



# LIVRET D'ACCUEIL

11, Rue Ambroise Croizat

62190 LILLERS

Téléphone : 03 21 02 37 88 Fax : 03 21 68 70 50

Mail : [n.maniez@mairie-lillers.fr](mailto:n.maniez@mairie-lillers.fr)

Ouverture du bureau : 8 h 30-12 h 30 et 14 h -

A yellow scroll graphic with a black outline and a small yellow circle at the top right corner. The text "MOT D'ACCUEIL" is written in black, bold, serif font on the scroll.

**MOT D'ACCUEIL**

**Vous êtes accueilli(e) au sein de la Résidence Ambroise Croizat.**

**Nous vous souhaitons la bienvenue et vous remercions de votre confiance.**

**Tous les membres de l'équipe professionnelle s'efforceront de rendre votre prise en charge, la plus agréable possible.**

**Dans cette perspective, nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil.**

**Celui-ci a été conçu pour répondre au mieux aux questions et aux préoccupations afin d'améliorer l'information de la personne accueillie sur la qualité des prestations dispensées par l'établissement.**

**Il vous permettra de faire connaissance avec notre établissement et de trouver tous les renseignements utiles.**

**Il a été réalisé dans le respect de la réglementation afin de répondre aux dispositions de l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles instituées par la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.**

**Mr Pascal BAROIS  
Président du CCAS**



## **SOMMAIRE DU LIVRET D'ACCUEIL**

### **2. Mot d'accueil**

3. Sommaire du livret d'accueil
4. Présentation générale
5. Situation géographique et accès
6. Equipe professionnelle
7. Locaux
8. Personnes qualifiées
9. Partenariat
10. Assurances
11. Formalités d'admission et de sortie
12. Facturation des prestations et modalités de prise en charge
13. Formes de participation des personnes accueillies, de leurs familles ou des représentants légaux
14. Possibilité d'accueil et d'hébergement des proches ou des représentants légaux
15. Information, communication et traitement des données nominatives
16. Prévention des risques
17. Animation
18. Vie pratique
19. Glossaire
  
20. Annexes
  - Charte de la personne accueillie
  - Règlement de fonctionnement
  - Liste des personnes qualifiées
  - Alerte maltraitance
  - Charte de bientraitance
  - Tarifs



## **PRESENTATION DE LA RESIDENCE AMBROISE CROIZAT**

### **STATUT ET FORME DE GESTION**

La Résidence Autonomie Ambroise Croizat est un établissement médico-social qui accueille dans un logement des personnes âgées de plus de 60 ans majoritairement autonomes et des personnes en situation de handicap de moins de 60 ans (sous condition).

Propriété de la Société SIA - LTO, l'établissement est géré par le Centre Communal d'action Sociale Pierre Vilain représenté par le Président du Centre Communal d'action Sociale, la Vice-Présidente et le Conseil d'Administration.

L'autorité de tutelles est le Conseil Départemental qui valide annuellement les tarifs des prestations et qui accorde l'autorisation de fonctionnement.

L'établissement est conventionné pour l'aide personnalisée au logement depuis février 2011.

## HISTORIQUE

La Résidence Autonomie Ambroise Croizat a été construite en 1975 et ouverte en 1977.

## MISSIONS

L'action de la Résidence Autonomie Ambroise Croizat s'inscrit dans les missions d'intérêt général et d'utilité sociale suivantes :

- Location d'un appartement dans un environnement sécurisé
- Mise à disposition de services collectifs : restauration, ménage, animations, lingerie,
- Evaluation et prévention des risques sociaux et médico-sociaux.
- Protection administrative des personnes âgées ou en difficulté.
- Maintien de l'autonomie et prévention de la dépendance : continuer à vivre de manière indépendante
- Avoir un loyer modéré

## VALEURS ET ATOUTS

- Convivialité, ouverture vers l'extérieur, rencontres intergénérationnelles
- Sécurité 24H sur 24H
- Repas préparés sur place par le chef cuisinier et l'équipe
- Accompagnement des personnes extérieures pour venir prendre le repas
- Sens de l'accueil, écoute active, disponibilité importante auprès du résident

## ACCUEIL

La Résidence Ambroise Croizat accueille les personnes suivantes :

- **Critères de sexe et d'âge :**
  - Personne seule ou couple âgé de 60 ans et plus
  - Personne en situation de handicap de moins de 60
- **Critères sociaux ou médico-sociaux :**

Personne autonome dont le GIR (groupe iso ressource) est situé entre 5 et 6.

## CAPACITE D'ACCUEIL ET PRESENTATION D'UN APPARTEMENT

La Résidence Autonomie Ambroise Croizat dispose de 60 appartements ayant tous la même superficie de 33m<sup>2</sup>.

Un appartement est équipé :

- d'une kitchenette avec deux plaques électriques et frigo,
- d'une salle de bain indépendante avec douche,
- d'un branchement télé (antenne collective),
- d'un branchement téléphone indépendant, pas de WIFI mais possibilité au résident de souscrire à sa charge un contrat internet dans l'appartement ou de profiter gratuitement de l'accès internet dans les salons de la résidence avec compte de messagerie sécurisé,
- d'un grand placard avec penderie,
- d'un voilage appartenant à la résidence, possibilité au résident de monter son propre voilage suivant conditions dans règlement de fonctionnement.

Un badge pour l'accès à l'établissement en dehors des heures d'ouverture est fourni.

L'accès au bâtiment se fait au moyen d'un interphone.

**Appartement**



**Appartement meublé**





## SITUATION GEOGRAPHIQUE

SITUATION GEOGRAPHIQUE



La Résidence Autonomie Ambroise Croizat est implantée dans le centre ville de Lillers dans le département du Pas-de-Calais.

Située au cœur historique de la ville, la résidence bénéficie de la proximité des lieux culturels, des commerces tout en disposant d'un parc garantissant une grande tranquillité aux résidents et offrant un cadre particulièrement agréable.

## MOYENS DE TRANSPORT ET CONDITIONS D'ACCES

Il est possible d'accéder à l'établissement grâce aux moyens de transport suivants :

**Train SNCF :** une gare SNCF est située à 1km de l'établissement

**Bus :** à la gare de LILLERS

**Taxis :** numéros de téléphone à disposition à la résidence

**Ambulances :** numéros de téléphone à disposition à la résidence

Voiture particulière avec parking aux abords de l'établissement (pas de garage privé)



## EQUIPE PROFESSIONNELLE

Pour assurer notre mission, la Résidence Autonomie Ambroise Croizat dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de professionnels compétents, motivés et régulièrement formés.



Ces professionnels sont présents pour répondre de manière adaptée aux besoins de chaque personne accueillie au sein de l'établissement.

## COMPOSITION DE L'EQUIPE PROFESSIONNELLE DANS LA RESIDENCE

Fonction	Nom
Directrice	Mme Nathalie MANIEZ
Directrice Adjointe	Mme Christine KURZAWA
Chef Cuisinier	Mr Olivier ROGIN
Second de cuisine	Mr Samuel CORDONNIER
Agent de cuisine et entretien	Mme Carole GUIOLARD
Agent de cuisine et d'entretien	Mme Cathy LOURME
Agent de maintenance	Mr Ricardo FERNANDEZ
Lingère et Astreinte	Mme Pascale DURTESTE
Animatrice	Mme Christelle FAURE BRAC
Agent d'astreinte	Mme Régine LECOUSTRE

## TENUE PROFESSIONNELLE

Les agents de cuisine portent obligatoirement une tenue de travail pantalon, blouse, chaussures, calot et charlotte pour les préparations en cuisine et le service.

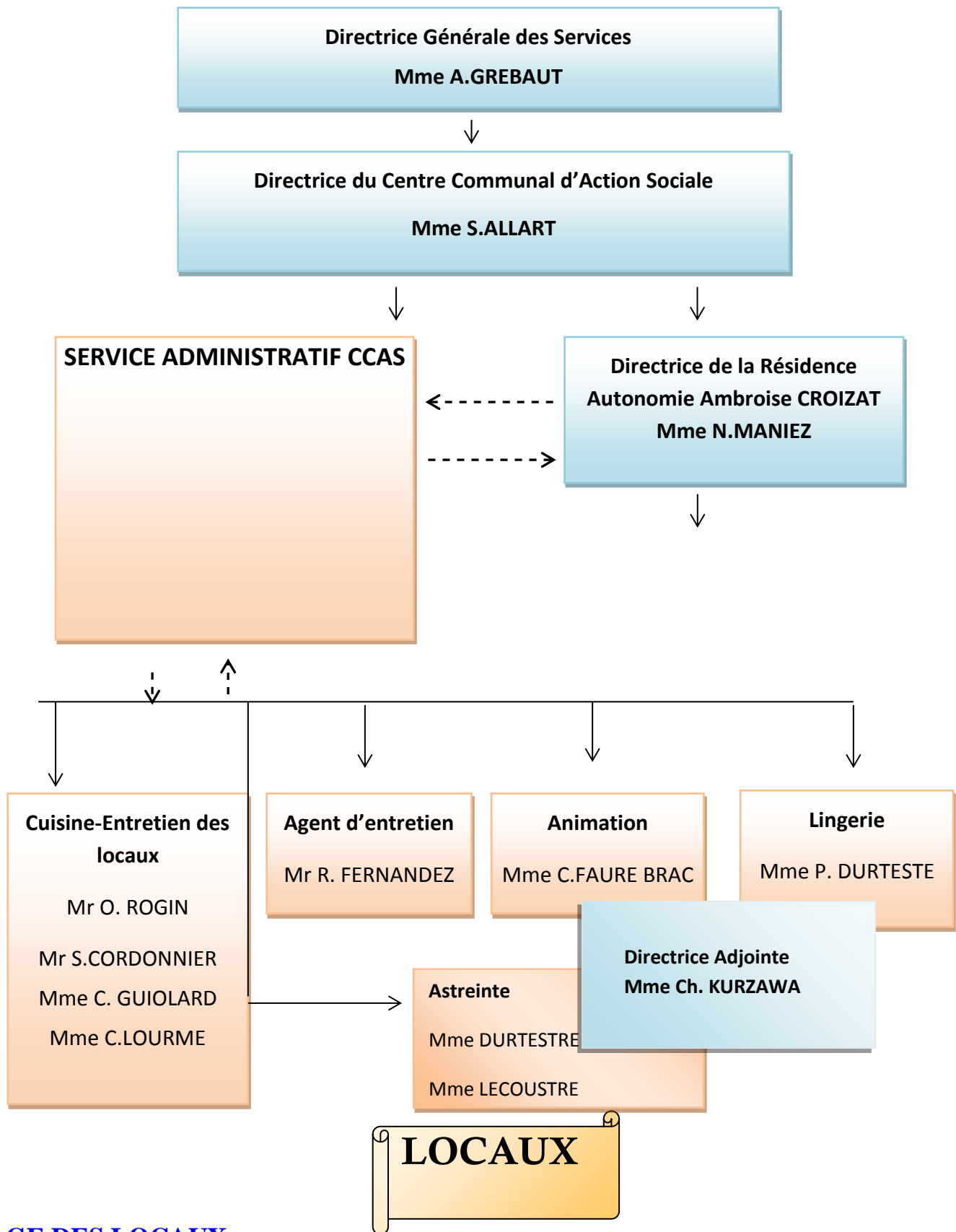
Pour l'entretien en parties communes et lingerie, les agents portent une tenue de couleur différente.



**Président du Centre Communal d'Action Sociale  
Mr P. BAROIS**

**Vice-Présidente du Centre Communal  
D'Action Sociale  
Mme M. MARGEZ**





## USAGE DES LOCAUX

- Des locaux à usage collectif recevant du public ;
- Des locaux à usage professionnel ;



- Des locaux à usage privé qui comprennent les appartements des résidents et les logements de fonction.

Les conditions d'accès et d'utilisation des locaux sont définies dans le règlement de fonctionnement de l'établissement dont un exemplaire est joint en annexe du présent livret d'accueil.

### DESCRIPTION GENERALE DES LOCAUX PRIVATIFS, COLLECTIFS ET PROFESSIONNELS :

<u>Niveau</u>	<u>Unité fonctionnelle – Locaux</u>
Rez-de-chaussée couloir de droite	Accueil Bureau de la directrice Atelier 6 appartements
Rez-de-chaussée en entrant à gauche	Salle de restauration Salon Bibliothèque
Rez-de-chaussée couloir du fond	Bureau chef de cuisine Vestiaires du personnel Porte entrée de cuisine 4 appartements
1er étage couloir de droite	7 appartements – 1 chambre d'hôte
1er étage couloir de gauche	9 appartements
2ème étage couloir de droite	7 Appartements
2ème étage couloir de gauche	1 chambre d'hôte et 9 appartements
3ème étage couloir de droite	6 appartements
3ème étage couloir de gauche	8 appartements Lingerie

***Les repas sont préparés sur place par  
l'équipe cuisine avec des produits frais***





*Un service lingerie est proposé*



## **PERSONNES QUALIFIEES**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et la loi Adaptation de la Société au Vieillessement (AVS) du 28 Décembre 2015, la Résidence Ambroise Croizat procède à une évaluation de ses activités et de la qualité de ses prestations.

Un questionnaire de satisfaction est donné chaque année à tous les résidents et à chaque entrée.

Les réclamations ponctuelles font l'objet de fiche d'évènement indésirable sont traitées au fur et à mesure. Ces fiches sont enregistrées dans un registre informatique. Le résident est toujours reçu par la directrice et une réponse est apportée.

Cependant en cas de litige plus important si le résident l'estime nécessaire, il lui est possible de faire appel à un intervenant extérieur, nommé « personne qualifiée ».

La liste des personnes qualifiées est affichée sur le tableau dans le hall d'entrée et annexée au livret d'accueil.

Le service de la personne qualifiée est gratuit.

C'est à la personne qualifiée et non à l'établissement qu'il appartient ensuite d'informer le résident ou son représentant légal, des démarches entreprises et des solutions préconisées.

## **PARTENARIAT ET RELATION ENTRE L'ETABLISSEMENT ET L'EXTERIEUR**

### **Coopération dans le domaine social et médico-social**

<b>Partenaires</b>	<b>Objet de la coopération</b>
EHPAD de Lillers et autres EHPAD dans le secteur	Changement de projet de vie suite à la perte d'autonomie

## Coopération dans le domaine sanitaire

Partenaires les plus proches	Objet de la coopération
Centres de convalescence ➤ La Manaie ➤ La Roseraie ➤ Mahaut de Termonde	Convalescence après une hospitalisation
Centres Hospitaliers ➤ Beuvry  ➤ Divion  ➤ Ambroise Paré ➤ Clinique Anne d'Artois	Hospitalisations, Plan canicule et autres risques sanitaires Hospitalisations  Hospitalisations Hospitalisations
Médecins traitants Infirmiers libéraux Kinésithérapeutes Ambulanciers	Prestations de soin au choix du résident

## Autres coopérations

Partenaires	Objet de la coopération
➤ Services d'aide et de soins à domicile 7 Rue Ambroise Croizat 62190 LILLERS	Besoins d'aide à domicile  Besoins d'une équipe de soins à domicile
➤ Organismes de tutelles	Mesure de protection



## ASSURANCES DE L'ETABLISSEMENT

Dans le cadre des lois et règlements en vigueur qui lui sont applicables en raison de son statut, l'établissement a souscrit les assurances suivantes :

- Assurance de la responsabilité civile et des risques annexes,



- Assurance des dommages aux biens et des risques annexes,
- Assurance de la flotte automobile et des risques annexes.

Un exemplaire des contrats d'assurance considérés est tenu à la disposition des personnes qui souhaiteraient les consulter, ainsi que le nom et n° de police.

### **ASSURANCES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

Les assurances de l'établissement citées ci-dessus ne couvrent pas certains risques dont les résidents pourraient être les victimes du fait d'eux-mêmes ou d'autres personnes prises en charge.

Il est donc demandé à chaque personne de souscrire :

- Une assurance de responsabilité civile individuelle,
- Une assurance des biens et objets personnels,
- Une assurance incendie et dégâts des eaux.

Les personnes accueillies devront justifier des risques assurés auprès de la direction avant l'entrée dans son appartement puis chaque année à la même date (attestation d'assurance).

## **FORMALITES D'ADMISSION ET DE SORTIE**

### **CONDITIONS D'ADMISSION**

- Couples ou personnes seules âgés de plus de 60 ans autonomes (Gir 5 et 6) et GIR 4 sous conditions ;
- Personnes en situation de handicap de moins de 60 ans sur autorisation du Conseil Départemental.

## **FORMALITES AVANT L'ADMISSION**

- Un dossier d'admission est constitué après avoir rempli la partie administrative.
- Le futur résident est toujours reçu. Il peut être accompagné d'un membre de la famille.
- La visite de l'établissement et d'un appartement est effectuée.
- La demande d'admission doit être signée par le futur résident.
- La demande est prise en compte si la personne correspond aux conditions d'admission, et ensuite inscrite sur liste d'attente.
- La demande d'admission sera présentée à la commission d'admission (Président, Vice-Présidente du CCAS) dès la libération d'un appartement.
- Dès accord, la personne sera informée par téléphone et par courrier de l'attribution d'un appartement.

## **LISTE DES DOCUMENTS A FOURNIR POUR LA CONSTITUTION DU DOSSIER**

- Pièce d'identité,
- Carte d'assuré(e) social(e)
- Carte d'adhésion à une mutuelle,
- Attestations d'assurance à remettre à l'entrée,
- Relevé d'identité bancaire,
- Photo d'identité,
- Avis d'imposition ou de non-imposition,
- Certificat médical et grille AGGIR
- Référent familial ou autre à noter sur formulaire d'admission.

## **ADMISSION**

- A l'admission, le résident devra s'acquitter d'une caution équivalente à un mois de redevance,
- Un état des lieux est établi à la remise des clés et signé par les deux parties.
- La direction s'occupe de l'ouverture du compteur EDF avec la famille.
- Les démarches pour le téléphone ou internet sont effectuées par le résident.

- L'aménagement intérieur de l'appartement est à la charge du résident (Voir conditions dans le règlement de fonctionnement annexé).
- Un questionnaire de satisfaction est donné au résident après une période de trois semaines.
- Le résident peut bénéficier :
  - De l'aide personnalisée au logement.
  - De l'aide sociale si revenus insuffisants.
  - Des services d'aide à la personne de son choix.

### **FORMALITES AVANT LA SORTIE**

- En cas de départ définitif de l'établissement, un courrier de résiliation doit être adressé par le résident ou la famille au Président du Centre Communal d'Action Sociale en recommandé. Ce courrier doit préciser le motif du départ. Un préavis de huit jours est appliqué conformément à la législation en vigueur.

### **SORTIE**

- Un état des lieux est établi.
- La caution d'entrée sera remboursée après réception du dernier loyer, celle-ci pourrait être imputée du montant des travaux de remise en état en cas de dégradations dans l'appartement (ex : revêtement de sol arraché, voilage arraché, éléments du réfrigérateur cassés, cuvette WC non entretenue, etc.). L'état de lieux de départ tient compte de l'usure normale.

## **FACTURATION DES PRESTATIONS ET MODALITES DE PRISE EN CHARGE**

Un contrat de séjour ou document individuel de prise en charge est conclu entre l'établissement et la personne accueillie à l'admission.

Ce document définit pour chaque personne accueillie :

- Les objectifs et la nature de la prise en charge, dans le respect des principes déontologiques, des recommandations de bonne pratique et du projet d'établissement.
- La nature des prestations offertes, ainsi que leur coût.

A titre indicatif, il est rappelé ci-après les modalités de facturation des différents types de prestations offertes au sein de l'établissement, ainsi que les conditions générales de prise en charge.

Les tarifs appliqués par l'établissement (repas et loyer) sont validés par le Conseil Départemental, organisme de tutelle après proposition du Conseil d'Administration. Ils sont révisés tous les ans.

Les tarifs des repas invités, repas enfant, repas à thème, lingerie sont appliqués après délibération du Conseil d'Administration. Les tarifs sont annexés au contrat de séjour et affichés dans le hall.

Modalités de facturation des prestations :

La redevance comprend :

- L'hébergement et la restauration, le règlement s'effectue tous les 10 du mois.
- La Restauration est ouverte aux personnes extérieures
  - Les tickets repas sont vendus à l'accueil.
- Lingerie : Accès à la lingerie pour tous les résidents, la facturation est établie par la lingère en fonction des tarifs définis en Conseil d'Administration. Les tarifs sont affichés. Les règlements sont acceptés en espèce ou en chèque.
- Animation : toutes les prestations sont gratuites sauf participation lors de sorties cinéma, restaurant, festival de l'âge d'or...
- Chambre d'hôte : L'établissement dispose de 2 chambres d'hôtes, le prix d'une nuit est fixé annuellement. Il correspond au prix de deux tickets repas de - 65 ans.
- Prestation pharmacie Un service pharmacie est offert aux résidents. Ce service est gratuit, il peut aller chercher les pharmacies en cas de besoin, prestation faisant partie de la fiche de poste ;
- Caution d'entrée : correspond à un mois de loyer, le paiement s'effectue auprès de la directrice à l'entrée. La caution est restituée en l'absence de dommages causés et non dus à l'usure normale.

## SITUATIONS PARTICULIERES

- Hospitalisations : les repas sont déduits dès le premier jour sous réserve de présentation d'un bulletin d'hospitalisation à remettre à la direction ;
- Absences pour convenances personnelles : le nombre minimum de repas rendus obligatoire est de 305 par an. Les repas décomptés le seront dans la limite maximum de 60 repas sur l'année. Tout repas commandé et non annulé trois jours avant sera facturé ;
- Le décompte des repas sera effectué lors de la facturation mensuelle ;
- Départ définitif : les repas sont décomptés dès le premier jour d'absence ;
- Décès : les repas sont décomptés dès le premier jour.

## **FORMES DE PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES, DE LEURS FAMILLES**

Conformément à la réglementation, le résident et sa famille sont associés au fonctionnement de l'établissement suivant les modalités de participation suivantes :

- Conseil de la Vie Sociale composé de représentants des résidents, du personnel et élus au Conseil d'Administration. L'objectif est d'associer les résidents à la vie, au fonctionnement de la résidence. Un règlement sur les modalités de fonctionnement du conseil a été établi ;
- Questionnaire de satisfaction : donné après l'entrée du résident afin de recueillir son ressenti sur l'accueil ;
- Questionnaire de satisfaction : distribué tous les ans et analysé avec plan d'actions. Les résultats et le plan d'actions sont affichés et disponible pour tous les résidents qui le demandent. Les résultats sont présentés au CV sociale.
- Groupe d'expression des résidents avec les membres du Conseil avant le Conseil de Vie Sociale ;
- Un projet personnalisé est progressivement mis en place avec le résident afin de recueillir des éléments sur les habitudes de vie, son histoire, ses attentes et ensuite répondre au mieux par des objectifs concrets (voir glossaire) ;
- Le contrat de séjour est établi avec le résident.



## POSSIBILITE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT DES PROCHES

La présence des proches constitue une des conditions de réussite de la qualité de la prise en charge. La Résidence propose les prestations suivantes :



- La Résidence assure la restauration. Les familles, amis peuvent venir prendre le repas du midi en respectant le règlement de la résidence ;
- Des repas à thème sont organisés ;
- Deux chambres d'hôtes sont aménagées afin de faciliter l'hébergement de la famille et proches.

## **INFORMATION, COMMUNICATION ET TRAITEMENT DES DONNEES NOMINATIVES**

Le résident est informé :

- Sur la prise en charge.
- Sur ses droits.
- Sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

Cette information s'effectue grâce aux différents documents mis en place au sein de l'établissement et qui lui sont par ailleurs communiqués, tels que la charte des droits et libertés de la personne accueillie, le règlement de fonctionnement ou encore le contrat de séjour.

Les informations nominatives concernant chaque résident sont protégées par le secret professionnel.

Ce sont toutes les informations sociales, médicales ou d'autre nature, qui permettent d'identifier ou de reconnaître, directement ou indirectement une personne accueillie au sein de l'établissement (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone, plaque d'immatriculation d'un véhicule, photo, numéro de sécurité sociale, etc..).

Les données nominatives obtenues en toute légalité, font l'objet au sein de l'établissement d'un traitement informatique dans les conditions posées par la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés individuelles (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978).

Dans ce cadre, le résident a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, à ce que les informations nominatives le concernant fassent l'objet d'un traitement informatique.

## PREVENTION DES RISQUES

### SECURITE DES PERSONNES

Un système de vidéosurveillance est installé :

- à l'entrée de la Résidence ;
- aux issues de secours du rez-de-chaussée ;
- à l'extérieur.

Un système d'appel malade est installé dans chaque appartement.

## SECURITE INCENDIE

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement, d'allumer des bougies, d'utiliser les réchauds à gaz.

Il faut impérativement signaler la constatation de fumée, de flammes ou d'odeurs suspectes. Les consignes de sécurité sont affichées dans différents lieux de l'établissement en cas d'incendie ces consignes doivent être strictement respectées et le personnel de l'établissement donnera toutes les informations utiles pour procéder éventuellement à l'évacuation des locaux. Il est fortement conseillé de lire les consignes affichées dans l'appartement derrière la porte d'entrée.

Le personnel de la Résidence est formé tous les ans à la manipulation des extincteurs et exercices d'évacuation. Des exercices d'évacuation sont organisés chaque année.

## CANICULE

Un plan bleu est mis en place chaque année à partir du mois de juin et affiché dans le hall d'entrée, afin de prendre des mesures de prévention sur les effets de la canicule (voir glossaire).

Un fascicule est distribué par le CCAS, des consignes affichées.

En cas d'alerte importante et problèmes liés à la déshydratation, une convention est signée avec le CH de Beuvry pour des éventuelles hospitalisations.

## LUTTE CONTRE LES MALADIES TRANSMISSIBLES

En cas d'épidémie, des procédures sont écrites afin de répondre au mieux à la sécurité des résidents, d'éviter des contaminations, de pallier un manque éventuel de personnel.

## GESTES D'URGENCE

Un défibrillateur est installé dans le hall d'entrée de la résidence, permettant au personnel d'intervenir rapidement, une formation à l'utilisation est prévu une fois/ an.

## ANIMATION

Afin de favoriser le lien social, la convivialité, la prévention de la dépendance, les apports culturels, des animations sont en place à la Résidence Autonomie Ambroise Croizat.

### **ANIMATIONS COLLECTIVES :**

- Repas à thème avec les clubs des aînés et personnes extérieures
- Festival de l'âge d'Or



- Sorties et promenades
- Atelier diététique
- Atelier mémoire
- Sortie courses
- Loto
- Jeux de société
- Gymnastique-douce
- Chorale
- Activité jardin d'agrément
- Groupe de paroles sur thèmes précis
- Activité manuelle



#### ANIMATIONS INDIVIDUELLES :

- Activité informatique libre
- Activité lecture, bibliothèque



**VIE PRATIQUE**



**TELEPHONE DE LA  
RESIDENCE**

**03.21.02.37.88**

Appel possible après 17H en cas  
d'urgence.



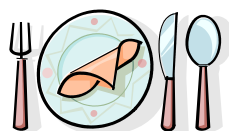
**PORTE  
D'ENTREE**

L'établissement est équipé d'un système de vidéosurveillance.



**POUBELLES**

L'accès aux poubelles est possible à tout moment de la journée  
Poubelles grises : ordures ménagères  
Poubelles jaunes : tri sélectif  
Poubelles noires : verres  
Composteur : déchets verts, épluchures de légumes



**RESTAURATION**

La restauration se situe au Rez-de-chaussée.  
Les horaires d'ouverture sont les suivants : 12H-14H.  
Possibilité de régime sans sel.



**SALONS**

Le salon et la bibliothèque sont ouverts jusqu'à 18H30.



**COURRIER**

Le facteur passe vers midi.  
Une boîte pour départ du courrier se situe à l'entrée de la Résidence.



**COMMERCES  
AMBULANTS**

Une épicerie ambulante passe 1 fois par semaine.  
Un boulanger passe tous les matins vers 8H.



### LINGERIE

Le service est ouvert tous les matins de 8H30 à 12H et de 13HS30 à 17HS  
Service payant suivant tarifs affichés à l'entrée de la Résidence et à la lingerie.



### ANIMAUX

Les animaux des visiteurs sont admis à condition de respecter les règles d'hygiène et de bonne conduite. Ils sont interdits dans le restaurant.



### BIBLIOTHEQUE

La bibliothèque se situe au Rez-de-chaussée.  
Les horaires d'ouverture sont les suivants : 8H30-19H.



### PARKING

Le parking se situe devant l'établissement.



### TABAC

Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement sauf dans les appartements.



### CHAMBRE D'HOTE

Lit de deux personnes  
Prix pour 1 nuit : prix de 2 tickets repas de moins de 65 ans

### PRESTATIONS A DOMICILE



Service d'Aides et de Soins Infirmiers à Domicile

7 Rue Ambroise Croizat  
62190 LILLERS  
03.21.68.08.98

### CCAS

03.21.61.36.10



	18 rue Neuve BP 90009 62192 LILLERS Cedex
<b>MAIRIE</b>	03.21.61.64.64
<b>MAISON POUR TOUS</b>	03.21.52.77.14 Place des FFI à LILLERS
<b>MEDIATHEQUE</b>	03.21.61.11.22
<b>CENTRE DES FINANCES PUBLIQUES DE LILLERS</b>	03.21.54.61.20 48 Bis rue du Maréchal De Lattre de Tassigny à LILLERS



[Contrat de séjour :](#)

Le contrat de séjour a pour but de définir les droits et les obligations du résident et de l'établissement. Il présente notamment la durée du séjour, la nature des prestations et le coût du séjour. Les dispositions se réfèrent aux conditions et règles de vie prévues dans le règlement de fonctionnement de l'établissement dont un exemplaire est remis au résident en même temps que le contrat.

### Projet personnalisé :

Document permettant de définir avec le résident des objectifs plus précis et les prestations les plus adaptées à ses attentes. C'est un processus impliquant tous les acteurs de l'établissement dans l'élaboration du projet afin d'éviter les actes de maltraitance. Le projet est révisé tous les ans avant si changement de situation.

### Plan Bleu :

Plan de gestion des alertes permettant une mise en œuvre rapide et cohérente pour faire face à une situation inhabituelle (canicule, pandémie grippale, etc...). Le plan bleu est affiché dans le hall d'entrée à partir du 1<sup>er</sup> juin au 30 septembre.

### Règlement de fonctionnement :

Dans chaque établissement médico-social, il est élaboré un règlement de fonctionnement qui définit les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement. Le règlement de fonctionnement est établi après consultation du Conseil de la vie sociale et approuvé par le Conseil d'Administration du CCAS.

CCAS : Le Centre Communal d'Action Sociale anime une action générale de prévention et de développement social dans la commune.

EHPAD : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes.

## ANNEXES :

- Charte de la personne accueillie
- Règlement de fonctionnement

- Liste des personnes qualifiées
- Alerte maltraitance
- Charte de bientraitance
- Tarifs des prestations

# Charte

## de la personne

- Charte des droits et libertés de la personne accueillie.

**Charte des droits et libertés de la personne accueillie**

(Annexée à l'arrêté du 8 septembre 2003)

### **Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination**

Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement social ou médico-social.

## **Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté**

La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

## **Article 3 : Droit à l'information**

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## **Article 4 : Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne**

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre de son admission dans un établissement ou service, soit dans le cadre de tout mode d'accompagnement ou de prise en charge.

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou

services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix pour les diverses démarches.

### **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'orientations 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.

### **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.

### **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 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 aux personnes accueillies**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribué 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'intégralité 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.