Yves Couzy
Maison de Retraite
SARL Les Amandiers

LIVRET D'ACCUEIL

Résidence Retraite Yves Couzy
7 Rue Pierre de Coubertin
34725 Saint André de Sangonis

04.67.55.55.20 - contact@mdryvescouzy.com

Introduction

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 adaptée 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.
- 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'un habitat pour sénior de 21 appartements.

Sommaire

1 **Un lieu de vie inséré dans la ville**
- Situation géograpique
- Moyen d'accès

page 4

2 **L'architecture**
- Quelques chiffres
- Des lieux de vie spécifiques
  - La chambre et son équipement
  - Des locaux appropriés
  - Une prise en charge spécifique

page 4 - 5

3 **Des modes d'accueil alteratifs**
- 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

page 6 - 7

4 **La prise en charge de la personne âgée**
- Une équipe
- Un projet de vie
- Des services adaptés à la prise en soins

page 8 - 12

5 **Prestations et aides financières**
- Tarifs et prestations occasionnelles
- Conditions et facturation
- Aides financières

page 12 - 14

6 **Le dossier d'accueil**
- Pièces à fournir et contrat de séjour
- À votre arrivée

page 14 - 15

7 **Des modes d'accueil alteratifs**
- Possibilité d'accueil
- Lieu de vie et de visites
- Le Conseil de la vie sociale
- Participation et sorties
- Contestations et réclamations
- La démarche qualité

page 16 - 17

8 **Le mot de la fin**

page 18

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 villages (pharmacies, bureau de poste, boulangeries, médiathèque, complexe sportif, tabac-presse, hôtel-restaurant...) et la campagne 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'accueillier 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
▷ Surfaces 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 - Étage

DES LIEUX DE VIE SPÉCIFIQUES

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 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.

Le résident, s'il le souhaite, peut **apporter ses meubles personnels, son téléviseur** (qui n'est pas fourni par l'établissement).

DES LOCAUX SPÉCIFIQUES

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

Salon de l'étage

- Un salon de thé
- Une salle d'animation
- Un espace esthétique
- Une infirmerie
- Une salle de rééducation
- Un espace snoezelen
- Plusieurs salons
- Terrases extérieures...

Notre cantou

3 Des modes d'accueil alternatifs

Dans le cadre de la refonte de notre projet d'établissement 2021/2025, 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 sur une distance inférieure ou égale à 10 km.

Ces accueils sont possible sur avis médical, de façon ponctuelle ou régulière, formalisés sur une ***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.

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).

Le **Cantou** (espace protégé par une porte équipée de digicode) est doté de **12 chambres individuelles** : superficie totale **380 m²**.

Le cantou, permet le suivi thérapeutique de 12 résidents, évoluant dans des locaux adaptés (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

Le PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés) propose pendant la journée, aux résidents de l'EHPAD 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 **170 m²** 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 est dédié au repas de midi et au temps du goûter. Il est ouvert du mardi au samedi aux résidents et familles, locataires de la Résidence Sénior, 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.

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

Responsable d'hébergement et vie sociale
Mme BONNET Élodie

Accueil et secrétariat
Mme BANES Sophie

Médecin Coordonnateur
Dr BOYER Anne

Infirmière Coordonatrice
Mme POUTEAU Hélène

Infirmières
Mme SOMON Florence
Mme VANDAELE Fanny
Mme RAVAILLE Hélène

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 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.

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. 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

ACCUEIL ET SECRÉTARIAT

Notre équipe vous accueille du **lundi au vendredi de 8h45 à 12h45 et de 14h à 17h45**, **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.

SOINS ET SUIVI MÉDICAL

La Résidence a signé un CPOM (**C**ontrat **P**luriannuel d'**O**bjectifs et de **M**oyens) avec le Conseil Général de l'Hérault et l'Agence Régionale de Santé le 1er décembre 2010. La Résidence Yves COUZY compte au sein de son équipe :

- Un médecin coordonnateur spécialisé en gériatrie
- Un cadre infirmier et une équipe de 3 infirmières
- Un professeur de Qi Gong, qui intervient une après-midi par semaine
- Une sophrologue qui anime un atelier par semaine
- Une psychomotricienne
- Un musicothérapeute
- Une écrivaine de vie et autres intervenants ponctuels
- Des aides-soignantes ou aides médico-psychologiques possédant une expérience certaine du grand âge
- Un professeur d'APA (Activité Physique Adaptée) est présent trois matinées par semaine
- Une socio-esthéticienne présente une après-midi par semaine
- Une ergothérapeute
- Une psychologue

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.

Notre psychologue assure le suivi des résidents et du personnel ***le mercredi après-midi le jeudi et le vendredi toute la journée***. Elle rencontre chaque famille après l'entrée du résident et chaque fois que cela est nécessaire.

PROFESIONNELS 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. Les « opticiens mobiles » interviennent également dans la structure.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

ANIMATIONS

Nos animatrices sont présentes du lundi au vendredi de 9h à 17h30, le samedi et le dimanche de 14h à 17h. De nombreuses activités sont proposées : atelier mémoire, manucure et modelage, gymnastique adaptée, lecture et débat sur un sujet d'actualité, activités manuelles...

L'animatrice travaille en collaboration avec notre équipe d'AMP du Cantou qui anime de petits ateliers à différents moments de la journée au sein de l'espace protégé.

Notre musicothérapeute intervient les lundis, les mercredis et les vendredis toute la journée et le jeudi après-midi ainsi que deux week-ends par mois.

La psychomotricienne assure ses missions les lundis après-midi, les mardis et les mercredis toute la journée.

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 office religieux est célébré un lundi par mois à 17h.

Espace Snoezelen

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 l'infirmière coordinatrice de l'établissement dans le cadre de régimes alimentaires sur prescription médicale.
Les textures sont également adaptées en fonction des capacités des résidents.

Salle à manger

Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 7h15.

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 15h30 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).

BLANCHISSERIE ET TRAITEMENT DU LINGE

Le service de blanchisserie des vêtements personnels du résident est assuré par notre lingère. Elle est présente du lundi au vendredi de 9h à 18h sauf le week-end.

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.

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 vendredi par nos techniciens 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).

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.

5 Prestations et aides financières

TARIFS 2026

L'HÉBERGEMENT

▷ **Chambre individuelle**	**102 € / jour**
▷ **Chambre double**	**86 € / jour**
▷ **Grande chambre individuelle**	**114 € / jour**
▷ Accueil de jour	44,90 € / jour
▷ Accueil temporaire	cf. tarifs chambre

Possibilité d'aide au logement (APL)

LA DÉPENDANCE

Tarification adaptée au degré de prise en charge

▷ GIR 5-6	**6,70 € / jour**
▷ GIR 3-4	**15,81 € / jour**
▷ GIR 1-2	**24,90 € / 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.

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 2026 : nous consulter.

Salon de coiffure

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*. Le prélèvement automatique est à privilégier.

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.

L'APA OU AIDE PERSONNALISÉE À L'AUTONOMIE

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.*

LES APL OU AIDE PERSONNALISÉE AU LOGEMENT

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.

Le dossier doit être complété et envoyé par vos soins.

AIDE SOCIALE

Cette aide, soumise à un plafond de ressources, est versée à l'établissement et prend en charge la totalité des frais d'hébergement. *Nous consulter pour plus d'informations.*

6 Le dossier d'accueil

PIÈCE 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 mutuelle.**
- **Une photocopie du livret de famille.**
- **Une photocopie de la pièce d'identité.**
- **Une attestation d'assurance responsabilité civile** de moins de trois mois.
- **Le contrat de séjour et le réglement de fonctionnement** signé.
- **Les fiches annexes au contrat de séjour** (inventaire objet personnel, bijoux et objets de valeur, souhaits personnels, autorisation de sortie et d'utilisation de l'image, CNIL, info pharmacie).
- **La photocopie du dernier avis d'imposition.**
- **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 : pour l'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.*

À 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.
- **L'attestation de 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. En fonction des disponibilités, nous pouvons aussi vous proposer ponctuellement un appartement à la location au Pavillon d'A Côté.

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) D'éventuelles mesures sanitaires en place dans l'établissement (ex : port du masque). 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 selon l'actualité : elle a pour but d'informer les familles des nouveaux résidents du mode de fonctionnement de la structure mais aussi de permettre 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 notre démarche qualité. Elles sont menées par la société Wedoxa.

L'affichage du **programme hebdomadaire des animations** et surtout le **planning de nos sorties** 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.

La newsletter bi mensuelle vous permet de recevoir directement par mail les dernières informations de la Résidence. Elle 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...

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 pose problème 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

La résidence retraite Yves Couzy s'inscrit depuis 2006 dans une démarche d'amélioration continue de l'accompagnement aux résidents, des pratiques professionnelles et de l'organisation.

Cette démarche globale est une démarche volontaire et collective engagée sur une longue durée, afin de conforter nos points forts et d'améliorer progressivement nos points faibles. Nos dernières évaluations externes ont été réalisées en juin 2014 puis en décembre 2023 par un évaluateur externe agrée.

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