tout moment. Pensez à le signaler auprès du secrétariat ou à compléter le registre mis à disposition à cet effet.

LES CONSIGNES À RESPECTER

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 été validée par votre médecin traitant. Le personnel médical assure la distribution et n'est responsable que des traitements prescrits par ce médecin traitant. Aucun médicament ne doit être laissé à disposition dans les chambres.

→ 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. Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement et en particulier dans les chambres.

→ 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.

→ HYGIÈNE

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

- **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.

→ ANIMAUX DE COMPAGNIE

Sous réserve de l'avis du conseil de la vie sociale et du respect de certaines conditions, votre animal de compagnie peut être accueilli au sein de notre établissement. Un certificat vétérinaire doit obligatoirement être fourni et **vous devez être en capacité d'assurer personnellement l'ensemble des besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de l'animal.**

Vous devez également répondre aux exigences spécifiques en matière d'hygiène, de sécurité ainsi que des catégories d'animaux autorisées en application de la loi du 8 avril 2024 et l'arrêté du 3 mars 2025 relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD, Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous rapprocher de la direction de l'établissement.

Règlement des frais d'hébergement

Il est tout à fait envisageable de procéder au règlement par prélèvement automatique, pour lequel nous vous donnerons la procédure. Les frais annexes (coiffeur, pédicure, pharmacie...) sont indépendants des frais de séjour mais peuvent vous être remis en fin de mois. 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 Départemental.

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 Départemental, ou directement pris en charge par le Conseil Départemental 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 programmée.

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

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 de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier. Il vous faudra alors formuler une demande écrite auprès de la direction de la résidence.

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 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.

→ DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent de préciser vos souhaits concernant votre fin de vie si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prise en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de l'intégrer dans votre dossier. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous fournir des informations complémentaires sur les directives anticipées et/ou vous accompagner dans la rédaction de celles-ci.

→ BIENTRAITANCE

L'ensemble des professionnels de la résidence s'engagent dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance.

L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers les diverses formations.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la résidence, 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 Aigueillères 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 Aigueillères 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-oc-sante.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).

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'outil **SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles. Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

L'ensemble des résidents et leurs familles peuvent porter une réclamation ou une remarque sur le fonctionnement de l'établissement, la démarche d'accompagnement, l'environnement du résident, les différents services proposés ou autres. Nous vous invitons à vous rapprocher de l'accueil pour plus de détails.

EXPRESSION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Lors de votre séjour, vous pourrez être sollicité pour exprimer votre perception de l'accompagnement qui vous est proposé au sein de l'EHPAD.

Cela pourra se faire au travers :

- **des questionnaires de satisfaction** : au moins une fois par an, il permet d'améliorer notre démarche qualité à travers vos impressions, remarques et suggestions. Un professionnel se tient à votre disposition pour vous accompagner .
- **de commissions d'animation** : elles vous permettront de vous exprimer sur les animations proposées pour définir collectivement si vous souhaitez les poursuivre ou non, en modifier l'horaire ou le lieu. Vous pourrez également nous proposer de nouvelles animations à mettre en place.
- **d'une commission restauration** : qui réunit les résidents, le chef cuisinier, la diététicienne et la Direction. Elle permet de recueillir les souhaits des résidents, de réajuster les menus et d'améliorer la prestation.
- **du projet d'accompagnement personnalisé** : à minima une fois par an, il s'agit d'une réunion à laquelle vous serez invité à participer, organisée avec vos proches si vous le souhaitez et les professionnels qui vous accompagnent afin de réaliser ensemble votre projet d'accompagnement répondant à vos besoins et à vos attentes.
- **des groupes d'expression** : menés par la psychologue de l'établissement selon une fréquence définie. Ils sont l'occasion pour vous de vous exprimer, d'échanger et de partager des moments privilégiés avec d'autres résidents.

MÉDIATION À LA CONSOMMATION

L'établissement est adhérent à **AME CONSO**.

Pour toute demande de médiation concernant un litige relatif aux prestations prévues par le contrat de séjour vous pouvez vous rendre sur le site **www.mediationconso-ame.com** et compléter le formulaire dédié à cet effet ou les contacter par courrier postal :

AME conso, 11 place Dauphine - 75001 PARIS

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 à minima 3 fois par an. Il joue un rôle clé dans la transparence et la communication. Il donne la parole aux usagers en leur donnant l'opportunité d'exprimer clairement leur attentes. Il se traduit par un moment d'échange où l'on se réunit pour parler de la vie et du fonctionnement de l'établissement dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie des résidents. Cette instance participative permet à l'utilisateur d'être acteur du fonctionnement de l'établissement. Les coordonnées des membres du CVS sont à votre disposition 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.

— 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^{er} – 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. À 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.

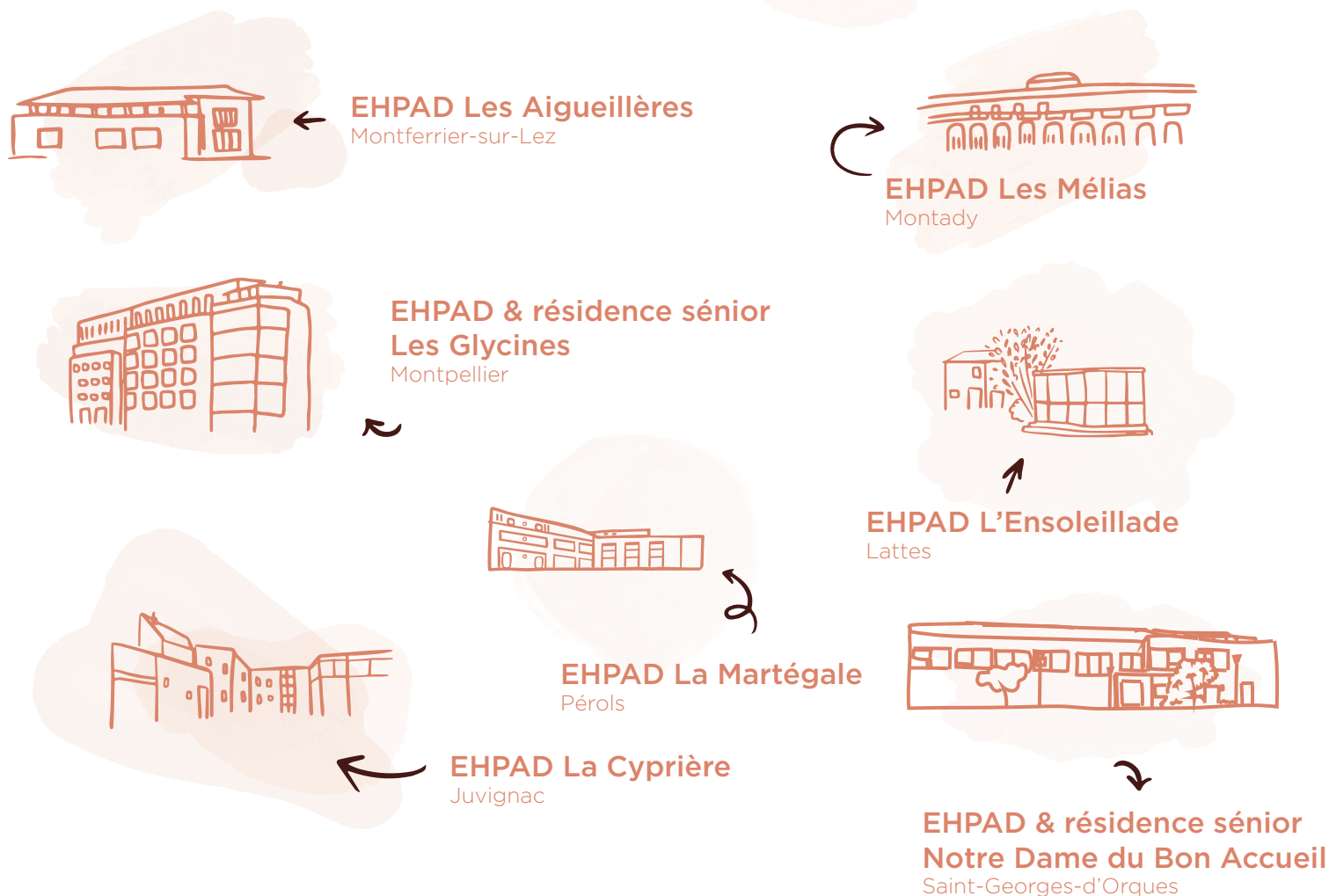
Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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.

Le pôle médico-social

du groupe **Oc Santé**

8 EHPAD ET 2 RÉSIDENCES SENIOR



Le pôle services à la personne

du groupe **Oc Santé**

1 société de services à la personne : Nouvéo

Le pôle santé

du groupe **Oc Santé**

- **5 cliniques Médecine - Chirurgie - Obstétrique :**
Saint-Roch • Millénaire • Clémentville • Mont-Louis • Paris-Bercy
- **5 cliniques de Soins Médicaux et de Réadaptation et 1 unité de Soins de Longue Durée :**
Fontfroide • Bourges • Plein Soleil • Les Oliviers • Les Jardins de Sophia
- **1 établissement d'Hospitalisation à domicile :** Home Santé
- **4 cliniques psychiatriques :**
Stella • La Pergola • Saint-Martin de Vignogoul • Saint-Antoine