

**Saint-Louis**

EHPAD

GRUPE **vyv**

# LIVRET D'ACCUEIL



Résidence " Saint-Louis " à Geneston

📍 49 rue Jean-Baptiste Legeay - 44140 GENESTON

Tél. : 02 40 26 70 33

E.mail : [accueil.stlouis@vyv3.fr](mailto:accueil.stlouis@vyv3.fr)



# SOMMAIRE

	Page
<b>1 - PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT</b>	<b>4</b>
<b>2 - L'ADMISSION ET L'ACCUEIL</b>	<b>4</b>
<b>3 - VOTRE LOGEMENT</b>	<b>5</b>
<b>4 - LES LIEUX DE VIE</b>	<b>5</b>
<b>5 - LES REPAS</b>	<b>5</b>
<b>6 - VOTRE ACCOMPAGNEMENT</b>	<b>6</b>
<b>7 - LES ANIMATIONS</b>	<b>7</b>
<b>8 - EXPRESSION ET INFORMATION DES RESIDENTS</b>	<b>8</b>
<b>9 - VIE PRATIQUE</b>	<b>8</b>
<b>10 - VOTRE SECURITE</b>	<b>11</b>
<b>11 - FAVORISER LA BIEN-ETRE</b>	<b>12</b>
<b>12 - DONNEES CONCERNANT LA PERSONNE</b>	<b>12</b>
<b>13 - ABSENCE PENDANT VOTRE SEJOUR</b>	<b>12</b>
<b>14 - FINANCEMENTS ET MODE DE TARIFICATION</b>	<b>12</b>
<b>15 - SITUATION ET PLAN D'ACCES</b>	<b>13</b>
<b>16 - AVANT VOTRE ARRIVEE A LA RESIDENCE</b>	<b>14</b>
<b>17 - LES AUTRES SERVICES DE VYV<sup>3</sup> PAYS DE LA LOIRE - PÔLE PERSONNES AGEES</b>	<b>14</b>

La Direction et toute son équipe vous souhaitent la BIENVENUE.

Vous trouverez, dans ce livret, les informations concernant la vie dans la Résidence et les services proposés aux résidents.

Il vous a également été remis le Règlement de Fonctionnement qui complète ces informations.

Si après lecture du livret, vous avez encore quelques interrogations, nous nous ferons un plaisir d'y répondre.

## 1 - PRESENTATION DE L'ETABLISSEMENT

La Résidence " Saint-Louis " est une maison de retraite médicalisée gérée par VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire - Pôle Personnes Âgées.

Elle accueille des personnes seules ou des couples âgés d'au moins 60 ans valides et semi-valides.

L'établissement dispose d'une capacité d'accueil de 83 places dont 12 en Unité Protégée et 3 en Hébergement Temporaire. Il est habilité à recevoir des ressortissants à l'aide sociale. Il est reconnu EHPAD (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) et a signé une Convention Tripartite Pluriannuelle en 2008, renouvelée depuis.

A travers ses actions, la Résidence " Saint-Louis " favorise la dignité, la liberté et la citoyenneté de la personne.

La Résidence met en oeuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité.

## 2 - L'ADMISSION ET L'ACCUEIL

### L'admission

La priorité est donnée aux habitants ou aux personnes dont la famille réside sur la commune de Geneston afin qu'ils puissent continuer à entretenir les liens qu'ils ont tissés tout au long de leur vie.

Les autres critères figurent dans le Règlement de Fonctionnement.

Après un entretien avec le résident, sa famille, et une visite de la Résidence, l'admission est prononcée sur présentation d'un dossier administratif et médical. Un contrat est signé lors de l'admission ou au plus tard le jour d'entrée dans la Résidence. Y sont joints le Règlement de Fonctionnement et le présent livret.

### L'accueil

 Horaires d'ouverture:

- du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.
- L'accueil est fermé le mercredi après-midi.
- En cas d'absence, vous voudrez bien vous adresser au personnel présent dans l'établissement.

### 3 - VOTRE LOGEMENT

Vous disposez d'un logement que vous meublez et décidez à votre goût. Un état des lieux sera réalisé à votre entrée.

Les appartements sont équipés d'un système d'appel malade, d'une prise téléphonique et d'une prise de télévision.

Aucun perçage dans la salle de bains n'est envisageable et seule l'utilisation par ventouse est possible.

Pour tout branchement électrique, merci de respecter la réglementation en vigueur et, a minima, de faire vérifier votre installation par l'agent technique.

Tout problème matériel (fuite d'eau, ampoule cassée, ...) sera signalé à l'agent d'accueil qui transmettra l'information. L'ouvrier d'entretien répare les biens immobiliers (l'entretien de votre mobilier est à votre charge).

### 4 - LES LIEUX DE VIE

Les résidents sont accueillis pour les repas au restaurant par tables de 2 à 8 personnes. Conviviale et chaleureuse, cette salle est aussi un lieu de rencontres et d'animations.

Des animations et des rencontres sont organisées au sein des salons. Vous pouvez également les utiliser à votre gré sur réservation.

La Résidence dispose d'un grand jardin clos et d'une terrasse vous permettant de sortir et de vous promener en toute sécurité.

### 5 - LES REPAS

#### Les horaires des repas

- Petit-déjeuner à partir de 8h15,
- Déjeuner à 12h15,
- Goûter à 16h00,
- Dîner à 18h45.

Le petit-déjeuner est servi dans votre logement, les repas sont pris en salle à manger et la collation est proposée dans les salons.

Si votre état de santé ne vous permet pas de prendre votre déjeuner et/ou dîner en salle à manger, un plateau peut vous être servi dans votre logement sur avis médical ou décision de l'infirmier(ère).

Pour des raisons d'hygiène, hormis les fruits, il est interdit de rapporter dans son appartement des aliments servis en salle à manger.

## Vos invités sont les bienvenus

Si vous souhaitez inviter un proche à déjeuner, un espace est aménagé au petit salon attenant au restaurant pour ce moment plus intime. Il est impératif de réserver le repas "invité" au moins une semaine à l'avance, à l'accueil.

## Les repas

VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire - Pôle Personnes Âgées veille à la qualité des repas servis dans l'établissement.

Ils sont élaborés sur place. Une attention particulière est apportée à la qualité de la cuisine, à la variété des menus, au respect des habitudes alimentaires et des régimes des résidents.

Le menu est affiché à l'entrée de la salle à manger.

Vous avez la possibilité de changer de plats selon la procédure que la responsable hôtelière vous expliquera.

La commission "Restauration" permet de recueillir les avis et souhaits des résidents. Elle se réunit tous les trimestres.

## 6 - VOTRE ACCOMPAGNEMENT

L'équipe de la Résidence " Saint-Louis " est à votre écoute pour rendre agréable votre séjour. Pour organiser les services, le Directeur d'établissement s'appuie sur les compétences :

- de la secrétaire,
- de la responsable hôtelière qui encadre les agents du service "Hébergement",
- l' infirmier(ère) « référente » qui encadre les infirmiers (ères) diplômé(es) d'état et les aides-soignant(e)s
- du médecin coordonnateur,
- du chef de cuisine et du second de cuisine,
- de l'agent technique
- et de l'animatrice.

## Le Projet d'Accompagnement Personnalisé

Dès votre arrivée nous recueillons vos souhaits, vos habitudes de vie, vos besoins en soins. L'équipe pluridisciplinaire organise avec vous et vos proches, le rythme et la nature de l'accompagnement qui correspond à votre autonomie, et les adapte au fil du temps.

## Les soins

Les infirmier(ère)s effectuent les soins que votre état de santé nécessite et organisent avec leur équipe d'aides-soignant(e)s, l'aide aux actes de la vie quotidienne dont vous avez besoin.

Vous conservez le choix de votre médecin traitant et de vos intervenants paramédicaux extérieurs.

L'infirmier(ère) est à votre disposition pour répondre à toutes les questions concernant votre santé du lundi au vendredi de 14h30 à 16h30 dans le bureau infirmier situé au 1er étage.  
L'infirmière référente est présente du lundi au vendredi.

## Le ménage de votre logement

Il est effectué une fois par semaine selon le planning affiché derrière la porte de votre appartement.

Afin de préserver votre autonomie et si cela vous est possible, nous vous encourageons à effectuer vous-même le petit ménage de votre logement.

## L'entretien de votre linge

Il est fait par nos services, et nous étiquetons tous les vêtements

Le linge sale est ramassé tous les jours ou peut être déposé en lingerie le matin.

Le linge propre est redistribué les mercredis et vendredis.

Le changement des draps s'effectue tous les 15 jours et en fonction des besoins.

L'établissement fournit et entretient le linge de toilette et les draps.

## Les autres prestataires externes

Vous pouvez faire appel aux prestataires extérieurs de votre choix : coiffeur, pédicure, esthéticienne, ...

Deux coiffeurs interviennent à la Résidence dans le cadre d'une convention de mise à disposition des locaux signée avec l'établissement. Vous pouvez prendre rendez-vous directement avec elle lors de sa présence dans nos murs ou par téléphone.

## Liberté de culte

Chaque religion est respectée à la demande.

## 7 - LES ANIMATIONS

De nombreuses animations vous sont proposées : sorties, spectacles, ateliers (mémoire, relaxation, pâtisserie, ...), jeux, chants, activités physiques ...

Le programme mensuel des animations est affiché sur le tableau dans le hall, distribué à chaque résident dans sa boîte aux lettres et envoyé par mail aux proches du résident.

Attention : pour certaines sorties, une inscription au secrétariat est indispensable.

## 8 - EXPRESSION ET INFORMATION DES RESIDENTS

### Le Conseil de la Vie Sociale

Il se réunit trois fois par an. Il permet aux résidents et à leur famille d'être associés à la vie et au fonctionnement de l'établissement.

La communication, le recueil et la transmission de l'information sont également assurés par l'intermédiaire d'autres supports et moments privilégiés (commissions, panneau d'affichage, etc...).

La composition et le fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale sont présentés dans le Règlement de Fonctionnement.

## 9 - VIE PRATIQUE

### Téléphone / internet

Votre ligne téléphonique est individuelle (excepté en hébergement temporaire) ainsi que l'éventuelle connexion à Internet.

Vous vous chargez de l'ouverture de la ligne auprès du service de télécommunication de votre choix et lui réglez directement vos factures.

Pensez à communiquer votre numéro à vos correspondants car la Résidence ne peut pas passer les appels extérieurs dans les logements.

### La télévision

Vous pouvez apporter votre téléviseur.

L'établissement est équipé pour recevoir la TNT.

### Le courrier

Vous disposez d'une boîte aux lettres individuelle.

Le courrier est distribué en fin de matinée.

La boîte aux lettres située dans le hall est relevée par la secrétaire du lundi au vendredi pour tout départ de courrier.

### Les visites et sorties

Les visites sont possibles à toute heure.

L'entrée est libre de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi.

En dehors de ces horaires et le week-end, l'entrée de la Résidence est accessible par un digicode.

Pendant les heures de fermeture de l'entrée (avant 7h00 et après 19h00), vous pouvez accéder à la Résidence en utilisant l'interphone prévu à cet effet.



Vous pouvez sortir tout aussi librement. Nous vous demandons toutefois de prévenir quand vous vous absentez lors d'un repas ou pour une nuit afin d'éviter toute inquiétude. Une absence non justifiée implique la mise en place de recherches et une déclaration à la gendarmerie.

## La petite boutique

La responsable hôtelière peut proposer des produits de première nécessité en cas de besoin. Par ailleurs, une sortie par mois est organisée par l'animatrice au supermarché pour les résidents qui le souhaitent.



### Quelques numéros d'appel :

SAMU	<b>15</b>
POMPIERS	<b>18</b>
POLICE SECOURS	<b>17</b>
ALMA 44 (Allo Maltraitance Personnes Agées)	<b>02 40 71 07 10</b>
ARS Pays de la Loire (Agence Régionale de Santé)	<b>02 49 10 40 00</b>
Conseil Départemental de Loire-Atlantique	<b>02 40 99 10 00</b>

**Liste des personnes qualifiées** (ARS et CD) : [\(arrêté du 03/02/2020\)](#)

- M. Charles CARO

**Qui peut les contacter ?**

Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social, ou son représentant légal.

**Pourquoi ?**

Vous aider à faire valoir vos droits.

**Comment ?**

Vous avez deux possibilités :

① Écrire à l'adresse suivante :

**ARS (Agence Régionale de Santé)**

Direction Territoriale de Loire Atlantique

Liste des personnes qualifiées

17 boulevard Gaston Doumergue - CS 56233

44262 NANTES

ou

**Conseil Départemental de Loire-Atlantique**

Direction Générale Solidarité

Direction des politiques Personnes Âgées,

Personnes Handicapées - Liste des personnes qualifiées

3 Quai Ceineray - CS 94109

44041 NANTES CEDEX 1

② Rédiger un message électronique et l'envoyer à l'adresse internet suivante :

[ars-dt44-contact@ars.sante.fr](mailto:ars-dt44-contact@ars.sante.fr)

## MEDIATEUR A LA CONSOMMATION

« Conformément aux articles du code de la consommation L611-1 et suivants et R612-1 et suivants, il est prévu que pour tout litige de nature contractuelle portant sur l'exécution du contrat de vente et/ou la prestation de services n'ayant pu être résolu dans le cadre d'une réclamation préalablement introduite auprès de notre service client, le Consommateur pourra recourir gratuitement à la médiation. Il peut contacter » :

### **ANM (Association Nationale des Médiateurs)**

62 rue Tiquetonne - 75002 PARIS - ☎ 01.42.33.81.03

Site internet : <http://www.anm-conso.com> (formulaire en ligne)

Mail : [administration@anm-mediation.com](mailto:administration@anm-mediation.com)

Liste des médiateurs :

AGUANNO-PROMONET Danièle

BENYAHIA Daniel

FOUGERON Nathalie-Pascale

PLANEL Marielle

VAN DER WIELEN Martine



## 10 - VOTRE SECURITE

Le personnel est présent 24h / 24.

**Pensez à fermer la porte de votre appartement à clef** dès que vous vous absentez.

Un coffre-fort est à votre disposition pour déposer vos biens. Les procédures de dépôt et de retrait sont présentées dans le Règlement de Fonctionnement.

Votre sécurité, mais aussi celle des autres, dépendent de votre vigilance. Merci de respecter les consignes de sécurité (démarchage, intrusion, incendie).

**Soyez vous-même acteur de votre sécurité** en signalant au personnel toute situation qui vous interpelle.

## Le tabac

La circulaire DGAS / 2006 / 528 du 12 décembre 2006 relative à la lutte contre le tabagisme, dans les établissements sociaux et médico-sociaux, précise qu'il est interdit de fumer dans les lieux communs.

## 11 - FAVORISER LA BIENTRAITANCE

Pour permettre un accompagnement de qualité, l'établissement favorise la bientraitance des personnes accueillies dans toutes ses actions.

Le personnel est sensibilisé à cette démarche de bientraitance. Il contribue, en toute circonstance, à prévenir et empêcher toute forme d'agressivité, de violence ou de maltraitance.

Tout acte de maltraitance doit être porté à la connaissance du Responsable qui prend les mesures nécessaires au vu des circonstances de fait et de droit.

## 12 - DONNEES CONCERNANT LA PERSONNE

Les données médicales sont transmises au médecin coordonnateur responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical.

Le personnel s'engage à respecter le secret professionnel et la confidentialité des informations recueillies sur le plan administratif et celui d'accompagnement des soins.

La communication des documents et données relatives à la personne s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur.

Le traitement informatisé des données se fait dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification, auprès du Responsable de l'établissement.

## 13 - ABSENCE PENDANT VOTRE SEJOUR

Si vous vous absentez (le week-end par exemple) : signalez-le à l'accueil au moins 48 heures avant votre départ, afin d'éviter toute inquiétude de la part de l'équipe chargée de veiller sur vous et de permettre aux infirmier(ière)s de préparer vos éventuels médicaments.

## 14 - FINANCEMENTS ET MODE DE TARIFICATION

Les tarifs journaliers comprennent :

- **Le tarif "Hébergement"** : fixé par le Président du Conseil Départemental, il couvre l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien et d'animation. Ces prestations ne sont pas liées à l'état de dépendance des résidents. Ce tarif est à votre charge.

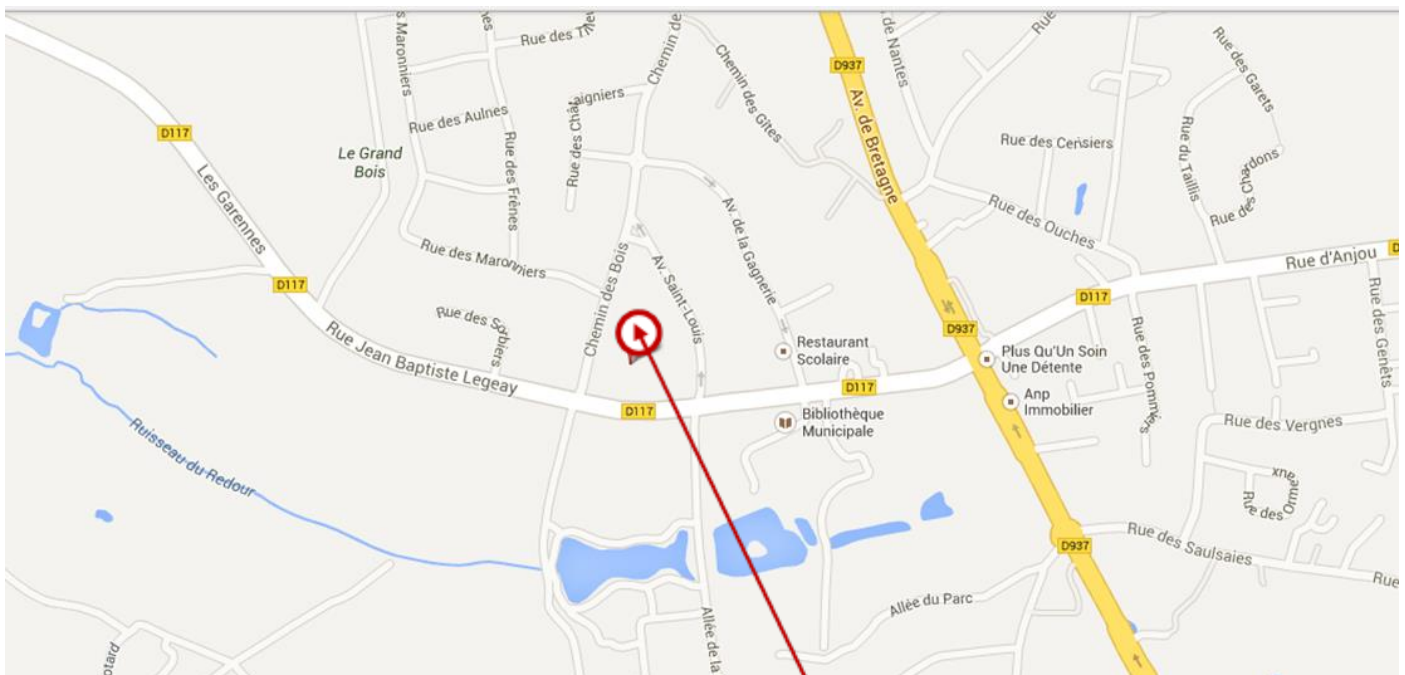
Compte tenu de l'habilitation de l'établissement, vous pouvez avoir recours à l'aide sociale. Si vous remplissez les conditions de ressources, vous pouvez bénéficier de l'aide au logement.

- **Les tarifs "Dépendance"** : fixés par le Président du Conseil Départemental, ils couvrent l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie et les fournitures diverses qui sont liées à l'état de dépendance des résidents. L'Allocation Personnalisée Autonomie (A.P.A.) est versée sous forme de dotation globale à l'établissement. Un forfait résiduel (montant du tarif G.I.R. 5/6) reste à la charge de tous les résidents.
- **Le tarif "Soins"** : fixé par les services de l'Etat (ARS Agence Régionale de Santé), il couvre notamment les rémunérations du médecin coordonnateur et des infirmiers ainsi qu'une partie de celles des aides-soignant(e)s. Une dotation mensuelle est versée par l'Assurance Maladie à l'établissement.

Les tarifs en vigueur ainsi que les honoraires des intervenants médicaux listés dans le contrat de séjour sont affichés et communiqués régulièrement aux résidents et à leur famille. Ils font l'objet d'une réévaluation annuelle arrêtée par le Conseil Départemental et l'ARS, sur proposition du Conseil d'Administration de VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire - Pôle Personnes Âgées.

## 15 - SITUATION ET PLAN D'ACCES

L'établissement se situe sur la commune de Geneston, en périphérie du bourg, à 400 m du centre.



**Résidence "Saint Louis"**  
**49 rue Jean Baptiste Legeay**  
**44140 GENESTON**

## 16 - AVANT VOTRE ARRIVEE A LA RESIDENCE

### Le changement d'adresse

- Mettez en place votre changement d'adresse en remplissant un imprimé disponible dans tous les bureaux de poste. Pensez à signaler votre numéro d'appartement sur le formulaire et à vos correspondants. Cela vous permettra de recevoir votre courrier à la résidence.
- Signalez votre nouvelle adresse à votre banque, à l'Assurance Maladie, à votre mutuelle, à vos caisses de retraite, à l'administration fiscale (impôts) et à la Mairie (possible changement de bureau de vote).
- Prévenez le Conseil Départemental de votre entrée en établissement si vous percevez l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) à domicile.

### L'assurance

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, VYV3 Pays de la Loire - Pôle Personnes Agées a souhaité faire bénéficier toutes personnes hébergées dans ses établissements, de la garantie « **RESPONSABILITE CIVILE ET BIENS MOBILIERS DES RESIDENTS** »

L'adhésion auprès d'INTER MUTUELLES ENTREPRISES est acquise d'une manière systématique et sans qu'aucune déclaration ne soit nécessaire, à tous les résidents occupant un logement, un appartement ou une maison d'un établissement de VYV3 Pays de la Loire - Pôle Personnes Agées.

Pour tout autre lieu d'habitation extérieur dont le résident est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque, le résident devra contracter une assurance complémentaire.

Les garanties s'appliquent donc uniquement aux risques inhérents au logement occupé par le résident au sein de la Résidence « Les Hortensias ». Si toutefois, le résident souhaite adhérer à une assurance privée, les dommages subis, en cas de sinistre, seront pris en charge par celle-ci et non par celle souscrite par VYV3 Pays de la Loire - Pôle Personnes Agées.

L'établissement sera l'interlocuteur unique auprès d'INTER MUTUELLES ENTREPRISES.

## 17 - LES AUTRES SERVICES DE VYV<sup>3</sup> PDL- PÔLE PERSONNES AGÉES

L'entreprise VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire - Pôle Personnes Agées vous propose un éventail de structures qui comprend :

- **des structures d'accueil et d'hébergement permanents** : les maisons de retraite (EHPAD), les Résidences autonomie, les Domiciles Collectifs,
- **des lieux relais et appui du soutien à domicile** : les Séjours Temporaires, les Domiciles Services, les Villages Retraite, l'Accueil de Jour,
- **des services à domicile** : le service "aide à l'emploi", les soins à domicile. Vous pourrez rencontrer des personnes de ces structures et services lors des activités et sorties proposées : concerts, chorale, ...

## NOUS VOUS SOUHAITONS UN AGRÉABLE SÉJOUR

Nous espérons que ce Livret d'Accueil saura vous guider dans votre quotidien.

Nous sommes à votre disposition pour tout renseignement.

