Livret d'accueil

Résidence Retraite Yves Couzy

Rue Pierre de Coubertin
34725 St André de Sangonis
04.67.55.55.20- contact@mdryvescouzy.com



La Résidence Retraite YVES COUZY, c'est avant tout :

- L'accueil au quotidien de **58 résidents dépendants,**
- **Des locaux appropriés** à une prise en charge optimale de la personne âgée,
- **Une équipe pluridisciplinaire de professionnels** au service du grand âge,
- **Des soignants formés à la philosophie de soins Humanitude®**
- **Un environnement médical de qualité :** convention avec le CHU de Montpellier, l'HAD (hospitalisation à domicile) et le réseau de soins palliatif SPHERE.
- **des modalités d'accueil adaptées à chacun :** accueil de jour, accueil de week-end, accueil temporaire, PASA et CANTOU.
- **un espace ouvert sur l'extérieur :** accueil des familles, collaborations avec les associations locales, mise en place d'un restaurant salon de thé ouvert à tous et création d'une résidence sénior de cinq appartements…





Sommaire

1- Un lieu de vie inséré dans la ville — page 3
- √ Situation géographique
- √ Moyens d'accès

2- L'architecture — page 3-4
- √ Quelques chiffres
- √ Des lieux de vie spécifiques
  - o la chambre et son équipement
  - o des locaux appropriés
  - o une prise en charge spécifique

3- Des modes d'accueil alternatifs — page 5 à 7
- √ L'accueil de jour
- √ L'accueil temporaire
- √ Le CANTOU ou secteur protégé
- √ Le PASA, le pôle d'activités et de soins adaptés
- √ Un restaurant salon de thé ouvert à tous
- √ Le Pavillon Madeleine

4- La prise en charge de la personne âgée — page 7 à 9
- √ Une équipe
- √ Un projet de vie
- √ Des services adaptés à la prise en soins

5- Prestations et aides financières — page 11
- √ Tarifs et prestations occasionnelles
- √ Conditions de facturation
- √ Aides financières

6- Le dossier d'accueil — page 12-13
- √ Pièces à fournir
- √ Contrat de séjour
- √ A votre arrivée

7- La place faite aux familles — page 14-15
- √ Possibilité d'accueil
- √ Lieu de vie et visites
- √ Le Conseil de la vie sociale
- √ Participation et sorties
- √ Contestations et réclamations
- √ La démarche qualité

8- Le mot de la fin — page 16

1- Un lieu de vie inséré dans la ville

Situé sur l'axe Montpellier – Lodève, entre vie urbaine et nature, au cœur du village de Saint André de Sangonis, **la Résidence Retraite YVES COUZY** est un établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (EHPAD).

Le choix du site a permis d'inscrire l'établissement dans une démarche qui **privilégie le lien social**, au pied des montagnes d'Arboras, entre les infrastructures offertes par le village (Pharmacies, bureau de poste, boulangeries, médiathèque, complexe sportif, tabac-presse, hôtel - restaurant…) et la campagne héraultaise environnante.

- **Accès voiture :**

  RN 109 (sur le trajet de L'A75)
  Voir plan figurant au verso de la plaquette
  Parking gratuit sur place

- **Accès transport en commun :**

  Bus Ligne 302 :
  Montpellier-Millau / Millau-Montpellier
  (Hérault transport)

N'hésitez pas à nous consulter pour plus de renseignement sur les tarifs et horaires

2- L'architecture

√ Quelques chiffres clés

La Résidence Retraite YVES COUZY, c'est avant tout **58 chambres individuelles (dont 4 de grande superficie)** permettant **d'accueillir au quotidien 58 résidents dépendants** et un résident dans le cadre de l'accueil temporaire.

L'établissement, c'est aussi un bâtiment spacieux :

- Superficie du terrain	7 708 m²
- Totalité des surfaces utiles	3 300 m²
- Surface totale des chambres	1 200 m²
une chambre simple	**20 m²**
une chambre double	**30 m²**
- locaux d'équipements	1 500 m²
- surface des espaces verts	2 000 m²

La chambre Etage



√ Des lieux de vie spécifiques

o La chambre et son équipement

La chambre occupée par le résident est équipée d'un mobilier adapté à la prise en charge d'une personne âgée tout en conservant un concept « familial » :

- Un lit médicalisé très proche esthétiquement d'un lit classique
- Une table de chevet
- Une commode bureau
- Une chaise et un fauteuil
- Un serveur, tablette à malade qui permet de déjeuner au lit si besoin
- Un **cabinet de toilette ergonomique** adapté aux normes handicapées.
- Chaque pièce (chambre et salle de bains) est équipée d'**un système d'appel malade** permettant au résident de demander assistance au personnel de soins à tout moment (système **relié à des téléphones mobiles**).
- Chaque chambre est également équipée d'un rail de transfert facilitant le déplacement des résidents dépendants

La chambre
Rez de chaussée



Le résident, s'il le souhaite, peut ***apporter ses meubles personnels, son téléviseur*** (qui n'est pas fourni par l'établissement). Chaque chambre est équipée d'une prise d'antenne TV permettant de capter les diverses chaînes nationales ainsi que Canal +.

o Des locaux spécifiques

L'établissement est doté de locaux appropriés à une prise en charge optimale de la personne âgée :

- Un salon de thé
- Une salle d'animation,
- Un espace esthétique,
- Une infirmerie,
- Une salle de rééducation,
- Un espace snoezelen,
- Plusieurs salons
- et terrasses extérieures…

Salon de l'étage



Notre cantou



3- des modes d'accueil alternatifs

Dans le cadre de la refonte de notre projet d'établissement 2014/2018, les projets de services de l'ensemble de nos modalités d'accueil ont été formalisés. Vous pouvez les consulter sur simple demande.

√ L'accueil de jour

L'accueil de jour au même titre que les autres modalités d'accueil, représente souvent un moment de répit nécessaire pour les familles qui prennent en charge leur parent âgé à domicile tout en assurant une prise en charge de qualité à la personne âgée.
Le transport aller-retour de la personne est pris en charge par l'établissement, si le lieu de résidence est situé à une distance inférieure où égale à 10 km.
Ces accueils sont possible sur avis médical, de façon ponctuelle ou régulière, formalisé sur un ***contrat d'accueil de jour*** établi au plus tard *8 jours avant* le début de la prise en charge (résiliable sous condition d'un préavis de huit jours). Ce contrat indique la date d'arrivée de la personne, le ou les jours où elle est accueillie (possibilité de modifications ponctuelles avec accord de l'équipe) et les conditions générales et prestations inclus dans le forfait journalier.

La résidence offre 6 places d'accueil de jour du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 9h à 17h30.

√ L'accueil temporaire

Comme l'accueil de jour, il peut représenter une solution temporaire pour les aidants, tout en assurant une prise en charge de qualité à la personne âgée. L'accueil temporaire peut être proposé pour une durée maximale de 6 mois. Les conditions d'accueil sont identiques à celle d'un accueil classique. Un contrat indiquant les dates de début et de fin de séjour est établi avant l'entrée.
Ce type d'accueil peut être proposé également **le week-end**. Les personnes accueillies bénéficient du vendredi après-midi (accueil de 14h à 17h) au lundi matin (jusqu'à 11h) de la prise en charge et de l'assistance de notre équipe. *Nous consulter pour plus d'informations*

√ Le Cantou

Un espace spécifique a été aménagé, au sein de l'EHPAD, afin de permettre une prise en charge adaptée des résidents désorientés (malades d'Alzheimer ou maladies apparentées).
Il est équipé **d'un Cantou** (espace protégé par une porte équipée de digicode) doté de **11 chambres individuelles** : superficie totale **380 m².**
Le cantou, permet le suivi thérapeutique de 11 résidents, évoluant dans des locaux adaptés (cuisine thérapeutique, pièce à vivre, espace de soins, lieux de vie ouvert sur un jardin thérapeutique, terrasse extérieure…) dans un environnement familial. Cet environnement permet une prise en charge personnalisée et privilégie la stimulation des gestes de la vie quotidienne.

√ Le Pasa



Depuis septembre 2014, Le PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés) propose, pendant la journée, aux résidents ayant des troubles du comportement modérés, des activités sociales et thérapeutiques au sein d'un espace de vie spécialement aménagé et bénéficiant d'un environnement adapté à leurs besoins.

Un espace dédié de **170m2** est entièrement consacré à la prise en charge des résidents avec des activités spécifiques animées par une assistante de soins en gérontologie (ASG), des professionnels paramédicaux de la structure et des intervenants extérieurs à l'établissement.

√ Le restaurant salon de thé, « César et Léonie »

Ce lieu dédié au repas de midi et au temps du goûter est ouvert depuis le mois de juin 2014 (Résidents et familles, locataires de la Résidence Senior, professionnels salariés ou non salariés, partenaires de l'EHPAD, où toute personne désireuse de venir se restaurer ou partager un moment convivial).

La table, dans notre culture, est un lieu d'échange et de partage. L'espace « César et Léonie » aura pour mission de mettre en avant la saveur et le goût, de privilégier les rencontres et l'ouverture, La mémoire et la réminiscence.

Il s'agit de se rappeler d'où l'on vient : une famille et son histoire, des habitudes de vie et des traditions passées, des ambiances d'antan.
Nous tenons à faire le lien entre l'EHPAD et son environnement pour changer l'image de la maison de retraite et redonner du sens à notre démarche : tisser du lien entre les anciens et le monde extérieur.





√ Le Pavillon Madeleine

Le Pavillon Madeleine est une résidence Sénior composé de 5 appartements avec jardinets dans un environnement sécurisé et fonctionnel, il est destiné à des séniors autonomes.



Appartement

Salle de bain



Salon d'entrée





4. la prise en charge de la personne âgée

La SARL Les Amandiers, c'est avant tout **une équipe** qui travaille en étroite collaboration depuis de nombreuses années.

Co-Gérante :
Mme BRAJON Muriel

Directrice
Mlle LLOZE Marion

Accueil secrétariat et responsable d'hébergement :
Mme BONNET Elodie

Responsable des ressources humaines :
Mme LAHMAMSI Camille

Médecin Coordonnateur :
Dr CALONE Michèle

Infirmière Coordonnatrice
Mme LASSERRE Marie-Thérèse

Infirmières :
Mme SOMON Florence
Mme RAVAILLE Hélène
Mme MAZAS Fanny
Mme LAUWERS Audrey

Psychologue :
Mme CARVALHO Patricia

C'est aussi, l'ensemble de notre personnel qui entoure et veille au bien être journalier des résidents : professionnels du soin, entretien des locaux, cuisine, lingerie et personnels de nuit.
Un organigramme plus détaillé vous sera communiqué lors de votre arrivée.

√ Un projet d'établissement

La personne âgée et sa prise en charge reste la clé de voûte de notre travail : l'accueillir, l'aider dans les actes de la vie quotidienne, maintenir jusqu'au bout ses capacités physiques et intellectuelles, la soutenir voire l'assister lorsqu'elle ne peut plus assumer seule les gestes de la vie courante.
Entre 2013 et 2014, l'intégralité de nos projets de services ont été « retravaillés » et formalisés en équipe pluridisciplinaire afin d'être intégrés dans notre nouveau projet d'établissement 2014/2018. Il en va de même sur la philosophie de la structure. Une conteuse a rencontré familles, résidents et salariés pour réfléchir ensemble à notre philosophie de prise en charge.
Chacun reste à l'écoute, vigilant, ayant toujours à l'esprit que le respect de la personne âgée est le maître mot de notre réflexion. *Le projet d'établissement peut être consulté sur simple demande dans nos locaux. Il est également disponible sur le site internet.*

√ Des services adaptés à la prise en charge

o Accueil et secrétariat

Notre équipe vous accueille du **lundi au vendredi de 8h45 à 18h, le samedi matin de 9h à 12h30** sur rendez-vous. Une permanence téléphonique est assurée tous les jours aux horaires d'ouverture du secrétariat. En dehors de ces horaires, notre serveur vocal vous guidera. Il vous sera possible de nous laisser un message concernant toutes les questions administratives ou de dialoguer avec l'équipe médicale concernant le suivi quotidien du résident.

o Soins et suivi médical

La Résidence a signé une convention tripartite (avec le Conseil Général de l'Hérault et l'agence régionale de santé) le 1er décembre 2010. Devenue EHPAD (**E**tablissement d'**H**ébergement pour **P**ersonnes **A**gées **D**épendantes), la Résidence Yves COUZY compte au sein de son équipe :

- Un médecin coordonnateur spécialisé en gériatrie
- Un cadre infirmier et une équipe de 4 infirmières
- Une psychologue
- Une ergothérapeute
- Une psychomotricienne
- Une arthérapeute
- Une musicothérapeute
- Une sophrologue qui anime un atelier par semaine
- Une réflexologue présente une après-midi par semaine
- Une zoothérapeute, qui intervient une après-midi par semaine
- Un professeur d'APA (Activité Physique Adaptée) est présent trois matinées par semaine
- Une socio-esthéticienne présente chaque jeudi après-midi
- Des aides-soignantes ou aides médico-psychologiques possédant une expérience certaine du grand âge.

L'équipe soignante a été formée à la philosophie de soins Humanitude®. Celle-ci permet une approche adaptée et respectueuse des personnes âgées, y compris celles présentant des troubles cognitifs.
L'ensemble des résidents est entouré chaque jour d'une équipe composée de trois infirmières, de six personnels de soins et d'une auxiliaire de vie.
Le médecin de l'établissement est présent ***: Le mercredi et le jeudi de 8h30 à 17h30***, disponible pour vous recevoir sur rendez-vous.
Notre psychologue assure le suivi des résidents et du personnel ***le jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 16h.*** Elle rencontre chaque famille avant l'entrée du résident et chaque fois que cela est nécessaire.

o *Professionnels libéraux*

Chaque résident peut faire appel au médecin ainsi qu'au kinésithérapeute de son choix. L'établissement vous propose les services de kinésithérapeutes, d'orthophonistes, d'un dentiste et d'un podologue.
Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

o *Animations*

Nos animatrices sont présentes du lundi au vendredi de 9h à 18h, le samedi et le dimanche de 14h à 17h. De nombreuses activités sont proposées : atelier mémoire, manucure et modelage, gymnastique adaptée, séance de piscine préventive, lecture et débat sur un sujet d'actualité, activités manuelles…
L'animatrice travaille en collaboration avec notre équipe d'AMP qui anime de petits ateliers à différents moments de la journée.
Notre Musicothérapeute intervient les lundis, les mercredis, les jeudis et les vendredis de 14h à 18h et un week-end par mois.

Chaque année, dans le cadre de notre projet de vie, un thème est choisi et sert de fil rouge aux différentes animations proposées. Différents projets sont réalisés en partenariat avec les associations locales, les assistantes maternelles, l'IME, la crèche, les écoles… Les **activités intergénérationnelles** sont en effet riches d'échanges. Un séjour vacances est organisé chaque année pour 6 à 7 résidents.
Un office religieux est célébré un lundi par mois à 17h.

Espace Snoezelen







o *cuisine et aide au repas*



Les repas de l'établissement sont confectionnés sur place par l'équipe cuisine de la société ***Languedoc Restauration.*** Les menus sont établis dans le cadre des normes en vigueur et soumis aux règles de diététique propres aux personnes âgées. Si besoin, ils sont visés par le médecin coordonnateur de l'établissement dans le cadre de régimes alimentaires sur prescription médicale. Les textures sont également adaptées en fonction des capacités des résidents.
Le petit déjeuner est servi en chambre entre 7h15 et 8h30.

Les repas de midi et du soir sont servis en salle à manger (exceptionnellement dans la chambre du résident si son état de santé ne lui permet pas de se déplacer) entre 12h et 13h puis entre 18h et 19h. Un goûter est servi vers 16h chaque jour.
De même, des distributions de boissons sont assurées matin et après-midi. Les résidents nécessitant une aide à la prise des différents repas sont encadrés par notre équipe soignante qui stimule ou assiste selon les besoins de chacun (service de midi et du soir anticipés afin de permettre une meilleure prise en charge).

o *Blanchisserie et traitement du linge*

Le service de blanchisserie des vêtements personnels du résident est assuré dans nos locaux par notre lingère. Elle est présente du lundi au vendredi de 9h à 18h sauf week-end et jours fériés.
L'établissement fournit et entretient les draps et couettes composant la literie. Il fournit également le linge de toilette et les serviettes de table. De même pour les oreillers et traversins en tissus ignifugés selon les normes en vigueur.

o *Entretien des locaux et nettoyage*

L'équipe d'agents de service hôteliers intervient chaque jour dans l'ensemble de l'établissement. Le nettoyage des chambres est effectué chaque matin entre 8h30 et 13h par 5 personnes. Le reste des locaux est entretenu de jour ou de nuit selon un planning détaillé et un protocole précis prenant en compte les normes HACCP.
L'entretien technique de nos locaux est effectué chaque lundi par notre agent d'entretien et les différents services de maintenance auxquels nous avons recours pour des installations spécifiques (appel malade, détection incendie et traitement de l'eau aux normes actuelles notamment).

o *Nuit et assistance nocturne*

Notre équipe de nuit (une Aide Soignante et une ASH) est présente 7 nuits sur 7 de 20h à 7h du matin. En lien avec le personnel de jour, elle assure la prise en charge du résident pendant ses heures de sommeil, effectuant plusieurs rondes dans l'ensemble de l'établissement entre 20h30 et 7h.

Salle à manger



5. prestations et aides financières

√ Tarifs 2021

Le tarif est ternaire :

L'HEBERGEMENT:

-Chambre individuelle	**88€ / jour**
-Chambre double	**74€ / jour**
- Grande chambre individuelle	**100€ / jour**
-Accueil de jour	39,50€ / jour
-Accueil temporaire	cf. tarifs chambre

Possibilité d'aide au logement (APL)

LA DEPENDANCE :

(Tarification adaptée au degré de prise en charge)

GIR 5-6 :	**5.52 € / jour**
GIR 3-4 :	13.01 € / jour
GIR 1-2 :	20.48 € / jour

Prise en charge partielle du tarif dépendance (APA) : conseil général

LES SOINS :

Pris en charge par la caisse et la mutuelle de l'assuré.

Salon de coiffure



Un certain nombre de **prestations annexes** peuvent être proposées:

- **ligne téléphonique privée** (seules les communications seront facturées)
- **repas invité** (à réserver à l'accueil chez César et Léonie)
- **coiffure** (chaque semaine)
- **esthétique** (chaque semaine)
- **pédicure** (deux fois par mois)

Un calendrier des dates de visites des différents intervenants est affiché à l'entrée de l'établissement. *Tarifs 2020: nous consulter*.

√ Conditions de facturation

La facture est établie au nom du résident ou de son représentant légal chaque début de mois. Le règlement doit nous parvenir par tout moyen à votre convenance *avant le 10 du mois concerné*.
Cette facture est à régler à l'ordre de la ***SARL les Amandiers***.
Elle vous est remise dans l'établissement ou envoyée par courrier ou par e-mail sur simple demande.
Les médecins et les kinésithérapeutes ont un statut libéral dans l'établissement, cependant ils ont signé une convention avec celui-ci. Leur rémunération est donc assumée par l'établissement pour les résidents de l'EHPAD.

√ Les aides financières

Différentes aides financières sont possibles sous conditions de ressources.

o L'APA ou aide personnalisée à l'autonomie

Conseil Général, service personnes âgées sur www.cg34.fr ou au 04 67 67 75 75, Direction de l'autonomie, Les Belvédères, 128 avenue de Fès BP7370 34086Montpellier Cedex 4)

Toute personne âgée de plus de 60 ans (*sans condition de ressources en établissement*) peut en bénéficier. Pour les résidents domiciliés dans l'Hérault, l'aide est directement versée à l'établissement dans le cadre d'une dotation globale annuelle.
Le montant de l'aide correspond au tarif dépendance attribué à la résidence, déduction faite du ticket modérateur qui reste à la charge du résident. Concrètement, le résident paie uniquement le tarif d'un GIR 5-6. *Autre département d'origine, nous consulter.*

o Les APL ou aide personnalisée au logement

Retrouvez la CAF sur www.caf.fr ou au 0821 010 0108 rue Chaptal 34943 Montpellier cx9 ou MSA de l'Hérault.

Notre établissement étant conventionné, le résident accueilli peut bénéficier, sous condition de ressources, des **APL**. L'aide est versée chaque mois par la CAF directement à l'établissement qui déduira le montant perçu de la facture du mois concerné. L'établissement se charge de monter le dossier et de l'adresser à la CAF.
Pour une simulation, nous consulter.

o Aide sociale

(Conseil Général, service personnes âgées)
Cette aide, soumise à un plafond de ressources, est versée à l'établissement et prend en charge la totalité des frais d'hébergement.

6. le dossier d'accueil

√ Pièces à fournir

Lors de l'accueil d'un nouveau résident, il faudra nous remettre, *au plus tard la veille du jour d'arrivée (dans le cadre des heures d'ouverture du secrétariat)*, les éléments suivants :

- ✓ **le questionnaire d'accueil** dûment complété
- ✓ **Le dossier médical complet** (Questionnaire et lettre de liaison du médecin traitant)
- ✓ **La carte vitale** à jour de l'assuré ainsi que l'attestation papier
- ✓ **La carte de mutuelle**
- ✓ **Une photocopie du livret de famille**
- ✓ **Une attestation d'assurance responsabilité civile** de moins de trois mois
- ✓ **Le contrat de séjour** signé
- ✓ **Les fiches annexes au contrat de séjour** (inventaire linge personnel, inventaire objet personnel, bijoux et objets de valeur ; souhaits personnels)
- ✓ **La photocopie du dernier avis d'imposition** de l'assuré (dans le cas d'une demande d'APL)
- ✓ **Une copie du jugement de tutelle, curatelle ou sauvegarde de justice** (suivant la situation de la personne accueillie).

L'accueil d'un nouveau résident est possible du ***lundi 11h au vendredi 15h***, sauf jours fériés, et ne pourra être effectif que si le dossier d'accueil nous a été retourné complet.

√ Le contrat de séjour

Il constitue le « contrat de location » de la chambre et comporte le détail des prestations choisies que l'établissement s'engage à fournir en contrepartie de leur paiement. En outre, le résident (ou son représentant légal) est tenu à ***un mois de préavis*** en cas de départ de l'établissement. Ce contrat peut être à durée déterminée (de date à date : accueil temporaire) et donc sans préavis, renouvelable une fois uniquement ; ou à durée indéterminée. Il doit être signé conjointement par le résident (ou son représentant légal) et par le responsable de l'établissement *au plus tard la veille de l'arrivée du résident (jours ouvrables uniquement)*.

Concernant les résidents accueillis en **Accueil de jour**, il comportera le (ou les) jours et l'heure d'accueil prévus, avec un *préavis d'arrivée et de départ de huit jours*.

√ A votre arrivée

Le jour de votre accueil, le dossier administratif sera rempli, il comporte notamment :
- un document relatif au dépôt d'objets de valeurs. En effet, l'établissement dispose **d'un coffre fort**, les résidents peuvent y déposer leurs objets de valeurs (un document attestant du dépôt sera remis et annexé au dossier administratif).
- une note relative **au traitement et à l'informatisation des données administratives** des résidents sur nos logiciels.
- **la responsabilité civile de moins de trois mois** du résident doit nous être remise. La Résidence Yves Couzy a contracté une assurance « responsabilité civiles des mandataires sociaux », une « assurance multirisque résidence pour personnes âgées » et une « assurance automission ».





7. la place faite aux familles






√ Possibilités d'accueil

Le secrétariat vous informera sur simple demande des possibilités d'accueil que propose la commune (hôtellerie, chambre d'hôte ou gîtes) ou ses environs et de leurs conditions financières. Vous pouvez également venir prendre le repas de midi avec votre ainé dans notre restaurant salon de thé César et Léonie (*tarif : nous consulter*). Il vous suffit pour cela de nous prévenir la veille ou le matin même avant 10h.

√ Lieu de vie et visite

La résidence retraite ***Yves COUZY*** est le **nouveau domicile du résident**. L'établissement ne donne donc aucune restriction s'agissant des heures et jours de visites des proches ou représentants légaux.
Par contre, nous vous demandons de bien vouloir *respecter le temps de repos* des autres résidents (en particulier après 19h30). De même, nous vous serions reconnaissant de faciliter le travail de nos équipes (entretien des locaux, soins…).
Pour des raisons de sécurité, un cahier des entrées et sorties est à votre disposition à l'accueil. Nous vous remercions de bien vouloir indiquer systématiquement vos sorties avec votre parent.

√ Le conseil de la vie sociale

Mis en place en juin 1992 dans la structure initialement installée à St Paul et Valmalle, le **Conseil de la vie Sociale** est le lien privilégié entre les familles et l'établissement (Code de l'action sociale et des familles, art L.311-6 : loi n°2002-303 du 4 mars 2002, décrets n°91-1415 du 31/12/91 et n°2004-287 du 25 mars 2004).
Ce Conseil réunit les usagers, les familles, les membres du personnel et le gestionnaire de la structure sachant que les collèges « usagers » et « familles » doivent représenter la majorité absolue du Conseil. *Il se réunit minimum trois fois par an* et reste un lieu d'échange et d'informations entre les représentants des familles et l'établissement (propositions, remarques, mécontentements…).

√ Participations et sorties

Une réunion d'information a lieu chaque année au **mois de juin** : elle a pour but d'informer les familles des nouveaux résidents du mode de fonctionnement de la structure mais aussi de permettre, autour d'un apéritif convivial, à chaque famille de se rencontrer et d'échanger des expériences communes.

Des enquêtes de satisfaction régulières sont effectuées auprès des usagers et de leurs familles afin de répondre au mieux aux exigences et aux besoins de chacun, et d'améliorer, au quotidien, la prise en charge du sujet âgé. Un compte rendu de ces sondages d'opinion vous sera transmis en retour par voie d'affichage ainsi que lors de la réunion des familles.
Ces enquêtes nourrissent également à notre démarche qualité.

L'affichage du **programme hebdomadaire des animations** et surtout le **planning de nos sorties** (plusieurs sorties par mois) est un moyen pour inciter les proches à participer à la vie de l'établissement. Anniversaires, galette des rois, fête de Noël… : les proches du résident seront toujours les bienvenus dans la vie quotidienne et festive de la maison.
Depuis 2012, un séjour vacances est proposé aux résidents dans une destination plus lointaine qu'à l'accoutumée. Des membres du personnel sont là pour entourer et aider les résidents durant le séjour.

Une rubrique de notre *Petit rapporteur* («une page d'écriture») est à votre disposition pour laisser libre cours à votre inspiration, celle du résident, ou nous faire partager une expérience vécue chez nous qui vous est chère.

Enfin, ***La Lettre aux Familles*** diffusée chaque trimestre vous informe sur la vie de la structure : démarche qualité, organisation du travail et prévention des risques, nouveautés dans la prise en charge de nos résidents, relation aux professionnels et partenariats…

La newsletter trimestrielle vous permet de recevoir directement par mail les dernières informations de la Résidence.

√ Contestations et réclamations

Des fiches de réclamation sont à votre disposition à l'accueil de l'établissement : vous pouvez y consigner tout ce qui vous pose problème, vous interroge ou vous indigne en nous précisant bien sûr le jour (voire l'heure concernée), le nom du résident et la cause du problème. Ces fiches sont consultées chaque jour par l'équipe de direction qui ne manquera pas de vous tenir informés des suites données à votre réclamation.

De même, vous trouverez sur le tableau des familles la liste et le numéro **des personnes qualifiés** du département. Ces derniers peuvent intervenir sur demande du résident en cas de difficultés avec la structure.

√ La démarche qualité

Depuis 2006, la démarche qualité relative à l'amélioration continue et à l'évaluation permanente des pratiques à été mise en place au sein de la structure. Elle permet, grâce à des réunions pluridisciplinaires, de conforter nos points forts et d'instaurer des axes

d'amélioration. L'évaluation interne de nos pratiques s'est déroulée courant 2012-2013. Elle a été suivie d'une évaluation externe assurée par un prestataire agréé en juin 2014.

8. le mot de la fin…

Le contrat de confiance : ce n'est pas un document écrit, mais c'est ce lien de confiance que nous souhaitons instaurer entre les résidents, leur famille et l'équipe de la *résidence retraite Yves COUZY*, dans une ambiance chaleureuse et conviviale. Vieillir est notre devenir à tous, vieillir bien ensemble, notre souhait commun.
C'est en effet à nos aînés que nous rendons des comptes.
L'équipe de direction reste à votre disposition.













Annexes

Arrêté n°2020-3477

Portant renouvellement des personnes qualifiées de l'Hérault pour faire valoir les droits des usagers ou de leur représentant légal pris en charge par les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Considérant que toute personne prise en charge par un établissement ou service social ou médico-social, ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée, en vue de l'aider à faire valoir ses droits ;
Sur proposition conjointe du directeur départemental de la Cohésion Sociale de l'Hérault, du directeur de la Délégation Départementale de l'Hérault de l'Agence Régionale de Santé OCCITANIE et du directeur des services du Conseil Départemental de l'Hérault

ARRÊTENT

ARTICLE 1 : Au titre des dispositions de l'article L.311-5 du code de l'action sociale et des familles, les personnes dont les noms suivent sont habilitées pour le département de l'Hérault à intervenir en qualité de personnes qualifiées dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux :

- **Madame BERVELT Marcelle, membre de l'association « Pour le droit de mourir dans la dignité »**
- **Madame SCHNEIDER Arlette, membre de la fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés (FNATH)**

ARTICLE 2 : Le présent arrêté est diffusé par voie d'affichage dans les établissements et services sociaux ou médico-sociaux.
Pour pouvoir accéder à la personne qualifiée de son choix, le demandeur d'aide ou son représentant légal fait parvenir sa demande aux personnes qualifiées dont les coordonnées sont mentionnées dans le livret d'accueil prévu à l'article L.311-4 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 3 : En temps utile et, en tout état de cause, dès la fin de son intervention, la personne qualifiée 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 aux autorités chargées du contrôle de l'établissement ou 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 la personne ou l'organisme gestionnaire.

ARTICLE 4 : Les personnes qualifiées interviennent à titre gratuit.
Elles ne peuvent détenir directement ou indirectement des intérêts particuliers quelle qu'en

soit la nature ou être salariées, dans les associations, établissements ou services concernés par la demande.
De même elles ne peuvent connaître des affaires relevant des autres établissements ou services où elles ont exercé dans les cinq dernières années.

ARTICLE 5 : Les frais de déplacement, de timbres et de téléphone engagés le cas échéant par la personne qualifiée dans le cadre de ses missions peuvent être remboursés, sur la base des dispositions de l'article R.311-2 du code de l'action sociale et des familles.

ARTICLE 6 : La durée du mandat des personnes qualifiées est de 3 ans renouvelable à compter de la date du présent arrêté.

ARTICLE 7 : Le présent arrêté peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication.
Le tribunal administratif peut notamment être saisi par l'application informatique « télé recours citoyens » accessible via le site internet www.telecours.fr

ARTICLE 8 : Le directeur de la Délégation Départementale de l'Hérault de l'Agence Régionale de Santé Occitanie, le directeur départemental de la Cohésion Sociale de l'Hérault et le directeur général des services du Conseil Départemental de l'Hérault sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de présent arrêté qui sera notifié aux personnes qualifiées et publié au recueil des actes administratifs et de la préfecture de l'Hérault et du département de l'Hérault.

Fait à Montpellier, le 31 Décembre 2020