



# LIVRET D'ACCUEIL

Etablissement d'Hébergement pour  
Personnes Agées Dépendantes

## LES GLYCINES

20 rue Principale  
72 510 MANSIGNÉ  
 02.43.46.15.69  
 [accueil.mansigne@residences-aune.fr](mailto:accueil.mansigne@residences-aune.fr)  
[www.residences-aune.fr](http://www.residences-aune.fr)

# BIENVENUE

Chers résidents, familles et membres,

Au nom de toute l'équipe du Prieuré, nous vous souhaitons la bienvenue au sein de notre établissement.

Vous avez choisi notre établissement, et nous vous remercions sincèrement de la confiance que vous nous accordez. Situé en plein cœur de la campagne de Pontvallain, notre EHPAD vous offre un cadre de vie paisible et accueillant, où chacun bénéficie de soins de qualité, dispensés dans le respect de la dignité, du confort et du bien-être de chaque résident.

Ce livret d'accueil a pour vocation de vous présenter les principales informations pratiques concernant votre arrivée, ainsi que les conditions d'accueil et de séjour au sein de notre établissement.

En tant que directrice, je reste à votre disposition pour toute question, préoccupation ou suggestion. N'hésitez pas à venir me rencontrer ou à solliciter l'équipe, qui se tient à votre écoute pour vous accompagner au quotidien.

La direction,

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE

L'EHPAD de Mansigné est situé au cœur de la commune de Mansigné, dans un environnement calme et proche des commerces et services du bourg. L'établissement accueille des personnes âgées dépendantes dans un cadre sécurisé, confortable et adapté à leurs besoins.

La résidence, dont l'origine remonte au début du XIX<sup>e</sup> siècle, a bénéficié de plusieurs phases de modernisation et d'agrandissement afin d'améliorer les conditions d'accueil et de vie des résidents.

## Projet architectural

L'EHPAD Les Glycines est en cours de rénovation totale des locaux.

Les travaux ont débuté en septembre 2024 et devraient durer environ 4 ans. Ceux-ci permettront la suppression des chambres doubles, l'aménagement d'un parc extérieur et les rénovations de toutes les chambres avec douches individuelles.



## Les différentes possibilités d'accueil

L'établissement dispose, actuellement, de :

- 79 lits en EHPAD dont 8 chambres doubles,
- 13 chambres pour Personnes Agées Désorientées,
- 2 lits d'hébergement temporaire,
- 3 places d'accueil de jour,
- 14 places au sein du pôle d'activité et de soins adaptés (PASA)

### L'hébergement permanent

Nous disposons de 92 places d'hébergement permanent dont 8 chambres doubles avec tout le matériel adéquat et du personnel formé qu'exige l'accompagnement de personnes âgées en perte d'autonomie.

### L'unité pour Personnes Agées Désorientées (UPAD)

L'établissement propose également un hébergement dans une petite unité spécialisée de **13 chambres individuelles**, destinée aux personnes souffrant de troubles liés à la maladie d'Alzheimer ou à des pathologies apparentées.

Tout le personnel de l'unité est spécialement formé et sensibilisé aux besoins et aux particularités de ces pathologies, afin d'assurer un accompagnement adapté et sécurisant pour chaque résident.

### L'hébergement temporaire

Deux chambres sont disponibles pour un séjour de quelques jours à 3 mois maximum renouvelable 1 fois, offrant une alternative à l'hébergement permanent ou un répit pour les aidants à domicile.

Cet accueil permet aux personnes âgées de découvrir la vie en institution et facilite une future entrée éventuelle. Il est ouvert **365 jours par an** et inclut l'accès aux activités de l'établissement (animations, sorties, gymnastique douce, anniversaires, etc.).

Le coût varie selon le degré d'autonomie et peut être partiellement pris en charge par **l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) au domicile**.

### L'accueil de jour

L'établissement propose **3 places en accueil de jour** pour des personnes vivant à domicile et souffrant de maladies de type Alzheimer.

Ouvert du **lundi au vendredi, de 10h à 17h00**, cet accueil d'une demi-journée ou d'une journée permet de **maintenir le lien social, stimuler les capacités cognitives et de soulager les familles**.

Le coût varie selon le niveau d'autonomie et peut être partiellement pris en charge par **l'Allocation Personnalisée à l'Autonomie (APA) au domicile**.

## **PASA (pôle d'activité de soins adaptés)**

Le PASA accueille des résidents et des personnes en accueil de jour atteints de troubles cognitifs modérés (Alzheimer ou pathologies apparentées) sans symptômes agressifs.

Pendant la journée, ils participent à des **activités thérapeutiques et sociales** visant à **maintenir l'autonomie, stimuler les fonctions cognitives et sensorielles, et préserver les liens sociaux**.

## **Votre admission**

### **Les formalités d'admission**

L'établissement accueille les personnes de plus de 60 ans, sauf dérogation, seul ou en couple, sans condition de ressources financières.

En cas d'avis favorable, le **directeur prononce l'admission**, matérialisée par la signature du **contrat de séjours**. Le **règlement de fonctionnement** est disponible sur demande.

Un **dossier de pré-inscription** doit être préalablement rempli sur le site [trajectoire.sante-ra.fr](http://trajectoire.sante-ra.fr), puis transmis à l'EHPAD de votre choix. Il doit être complété par le **médecin traitant** avant validation.

Il comprend :

- un volet médical à compléter par le médecin traitant ou l'établissement hospitalier
- un volet administratif à compléter par la personne âgée et/ou sa famille.

Ce dossier ne peut être soumis qu'en **ligne**.

Les **agents administratifs** sont à votre disposition pour toute information. Une **visite de l'établissement** peut être organisée pour vous et votre famille sur **rendez-vous**, à condition que le **dossier Via Trajectoire** soit préalablement complété (<https://trajectoire.sante-ra.fr>).

L'admission se fait en recherchant **le consentement libre et éclairé** de la personne, en l'informant, selon ses besoins, des conditions et conséquences de son accompagnement, et en veillant à sa bonne compréhension.

Une **commission d'admission** (directeur, médecin coordonnateur et cadre de santé et agent d'accueil) examine votre dossier pour évaluer vos besoins, vos attentes et nos capacités à y répondre, puis vous propose une place dès que possible.

La **date d'arrivée** est fixée d'un commun accord avec vous et votre famille.

### **Les documents à fournir**

Lors de votre admission un dossier vous sera demander pour le remplir concernant des données essentielles. Tels que :

- La photocopie de la carte d'identité (Recto/Verso).
- La copie du livret de famille.
- L'attestation des droits (disponible sur le site internet de la caisse maladie) et la carte vitale.

- L'original de la complémentaire santé
- Un relevé d'identité bancaire ou postal si choix de prélèvement automatique.
- Les noms des personnes référentes (les enfants, la personne de confiance, nom du médecin traitant, noms des médecins spécialistes, ...).
- Une copie du jugement de tutelle dans le cas de l'existence d'une protection juridique (tutelle ou curatelle par exemple).
- Le contrat obsèques (s'il existe)

## **Les médicaments**

Sont à fournir :

- La dernière ordonnance de médicaments
- Le traitement médicamenteux en cours :
  - Pour 7 jours au minimum lors d'un hébergement classique
  - Pour toute la durée prévue de l'accueil lors d'un accueil de jour,

## **Le coût du séjour**

Le coût du séjour comprend 2 éléments :

- **Le tarif hébergement**, correspondant aux frais liés à la chambre, à la restauration, à l'entretien du linge et aux services hôteliers,
- **Le tarif dépendance**, qui couvre l'accompagnement et les soins liés à la perte d'autonomie.

### **Le tarif réservation**

Un tarif dit de réservation sera facturé dès le premier jour de réservation de la chambre et donc avant l'entrée effective de la personne hébergée dans l'établissement.

Ce tarif correspond au tarif hébergement -10 € soit 52.80 €.

Dans le cas d'une annulation de réservation avant l'entrée pour quelque motif que ce soit, la facturation des frais reste acquise à l'établissement

### **Le tarif journalier hébergement**

Le tarif journalier hébergement est fixé chaque année par arrêté du Président du Conseil Départemental de la Sarthe. Il s'applique de plein droit, à chaque résident, quelle que soit sa catégorie de dépendance, à la date fixée par cet arrêté, sans qu'il soit nécessaire de passer un avenant au présent contrat.

Dans le cas où la tarification n'a pas été fixée avant le 1er janvier de l'exercice en cours, le tarif en vigueur lors de l'exercice précédent sera reconduit jusqu'à la fixation de la nouvelle tarification. Une pondération du prix de journée est alors appliquée pour le reste de l'année.

**Les résidents peuvent également solliciter l'aide sociale.** Suite à l'instauration du principe du paiement net, les ressources des personnes à aide sociale du département de

la Sarthe seront gérées par le receveur de l'établissement. Il sera donc nécessaire de transférer à la Paierie Départementale les virements des pensions, des retraites et de l'allocation logement.

### Le tarif journalier dépendance

Le **tarif dépendance** correspond au coût des **soins et de l'accompagnement liés à la perte d'autonomie** dans l'établissement.

Il varie selon **le degré de dépendance du résident**, évalué par un professionnel selon l'échelle **AGGIR**.

Le bénéficiaire âgé de plus de soixante ans doit être classé dans un GIR 1, 2, 3, ou 4 pour bénéficier de l'APA.

Les personnes de moins de 60 ans **ne bénéficient pas de l'APA**.

### Les tarifs liés aux soins

Les **tarifs des soins** sont fixés par arrêté du Préfet de la Sarthe et versés directement à l'établissement.

L'EHPAD bénéficie d'un **forfait global de soins**, ce qui signifie qu'il prend en charge la majorité des dépenses : soins médicaux et infirmiers, interventions des auxiliaires médicaux, matériel courant et examens biologiques de base.

Cependant, certains actes restent **à la charge du résident**, notamment :

- \* La rémunération des médecins spécialistes exerçant à titre libéral,
- \* Les frais de transports sanitaires,
- \* Les soins dentaires,
- \* Les examens de radiologie nécessitant un équipement lourd (IRM, scanner, ...)
- \* Une partie des frais pharmaceutiques non couvert par la mutuelle.

Ces prestations sont remboursées par l'**Assurance Maladie** et, si applicable, par la **mutuelle** du résident, selon leurs conditions

### Les aides possibles

#### L'aide au logement à caractère social

Sous conditions de ressources, les résidents peuvent bénéficier d'une **aide au logement à caractère social**, versée par la **Caisse d'Allocations Familiales (CAF)** ou la **Mutualité Sociale Agricole (MSA)**.

À la demande du résident l'**EHPAD** peut vous aider à constituer le dossier.

L'aide est ensuite **versée directement au résident**.



#### L'aide sociale

Si vos ressources sont insuffisantes, un **dossier d'aide sociale** peut être constitué.

## L'allocation personnalisée d'autonomie hors département

**L'Allocation Personnalisée d'Autonomie** (APA) accompagne chaque personne, même lorsqu'elle entre en EHPAD situé dans un autre département. Le montant de l'APA est calculé selon le tarif dépendance appliqué dans notre département.

Selon les pratiques du département qui finance l'APA, deux fonctionnements sont possibles :

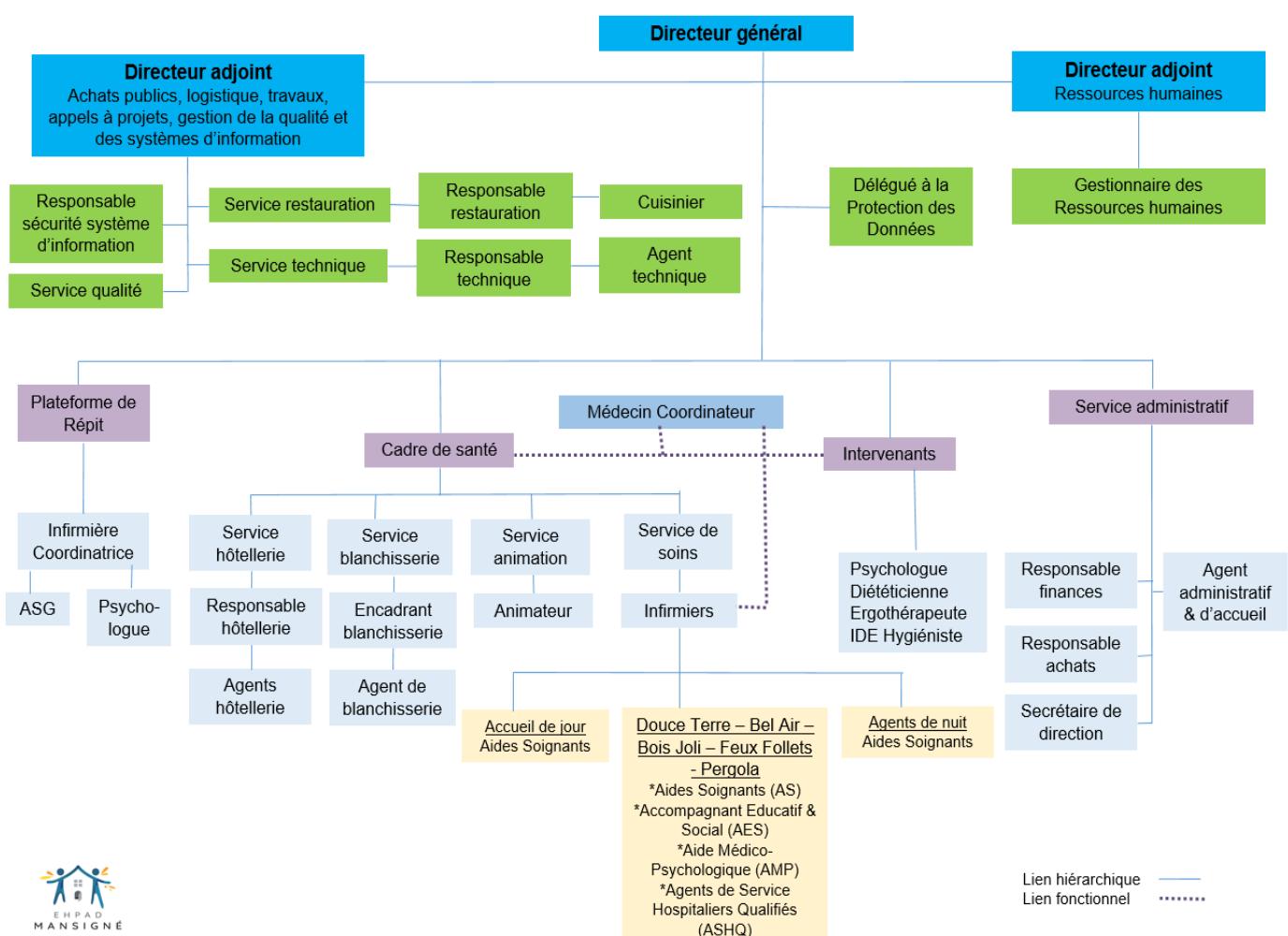
### **Versement au résident :**

Le département peut choisir de verser l'APA directement au résident. Dans ce cas, l'établissement facture le tarif dépendance complet, et le résident règle ensuite son reste à charge après avoir reçu l'APA.

### **Versement à l'établissement :**

Le département peut aussi verser l'APA directement à l'EHPAD. L'établissement déduit alors le montant d'APA du tarif dépendance, et seul le reste à charge apparaît sur la facture mensuelle.

## **Le personnel de notre établissement**

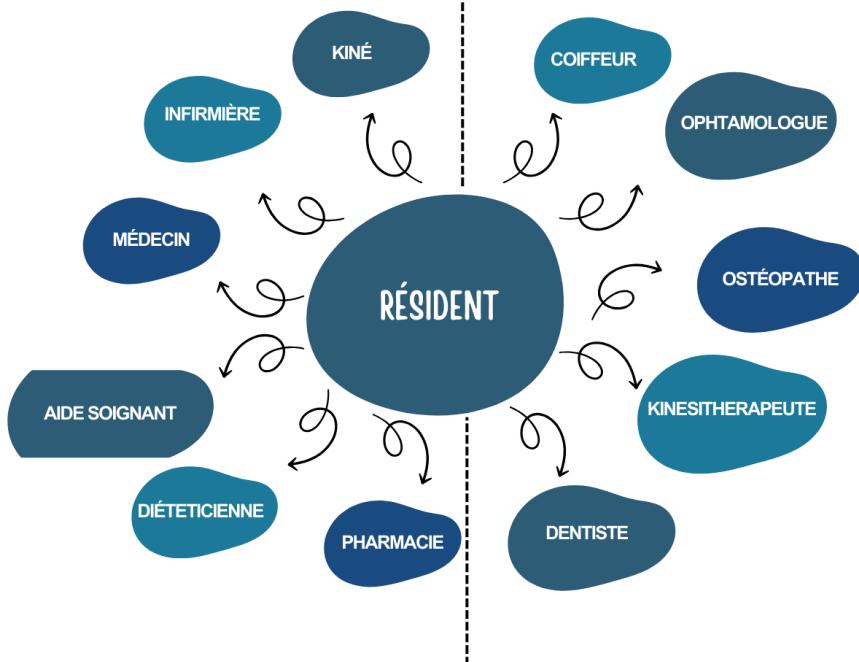


## Le suivi médical

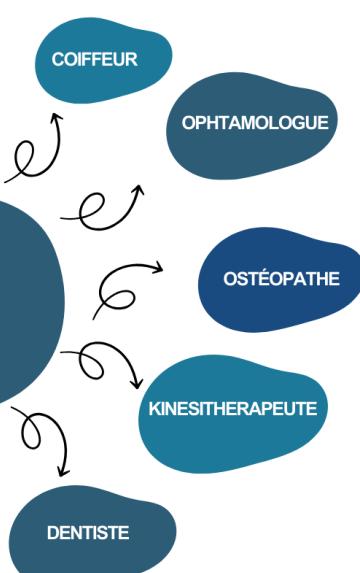
**Le libre choix du médecin traitant ainsi que des intervenants paramédicaux** (kinésithérapeute, pédicure, podologue, etc.) est un principe fondamental au sein de l'EHPAD.

Vous avez donc la possibilité de continuer à faire appel à des professionnels extérieurs tels qu'un ophtalmologiste, un stomatologue, un dentiste, un pédicure, un ambulancier, une esthéticienne, un coiffeur etc...

### A la charge de l'EHPAD



### A la charge du résident



Si vous le souhaitez, l'établissement peut se charger de la prise de rendez-vous auprès de ces intervenants.

**Soins médicaux et para-médicaux :** La santé et le bien-être des résidents sont assurés par une équipe soignante encadrée par un médecin coordonnateur.

Cette dernière veille à la cohérence et à la coordination des soins avec les médecins libéraux et l'équipe soignante.

Il est assisté d'un cadre de santé, d'infirmiers, d'une infirmière hygiéniste, de kinésithérapeutes, d'un ergothérapeute, d'une diététicienne, d'une psychologue, d'aides-soignants, d'accompagnants éducatifs et sociaux, ainsi que d'agents des services hospitaliers.

**Projet d'accompagnement personnalisé :** Le projet personnalisé a pour objectif d'organiser la vie du résident en réduisant le décalage entre la vie à domicile et la vie en EHPAD. Un recueil des attentes et des besoins est réalisé auprès de la personne âgée et de ses proches. L'évaluation pluridisciplinaire des réponses possibles par les professionnels est formalisée dans le projet d'accompagnement personnalisé. La personne âgée est ainsi reconnue dans le respect de sa capacité de décision et de participation à son propre projet.

**Les dépenses médicales et paramédicales prescrites** (médecins libéraux, kinésithérapeutes) ainsi que les analyses médicales et certains examens de radiologie sont pris en charge par l'établissement.

**Les dispositifs médicaux** suivants sont compris dans le forfait soins global et pris en charge par l'établissement : fauteuils roulants, déambulateurs, lits médicalisés, petit matériel médical, produits de soins, produits de nutrition.

Tous les autres soins tels que les médicaments, les visites auprès de spécialistes ainsi que les transports restent à la charge du résident ou de sa famille et sont remboursables par votre caisse d'assurance maladie, dans les conditions habituelles.

**Hospitalisation et court séjour** : Dans l'hypothèse d'une hospitalisation du résident, sa chambre est réservée au sein de l'EHPAD.

Une déduction liée à l'hospitalisation est appliquée à partir du 3<sup>e</sup> jour, tandis que la dépendance aux soins est prise en compte dès le 1er jour.

## Renseignements pratiques

L'établissement veille à la sécurité des résidents tout en respectant leur liberté individuelle.

**Une permanence soignante est assurée 24h/24** grâce au système d'appel malade et à la veille de nuit. Toutefois, il n'y a pas de médecin ni d'infirmier la nuit, ni de présence constante dans chaque service.

Pour des raisons de sécurité, l'utilisation d'appareils électriques personnels (téléviseur, radio, ventilateur, etc.) nécessite l'accord préalable du service technique.

Les locaux sont équipés de détecteurs d'incendie et les consignes de sécurité sont affichées dans chaque chambre. Des exercices et contrôles réguliers garantissent le bon fonctionnement des dispositifs de sécurité.

Enfin, tout le personnel reste à votre écoute et met tout en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

### Votre logement :

L'hébergement est proposé exclusivement en chambre individuelle, sans supplément. Chaque logement offre confort et sécurité, avec un cabinet de toilette et des WC privatifs. Les résidents peuvent apporter des objets et petits meubles personnels.

Quelques chambres sont communicantes.



### L'entretien :



Le ménage est effectué régulièrement par le personnel, en respectant votre intimité et en suivant des procédures d'hygiène validées.

## Vos repas :

Horaires habituels (en semaine) :

- Le petit déjeuner pris dans la chambre ou salle à manger des différents services **à partir de 7h45**.
- Le déjeuner à **12 h** dans les salles à manger.
- Un rafraîchissement entre **15 h 00 et 15 h 45**.
- Le dîner à **18h30** dans les salles à manger de chaque étage (**18h15** le week-end).

Les repas sont préparés sur place par les cuisiniers et servis en salle à manger ou en chambre, selon les besoins des résidents. Les régimes alimentaires spécifiques sont respectés conformément aux prescriptions médicales et sous la supervision de la diététicienne. Les menus sont affichés chaque semaine dans les différents services.

Les résidents peuvent partager un repas avec leur famille dans une salle réservée (**sur demande au secrétariat 48h** à l'avance et selon les disponibilités).

Une commission des menus se réunit régulièrement pour garantir des repas variés et équilibrés.

## Le courrier et les journaux :

Le courrier et les journaux sont distribués chaque jour directement par l'agent d'accueil. L'établissement assure également l'envoi de vos correspondances via une boîte aux lettres située à l'entrée du service Beausoleil. L'agent d'accueil est à disposition pour toute opération postale. Chaque résident peut librement s'abonner aux journaux et revues de son choix.

## Internet et télévision :

Toutes les chambres sont équipées d'une prise d'antenne télévision. Il est possible d'acquérir un téléphone fixe avec carte SIM, ce qui facilite l'installation d'une ligne téléphonique. Le WIFI est disponible gratuitement dans les chambres.

## Les animaux :

En application de l'[article L. 311-9-1 du code de l'action sociale et des familles](#), l'établissement garantit aux résidents le droit d'accueillir leurs animaux de compagnie, sous réserve de leur capacité à assurer les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de ces animaux et de respecter les conditions d'hygiène et de sécurité définies par arrêté du ministre chargé des personnes âgées.

- 1° Produire au moment de l'admission du résident ou de l'arrivée de l'animal un certificat vétérinaire comportant les mentions fixées en annexe au présent arrêté ;
- 2° Assurer et prendre en charge les soins vétérinaires requis par l'état de santé de l'animal ;
- 3° Veiller à l'absence de comportement dangereux de l'animal, y compris dans les espaces privatifs ;
- 4° Respecter les règles, fixées par le directeur de l'établissement pour assurer l'hygiène, la sécurité des personnels et résidents, ou la tranquillité des résidents, et relatives aux espaces soumis à des interdictions ou des restrictions d'accès pour les animaux ;
- 5° Fournir et mettre à disposition de l'établissement le matériel permettant de contenir l'animal en tant que de besoin ;

- 6° Fournir en permanence un accès à une eau propre et potable, renouvelée autant que de besoin, dans un récipient que le résident tient propre ;
- 7° Prendre en charge la nourriture adaptée aux besoins de l'animal ;
- 8° Fournir les soins quotidiens permettant d'assurer le bien-être de l'animal.

### **Salon de coiffure :**

Un salon de coiffure est aménagé dans l'établissement. Des coiffeuses professionnelles interviennent chaque semaine pour les résidents qui le désirent. Les prestations sont à la charge des résidents.

### **Les dépôts de valeur :**

Vous pouvez conserver des biens, effets et objets personnels et disposer de votre patrimoine et de vos revenus (dans la limite d'éventuelles mesures de protection juridique). Toutefois, vous êtes invité à ne pas garder de sommes d'argent importantes, de titres ou objets de valeur dans votre chambre.

L'établissement ne peut accepter de dépôt. Vous avez la possibilité, si vous le souhaitez, de les déposer auprès de la Trésorerie de rattachement de l'établissement, s'adresser dans ce cas à l'accueil.

En tout état de cause, l'établissement ne peut être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets ou des valeurs non déposées.

### **Le tabac :**

L'usage du tabac ou le vapotage sont strictement interdits dans les lieux publics. Il est donc, rigoureusement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

Le résident peut fumer ou vapoter dans sa chambre (mais pas dans son lit) à condition de ne pas provoquer de tabagisme passif auprès du personnel.

### **Le linge :**

Le linge fourni par l'établissement (**draps, couvertures, serviettes et gants de toilettes, draps de bain, ...**) est entretenu par les agents de blanchisserie. Toutefois vous devrez penser à apporter vos effets personnels de toilette (savon, gel douche, shampoing, ...). Le trousseau devra être renouvelé par le résident ou le représentant légal au fur et à mesure des besoins et selon les saisons.

L'entretien du linge personnel est assuré gratuitement par l'établissement sans supplément. Il sera établi un inventaire du linge à l'entrée.

Toutefois, l'entretien des lainages et des tissus spécifiques (DAMART) reste à la charge du résident et de sa famille.

## Votre vie sociale

L'animation est réalisée par une animatrice diplômée présence du lundi au vendredi et des soignantes notamment au sein du PASA. Les activités sont centrées sur différents domaines.

Vos proches peuvent venir vous voir librement, tant que cela ne gêne pas les soins ou le travail du personnel. Les visites peuvent se faire dans votre chambre ou dans les petits salons situés à chaque étage.

Un véhicule adapté est également disponible pour les sorties extérieures et peut vous être prêté si vous en avez besoin



**Les sorties** : Les résidents peuvent sortir quand ils le souhaitent, à condition de prévenir le service avant de partir.

## Vos droits

### Lorsque la personne peut exprimer sa volonté, elle a une mission d'accompagnement.

La personne de confiance peut si tel est le souhait de la personne accueillie :

- Vous soutenir dans le cheminement personnel et aider dans les décisions concernant la santé;
- Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle assiste mais ne remplace pas le résident ;
- Prendre connaissance d'éléments du dossier médical en présence du résident : elle n'aura pas accès à l'information en dehors et ne devra pas divulguer des informations sans accord de la personne accueillie.

Il est recommandé de lui remettre les directives anticipées si elles ont été rédigées : ce sont les volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que la personne souhaite ou non, si un jour le résident ne peut plus s'exprimer.

### Si la personne accueillie ne peut plus exprimer sa volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce qui aurait été souhaité.

Enfin, en l'absence de directives anticipées, le médecin a l'obligation de consulter la personne de confiance dans le cas où la personne accueillie serait hors d'état d'exprimer sa volonté afin de connaître les souhaits relatifs à la fin de vie. A défaut de personne de confiance, un membre de la famille ou un proche serait consulté.

Elle sera le porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle les souhaits et volontés, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte ceux de la personne. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches ...).

Si le résident a rédigé ces **directives anticipées**, la personne de confiance les transmettra au médecin qui le suit si elles ont été confiées ou bien elle indiquera où elles ont été rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec la famille ou les proches mais en cas d'une contestation, s'ils ne sont pas d'accord avec les volontés de la personne accueillie, son témoignage l'emportera.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant des traitements, mais témoignera de des souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin, sous réserve des directives anticipées, et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

A l'arrivée dans l'établissement, les infirmières demanderont si une **personne de confiance** a été désignée et donneront le formulaire à remplir. De même, si la personne accueillie souhaite rédiger ses **directives anticipées**, les infirmières sont à son écoute pour aider à la rédaction.

### La loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les données concernant la personne font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données médicales sont transmises au médecin coordonnateur

responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical. Les données autres sont protégées par le secret professionnel auquel est soumis l'ensemble du personnel.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et règlements en vigueur.

La personne accompagnée a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives les concernant dans les conditions de l'article 26 de la loi précitée.

### **Respect et civisme**

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie en collectivité supposent notamment un comportement courtois de nature à rendre la vie des résidents plus agréable : respect, politesse et convivialité sont des règles indispensables à la vie en établissement.

### **Respect des personnes / protection des personnes vulnérables**

L'accueil et le séjour dans l'établissement s'inscrivent dans le respect des principes et valeurs définis par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cette dernière est affichée au sein de l'établissement et remise aux résidents au moment de l'admission (annexe du contrat de séjour et de ce livret d'accueil).

### **Politique de Bientraitance**

La direction donnera les suites appropriées à tout acte éventuel de maltraitance physique, psychique ou morale, matérielle et financière, de négligence active ou passive dont elle pourrait avoir connaissance. Si tel est le cas le résident ou la famille ou un proche ne doit pas hésiter à en parler à l'équipe soignante ou à la direction. Les personnels ont l'obligation de dénoncer les faits de maltraitance dont ils sont témoins dans l'exercice de leurs fonctions. Ils sont alors protégés conformément à la législation en vigueur.

Le personnel bénéficie régulièrement de formation à la bientraitance et sur les bonnes pratiques professionnelles.

### **Médiation**

Toute personne (ou sa famille ou son représentant légal), accueillie dans un établissement, peut faire appel, en cas de litige non résolu au sein du service ou de l'établissement, à une personne qualifiée, choisie dans une liste établie par le représentant de l'Etat. Cette liste est affichée dans l'établissement (Loi 2002-2 ; article L331-5du code de l'action sociale et des familles).

### **Enquêtes de satisfaction**

L'établissement invite périodiquement les résidents et/ou leurs familles à compléter un questionnaire de satisfaction afin de recueillir les impressions des résidents sur leur séjour et améliorer la qualité des prestations. Les résultats sont présentés lors des CVS.

## Instances décisionnaires et consultatives

L'établissement est dirigé par un directeur assisté de diverses instances :

**Le Conseil d'administration (CA)** présidé par le maire de la commune de Pontvallain, il définit la politique générale de l'établissement et délibère sur le budget, les programmes d'investissements, les comptes financiers, etc. Il se réunit plusieurs fois dans l'année

**Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)** est un organe consultatif qui émet des avis et propose des améliorations sur le fonctionnement de l'établissement. Il favorise l'échange et l'expression des résidents et de leurs familles, et se réunit plusieurs fois par an.

La direction, ou un représentant, se tient à votre disposition ainsi que celle de votre famille si vous souhaitez faire entendre une remarque ou une suggestion, par téléphone, par courrier, soit lors d'un rendez-vous au cours duquel vous pouvez vous faire accompagner par la personne de votre choix. Vous pouvez également joindre les membres représentants des résidents et des familles du Conseil de la Vie Sociale, leurs coordonnées sont affichées à l'entrée de l'établissement.

**La commission des menus** réunit résidents, responsable restauration, cuisiniers, diététicienne et les référents nutrition des services pour échanger sur la restauration proposée par l'établissement. Les remarques portées sur les différents plats sont notées et prises en considération par le service restauration.

**Le Comité Social d'Etablissement (CSE)** réunit des représentants du personnel et le directeur. Il est consulté sur toutes les questions relatives à l'organisation de l'établissement.

## Démarche qualité et gestion des risques

**Projet établissement** : Le projet d'établissement définit les objectifs, les valeurs et l'organisation d'un EHPAD. Il explique comment l'établissement accueille, accompagne et soigne les résidents, comment les équipes travaillent ensemble et comment les familles participent à la vie de la structure. C'est un document de référence qui guide les actions du personnel et fixe les priorités pour assurer un accompagnement de qualité.

**Enquêtes de satisfaction** : L'établissement sollicite régulièrement les résidents et leurs familles pour remplir un questionnaire de satisfaction, afin de recueillir leur avis sur le séjour et d'identifier des pistes d'amélioration pour la qualité des services proposés.

Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie, mentionnée à l'article L. 311-4 du code de l'action sociale et des familles

#### 1 - Principe de non-discrimination

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination 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.

#### 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.

#### 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services à droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement.

La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation.

La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

#### 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

a) 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.

b) 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.

c) 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.

#### 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.

#### 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 difficulté 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### 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.

#### **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. Or 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

#### **LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES**

Extrait des arrêtés n° 2022-20-72 du 17 novembre 2022 de l'ARS, n°DCPPAT2022-0328 du 17 novembre 2022 de la préfecture et n°22/7724 du 05 décembre 2022 du département.

Objet : Arrêté portant nomination des personnes qualifiées pouvant intervenir dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux en application de l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles pour le département de la Sarthe.

Article 1 : Toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou accueillie en accueil familial, ou son représentant légal, peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée qu'elle choisit dans la liste arrêtée à l'article 2.

Article 2 : Les personnes dont les noms suivent sont reconnues comme personnes qualifiées pour intervenir dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux ou auprès des accueillants familiaux :

- Monsieur Hilaire BODIN, ancien président de l'association TARMAC,
- Monsieur Joël GUILLERME, délégué départemental de l'UNAFA,
- Monsieur Pascal ASPE, ancien directeur de l'ADAPEI72,
- Monsieur Daniel LESSCHAEVE, président COSIA 72,
- Monsieur Dominique MAROT, ancien membre de la CDAPH72,
- Monsieur Benoît LE MOAL, ancien directeur-général de l'EHPAD Bonnière-St Aldric au Mans

Article 3 : Pour accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur ou son représentant légal doit faire parvenir sa demande à l'adresse suivante :

Agence Régionale de Santé des Pays de la Loire  
Délégation Territoriale de la Sarthe  
Pôle Animation des Politiques du Territoire  
19, boulevard Paixhans  
CS 71914  
72019 LE MANS Cedex 2

Ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [ars-dt72-parcours@ars.sante.fr](mailto:ars-dt72-parcours@ars.sante.fr)

En indiquant en objet : « Secrétariat des personnes qualifiées »

Article 4 : En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée, mentionnée à l'article L. 311-5, informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par lettre recommandée avec avis de réception des suites données à sa demande et, le cas échéant, des mesures qu'elle peut être amenée à suggérer, et des démarches qu'elle a entreprises. Elle en rend compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire. Elle peut également tenir informé l'organisme gestionnaire ou l'accueillant familial.

Article 5 : Les personnes qualifiées susmentionnées présentent des garanties de moralité, de neutralité et d'indépendance. Elles œuvrent ou ont œuvré dans le domaine de l'action sociale ou médico-sociale ou présentent des compétences en matière de connaissance des droits sociaux. Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers de quelque nature que ce soit, ou être salariées, dans les associations, établissements, services ou lieux de vie et d'accueil concernés par la demande. Les personnes qualifiées sont tenues à une obligation de discrétion à l'égard des informations dont elles rendent compte.