

RÉSIDENCE LES LAVANDES

EHPAD



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,
Mieux vous accompagner**

Livret d'accueil

Résidence EHPAD Les Lavandes
14 Bis Rue de la Lavande, 34510 Florensac
04.67.00.93.00

www.oc-sante.fr

Bienvenue



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.

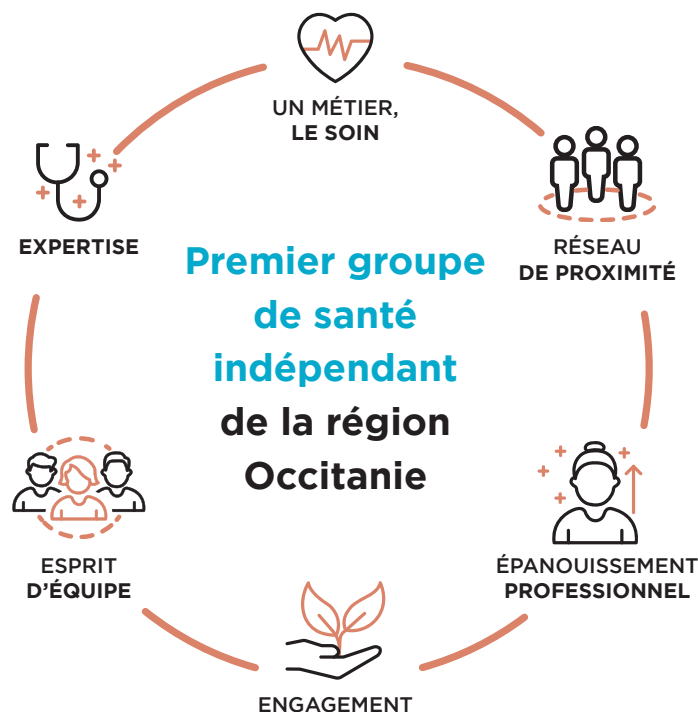
Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



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 Lavandes 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 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. L'**unité protégée** permet d'accueillir dans un lieu de vie dédié des personnes présentant des **troubles du comportement de type maladie d'Alzheimer ou apparentée**. Chacun peut ainsi évoluer dans un environnement qui lui est adapté.

→ CHIFFRE CLÉ

- 56 PLACES
- DONT 10 PLACES EN UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

Monsieur Bruno PERUGA, Directeur.

Docteur Emmanuelle PINEAU, Médecin coordonnateur.

Vous pouvez les joindre, ainsi que l'ensemble des professionnels qui se tiennent à votre disposition, 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 la cadre infirmière,
 - 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 et musicothérapeute

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
- Une équipe de bénévoles rend régulièrement visite aux résidents qui le souhaitent. Elle est impliquée dans la vie de l'établissement depuis plusieurs années.

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 blanche avec un liseré bleu
-  **AIDES-SOIGNANT(E)S** : tunique rose
-  **AGENTS DE SERVICE** : tunique vert anis
-  **LINGÈRE** : tunique mauve

NOS VALEURS

Respect, dignité et écoute, sont les valeurs de l'établissement, elles sont partagées par l'ensemble des établissements du pôle médico-social. Les résidences ont 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.

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.

UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE

Début janvier 2023, une unité de 10 lits a ouvert ses portes au sein de l'établissement.

Elle permet d'accueillir 10 résidents présentant des troubles du comportement. Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, nécessitant un projet particulier, sont ainsi accueillies dans un espace dédié. La conception architecturale de cette unité, le choix des coloris que ce soit des murs, du mobilier, ont été réalisés avec soin afin de faire de ce cadre de vie un lieu accueillant, chaleureux et sécurisant.

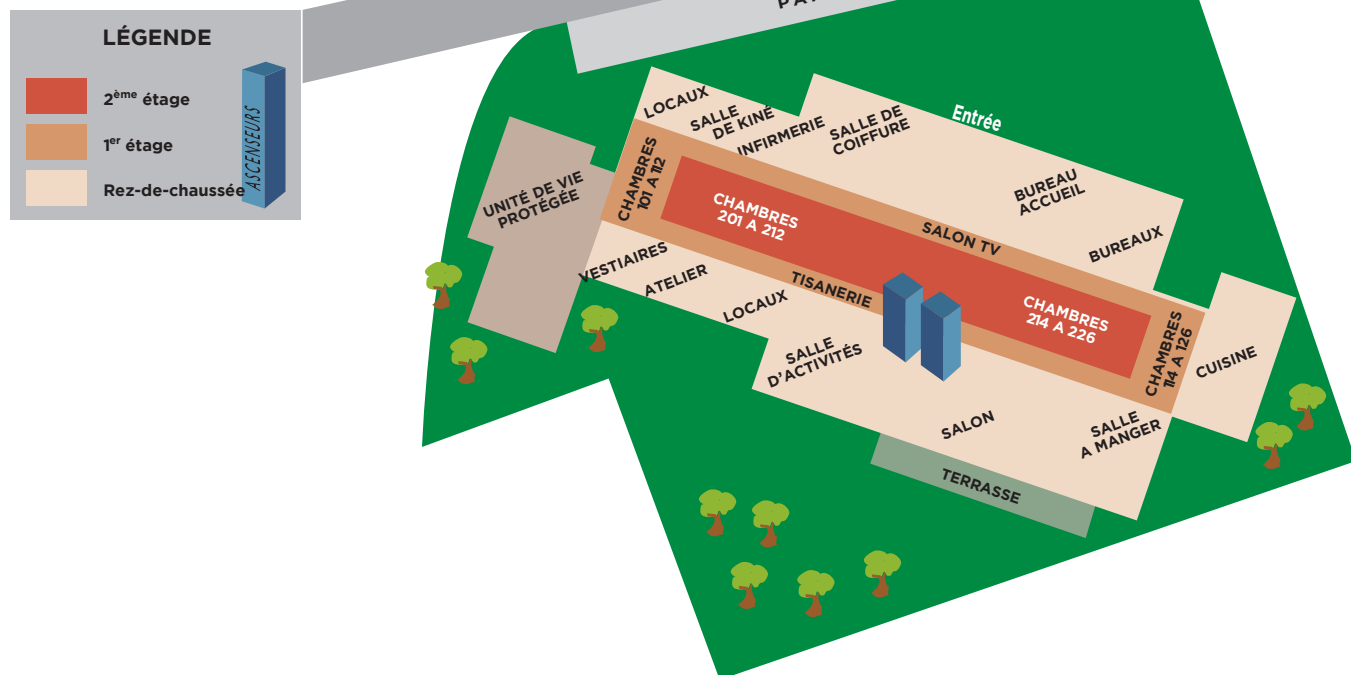
Au sein de cet espace « cocooning », les résidents peuvent aller et venir en toute sécurité. Le fait d'être en rez-de-chaussée permet l'accessibilité à un jardin végétalisé ainsi qu'à une terrasse pour faire des promenades ou différentes activités de plein air.

L'équipe formée à l'accompagnement des personnes présentant des troubles du comportement est attentive au bien-être de chacun.

En partant des besoins et habitudes du résident, est construit le projet personnalisé qui est ensuite mis en œuvre par les professionnels en lien avec la famille et les proches aidants. Cette unité permet ainsi à chacun de trouver sa juste place au sein de l'établissement et respecter les besoins et attentes des uns et des autres.



PLAN DE LA RÉSIDENCE



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 l'établissement. 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.

➔ 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 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, 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 affiché dans l'établissement et à disposition des familles sur familizz 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.

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.

➔ 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.

→ 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 Lavandes s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité.

En 2025, lors de l'évaluation réalisée par un organisme indépendant, l'EHPAD a obtenu le niveau «A», démarche qualité avancée. 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 des établissements. 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 .

→ 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 vendredi

Permanence téléphonique 24h/24.

LES FORMALITÉS D'ENTRÉE

À réception du dossier d'admission complété, nous restons à votre disposition pour vous proposer une visite de l'établissement. La secrétaire 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, 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.

→ 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.oc-sante.fr, rubrique Les Lavandes) 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 ;
 - 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 repas ne sont servis dans les chambres que pour raisons médicales. Famille et amis, en avertissant la secrétaire au plus tard la veille, 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.

→ L'HÉBERGEMENT

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 est climatisé. 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.**

→ CHAMBRE

Les chambres, claires et ensoleillées, 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.

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.

→ 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.

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).

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**

→ 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.

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, nous le marquerons 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 :

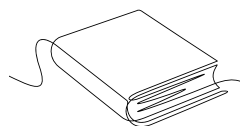
**Résidence Les Lavandes
14 bis, rue de la Lavande
34510 FLORENSAC**

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

→ INTERNET

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

→ 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.

→ 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.**

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 de vie 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, 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 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 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.

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 former 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 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-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'usager d'être acteur du fonctionnement de l'établissement. Les coordonnées des membres du CVS est à votre disposition à l'accueil.

Charte de la personne âgée dépendante

Fondation Nationale de Gériatrie, 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. 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.

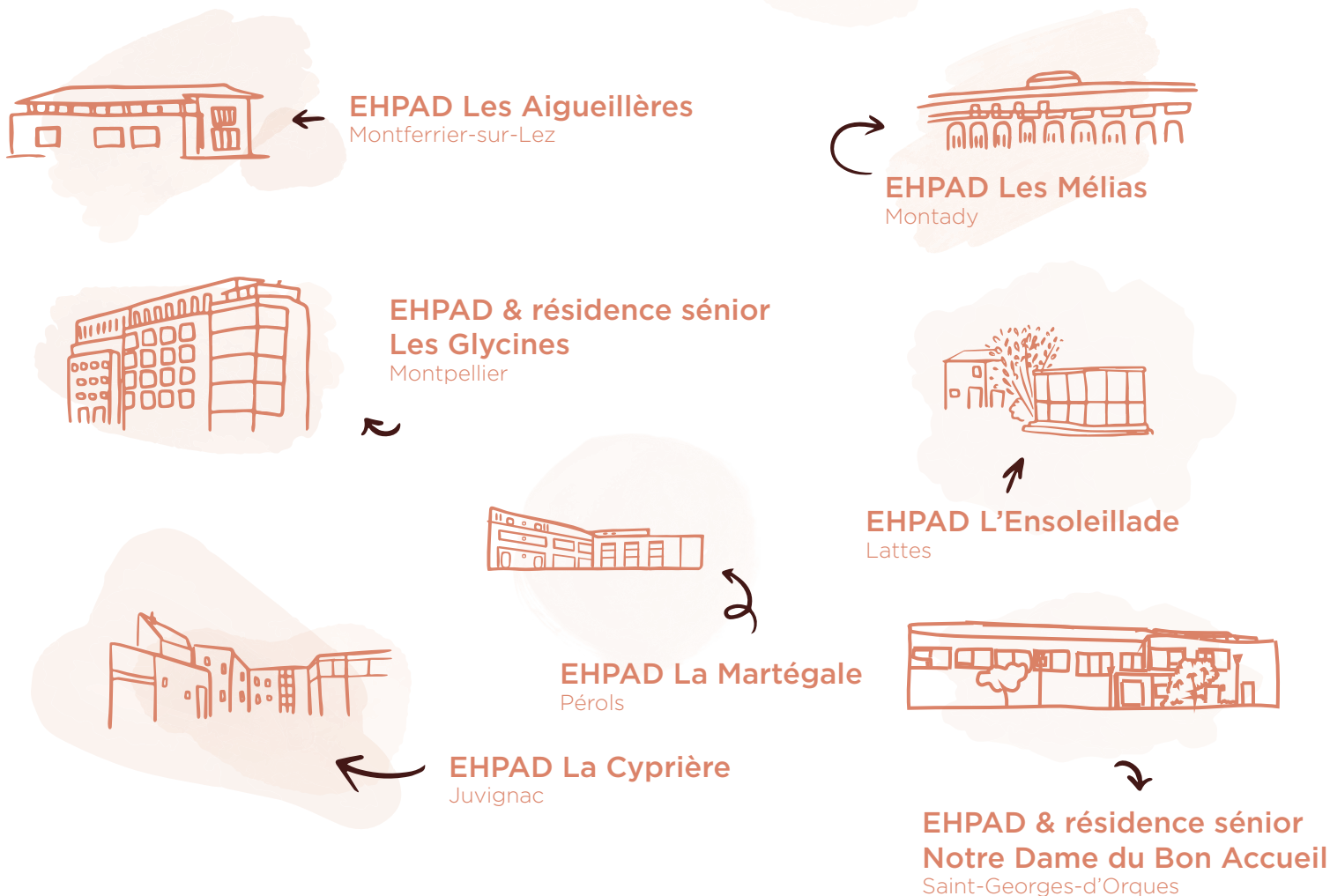
Article 12 – Respect de la dignité de la personne et de son intimité

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.

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