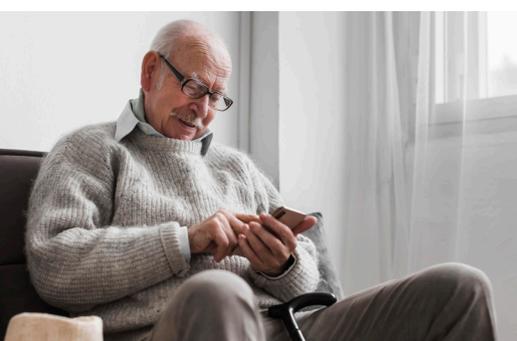


# LIVRET D'ACCUEIL

*Résidence CHANTERIVIÈRE*  
*Résidence LES CORDELIERS*







## BIENVENUE

La Résidence est heureuse de vous accueillir et vous remercie de la confiance que vous lui accordez. L'ensemble de l'équipe mettra tout en œuvre pour rendre votre quotidien agréable. Le livret d'accueil permet de vous informer sur les conditions de votre séjour et les règles d'organisation de la Résidence. Dans un souci d'amélioration de la qualité, ce livret d'accueil peut faire l'objet d'une évolution à partir des demandes adressées par les personnes accompagnées ou leur entourage, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

*La Direction*

*Les médecins  
coordonnateurs des EHPAD*

*L'ensemble du personnel des résidences  
Les Cordeliers et Chanterivière*

*\*personne accompagnée = résident*

# SOMMAIRE

<b>LES RÉSIDENCES</b> .....	<b>5</b>
# Les lieux de vie	
# La nature juridique	
<b>LA VIE QUOTIDIENNE</b> .....	<b>8</b>
# L'admission au sein de la Résidence	
# Les repas	
# Le linge	
# Le courrier	
# Les sorties ou vacances	
# Les transports	
# Le culte	
# Les biens et objets de valeur	
# Le transfert des biens non réclamés	
# Les dons et legs	
<b>L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR</b> .....	<b>12</b>
# Le projet d'accompagnement personnalisé	
# Les projets des Résidences	
# Des unités adaptées à la personne accompagnée	
# Les soignants référents	
# Les visites	
# Les thérapies non médicamenteuses	
# Votre avis nous intéresse	
# L'accompagnement de fin de vie	
<b>LE BIEN VIVRE ENSEMBLE</b> .....	<b>14</b>
# Vos droits et vos devoirs	
# Comment faire valoir vos droits ?	
<b>LES MOMENTS DE DÉTENTE ET DE PARTAGE</b> .....	<b>17</b>
# Les animations	
# Les activités proposées par les Résidences	
# Les bénévoles	
<b>TÉMOIGNAGES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET SOIGNANTS</b> .....	<b>18</b>
<b>CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE</b> .....	<b>19</b>

# LES RÉSIDENCES

## Chanterivière



La Résidence, ouverte en 1996, est un bâtiment sur deux niveaux. Elle peut accueillir 70 personnes accompagnées : 34 en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) et 36 en Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), dont 12 en Unité pour Personnes Âgées Désorientées (UPAD). Elle est composée de 70 logements individuels.



1 rue Marengo  
49325 CHOLET CEDEX  
Tél : 02 41 49 62 20  
Fax : 02 41 49 62 95  
E-mail : [residence.chanterivière@ch-cholet.fr](mailto:residence.chanterivière@ch-cholet.fr)

## Les Cordeliers



La Résidence, ouverte en 1995, est un bâtiment sur deux niveaux. Elle peut accueillir 80 personnes accompagnées. Une aile est aménagée pour accueillir un Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA). Elle est composée de 64 logements individuels et de 8 logements doubles.



54 rue Maindron  
49300 CHOLET CEDEX  
Tél : 02 41 49 71 51  
Fax : 02 41 49 71 50  
E-mail : [les.cordeliers@ch-cholet.fr](mailto:les.cordeliers@ch-cholet.fr)

## LES LIEUX DE VIE

### ESPACE REPAS

#### Chanterivière

Vous disposez d'espaces repas aménagés à chaque étage.

#### Les Cordeliers

La Résidence vous propose quatre espaces repas :

- Une grande salle à manger,
- Une petite salle à manger à chaque étage,
- Un espace repas au PASA (Pôle d'Activités de Soins Adaptés).

### SALONS ET AUTRES ESPACES COLLECTIFS

#### Chanterivière

Vous disposerez d'une salle polyvalente pour les animations, les goûters collectifs et les interventions des personnes extérieures.

Un salon des familles est aménagé pour recevoir vos proches.

Au sein de l'UPAD (Unité pour Personnes Âgées Désorientées), se trouvent :

- une pièce de vie spacieuse avec un espace détente
- une cuisinette en forme d'îlot central
- un salon des familles
- une salle polyvalente
- un jardin clos

#### Les Cordeliers

Vous disposerez d'un grand salon indépendant et d'un espace boutique, situés au rez-de-jardin.

### LOGEMENTS

#### Chanterivière

La Résidence dispose de logements individuels équipés d'un mobilier adapté.

#### Les Cordeliers

La Résidence dispose de logements individuels et doubles.

#### Votre logement est votre lieu de vie.

Vous avez la possibilité d'apporter votre mobilier personnel, sous réserve de l'accord préalable de l'équipe soignante, accord rendu nécessaire pour veiller au respect de certaines normes de sécurité.

➤ Vous pouvez disposer d'une clef qui vous permettra de sécuriser votre logement en votre absence. Dans ce cas, un formulaire de demande de clef est à compléter. En cas de non-restitution ou de perte, une facturation sera émise.

➤ Le personnel ne peut pénétrer dans votre logement qu'avec votre accord, sauf cas particuliers liés à votre état de santé.

➤ Les autres personnes accompagnées de la Résidence et les visiteurs ne peuvent y pénétrer qu'avec votre accord.

➤ Vous êtes invité(e) à amener les objets et éléments de décoration de votre choix, dans la limite des conditions de sécurité. Les fixations sur les murs sont assurées par le service technique de l'établissement.

# LES RÉSIDENCES

## Téléphone

### Chanterivière

Un téléphone adapté vous sera demandé.

### Les Cordeliers

Vous pouvez garder votre ligne téléphonique en transférant celle-ci sur votre nouveau téléphone.

Le logement est équipé d'un poste téléphonique, mais vous pouvez apporter votre propre téléphone. En cas de raccordement sur le réseau téléphonique de l'établissement, vous devez vous acquitter d'un abonnement valable du 1er janvier au 31 décembre.

## Télévision

Pour des raisons de sécurité, il est plutôt conseillé d'apporter une télévision, à écran plat numérique.

Les services techniques de l'établissement peuvent réaliser la première mise en fonction de l'appareil (réglage des canaux). Au cas où ce réglage nécessiterait des compétences particulières, toutes les informations nécessaires (coordonnées des canaux...) vous seront fournies par les services techniques de l'établissement ou à vos proches afin qu'un technicien extérieur puisse venir procéder à une intervention spécialisée.

## Internet

Une connexion WIFI gratuite est mise à votre disposition.

Un identifiant et un mot de passe seront édités et vous seront transmis par les secrétariats des Résidences ainsi que la charte d'utilisation de la connexion Wifi.

## SALLES DE BAINS

Votre logement est équipé d'une salle d'eau (douche et point d'eau).

### Chanterivière

L'UPAD de la Résidence vous propose également un accès à une salle de bain commune.

### Les Cordeliers

Vous pouvez également utiliser la salle de bain de votre Résidence, qui est équipée d'une baignoire adaptée aux personnes à mobilité réduite.

## ADAPTATION DES LOCAUX

Les deux Résidences sont adaptées aux personnes à mobilité réduite (couloirs, plans inclinés...). Les espaces de circulation sont équipés d'un système de main courante permettant le soutien. Les choix des couleurs, les pictogrammes sur les portes avec votre nom (sous réserve de votre accord) permettent des repères visuels faciles.

## JARDINS

Des jardins sont à votre disposition dans chaque Résidence. L'équipe soignante peut vous accompagner, en fonction de ses disponibilités. Au sein de l'Unité pour Personnes Âgées Désorientées (UPAD), pour la Résidence Chanterivière vous disposez d'un jardin clos, vous permettant de vous promener en toute sécurité.

## LA NATURE JURIDIQUE

La Résidence Chanterivière et la Résidence les Cordeliers sont deux établissements d'Hébergement des Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), qui sont rattachés au Centre hospitalier de Cholet.

La Résidence Chanterivière accueille également des personnes accompagnées en Unité de Soins de Longue Durée (USLD) depuis le 1er janvier 2015.

# LA VIE QUOTIDIENNE

## L'ADMISSION AU SEIN DE LA RÉSIDENCE

Avant votre admission, une visite de la Résidence vous sera proposée, en présence, si vous le souhaitez, de la personne de votre choix. Dans le cas où vous êtes hospitalisé(e) au sein du Centre hospitalier de Cholet, un membre du personnel soignant peut se déplacer à votre chevet afin que la Résidence vous soit présentée. Si toutefois, il y avait impossibilité de déplacement, une visite des locaux peut être alors proposée aux proches.

Votre admission est prononcée par le Directeur du Centre hospitalier de Cholet, sur avis du médecin coordonnateur de la Résidence.

Celui-ci détermine, au regard de votre dossier d'inscription, l'unité de vie la mieux adaptée à votre état de santé et votre autonomie. En fonction de l'évolution de vos besoins de santé et de votre état de dépendance, vous pourrez être amené(e) à changer de structure ou d'unité après un entretien avec vous, vos proches ou votre représentant légal, ainsi qu'avec le médecin traitant et/ou le médecin salarié de l'établissement.

Lors de votre admission, il vous sera demandé de transmettre le contact de la personne de confiance que vous avez choisie (cf « personne de confiance » page 14).

## LES REPAS

Les repas sont confectionnés par le service restauration du Centre hospitalier qui s'est engagé depuis plusieurs années dans une véritable démarche qualité. L'élaboration des menus est réalisée par l'équipe de diététiciens de l'hôpital.

Afin de mieux cerner et de respecter vos goûts

alimentaires, une commission des menus, à laquelle participent des personnes accompagnées des Résidences, des proches, le responsable du service restauration, une diététicienne et des professionnels de la Résidence, se réunit régulièrement.

Les renseignements concernant vos habitudes et besoins alimentaires, l'aide à l'alimentation, ainsi que votre régime alimentaire attesté par un avis médical, sont recueillis dès votre entrée et au cours de votre séjour.

Vous pouvez inviter familles et proches pour partager un repas convivial au sein d'un espace qui vous sera réservé. Pour connaître les modalités, vous pouvez vous rapprocher de l'équipe de la Résidence.

### Chanterivière

Petit déjeuner en logement à partir de ...	7h00
Déjeuner à partir de .....	12h00
Goûter à partir de .....	16h00
Dîner à partir de .....	18h00

Les repas sont pris en salle de restauration ou dans le logement si votre état de santé le justifie.

### Les Cordeliers

Petit déjeuner dans les salons d'étage ou en chambre de .....	7h30 à 9h00
Déjeuner à partir de .....	12h00
Goûter à partir de .....	15h30
Dîner à partir de .....	18h30

Les repas sont pris en salle de restauration. Si votre état de santé le nécessite, l'équipe soignante peut servir votre repas dans votre logement.

### LE LINGE

Le linge plat et le linge de toilette (draps, serviettes de toilette, serviettes de table...) sont fournis, renouvelés et entretenus par la Résidence. Cette prestation est assurée par la blanchisserie du Centre hospitalier.

Votre linge personnel est entretenu par la blanchisserie du Centre hospitalier de Cholet. Il peut éventuellement être lavé par vous-même ou vos proches. Dans ce cas, merci d'en informer l'équipe soignante de la Résidence.

La blanchisserie assure un entretien de type industriel ; la température est adaptée au textile. Le linge peut revenir détérioré et/ou taché. Le linge fragile (comportant de la laine, de la soie, de l'alpaga, du pashmina, du cachemire, etc..) est donc fortement déconseillé. Ce service étant proposé sans frais supplémentaire, aucune indemnisation ne pourra être demandée.

La blanchisserie n'assure pas le repassage du linge personnel et assure simplement un défroissage de celui-ci.

La distribution du linge est assurée, dans votre logement, par l'équipe hôtelière de la Résidence.

Les Résidences ne proposent pas de prestation de couture ni de raccommodage.

#### Les Cordeliers

Pour la Résidence Les Cordeliers, un lave-linge, un sèche-linge ainsi qu'une table à repasser sont mis à votre disposition, gratuitement, sous réserve de votre capacité à gérer votre linge.

### LE COURRIER

#### Chanterivière

Le courrier est distribué au cours de la matinée du lundi au vendredi. Pour les envois, vous pouvez donner votre courrier au secrétariat qui fera le nécessaire.

#### Les Cordeliers

Le courrier est distribué au moment des repas du midi du lundi au vendredi. Pour les envois, une boîte aux lettres est mise à votre disposition, à l'accueil.



### LES SORTIES OU VACANCES

#### SORTIES

Pour des sorties de courte durée, il vous est demandé de respecter les horaires des repas et de prévenir en cas de retour après l'heure de fermeture des portes. Vous êtes libre de gérer, ou avec vos proches, vos déplacements personnels.

#### VACANCES

Si vous souhaitez prendre des vacances, l'équipe vous demande, dans un souci d'organisation, de bien vouloir le lui signaler au minimum huit jours avant la sortie.

## LA VIE QUOTIDIENNE

### SORTIES INEXPLIQUÉES

Vous êtes libre d'aller et venir à votre convenance car la Résidence est votre lieu de vie.

Cependant, face à une absence inexpliquée, l'équipe de la Résidence préviendra systématiquement la Direction chargée des Relations avec les Usagers ou, en son absence, le Directeur de garde. Celui-ci pourra alors alerter les autorités de police compétentes en s'appuyant sur un avis médical. Les proches et le médecin coordonnateur sont systématiquement prévenus de ce signalement.

### LES TRANSPORTS

#### TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Le transport des personnes à mobilité réduite peut être organisé, après constitution d'un dossier médical et de ressources, auprès de :

**CHOLETBUS**  
Service TPMR – C.G.F.T.E.  
1 rue de Langeais - 49300 CHOLET  
Tél. 02 41 49 02 80.

Ce service dessert l'Agglomération du Choletais. La mairie et l'office du tourisme peuvent fournir tous les renseignements concernant l'activité de la ville de Cholet.

#### TRANSPORT SANITAIRE

La prise en charge financière des transports sanitaires n'est intégrée ni dans les tarifs liés aux soins pour la Résidence Chanterivière ni dans le tarif partiel de soins pour la Résidence les

Cordeliers.

Le mode de transport est déterminé par le médecin sur prescription médicale et selon les règles de l'assurance maladie. Vous pouvez vous rapprocher du secrétariat pour toute information relative au transport sanitaire.



### LE CULTE

Votre liberté de culte est respectée au sein des Résidences. L'équipe soignante peut à votre demande solliciter le ministre du Culte de votre choix, afin qu'il vous rende visite. Une équipe d'aumôniers catholiques est présente une fois par semaine dans chaque Résidence. Pour le culte musulman, des visites de bénévoles sont possibles, sur sollicitation de l'équipe soignante.

Il est possible de les contacter, soit par l'intermédiaire du personnel soignant, soit en téléphonant au standard au 02 41 49 60 00 (en demandant le poste 63 24).

#### Chanterivière

La messe se déroule le vendredi après-midi une fois par mois.

#### Les Cordeliers

La messe se déroule le lundi deux fois par mois.

### LES BIENS ET OBJETS DE VALEUR

#### INVENTAIRE DE VOS BIENS

Vous êtes invité(e), lors de votre entrée, à effectuer le dépôt de vos biens de valeur durant votre séjour dans l'établissement.

Ce dépôt s'effectue auprès du régisseur de dépôt de biens (secrétariat de la Résidence - du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00) lorsqu'il concerne des sommes d'argent, des titres et valeurs mobilières, des moyens de règlement ou des objets de valeur.

Vos biens sont gardés au sein de la Résidence, dans la limite du plafond réglementaire, jusqu'à votre départ ou au décès. L'établissement est alors responsable de plein droit du vol, perte ou de la détérioration des objets déposés.

Le dépôt au coffre n'est jamais obligatoire, quelle que soit la nature des objets. Aussi, si vous et/ou votre représentant légal ne souhaitez pas utiliser ce service, la direction vous demande de lui notifier par écrit votre refus de dépôt. Pour rappel, tous les biens non déposés et conservés par la personne accompagnée dans son logement ne sont pas placés sous la responsabilité de la Résidence.

 Vous pouvez contacter la personne chargée des Relations avec les Usagers au 02.41.49.60.29

### LE TRANSFERT DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Tout bien non réclamé à la sortie est directement transféré à la Trésorerie Principale Municipale de Cholet. Au terme d'un délai d'un an, les biens non réclamés sont remis, par celle-ci, à la Caisse des Dépôts et Consignations ou s'il s'agit d'un bien mobilier, à l'autorité administrative chargée du domaine.

### LES DONS ET LEGS

Vous ou des personnes extérieures à l'établissement peuvent procéder s'ils le souhaitent à des dons et legs. Ces dons et legs seront transmis au bénéfice du Centre hospitalier, notamment dans le cadre du Fonds de dotation «Mécènes Cholet Hôpital». Selon votre souhait, l'ensemble ou une partie des dons ou legs peuvent être à destination de la Résidence ou à un autre service du Centre hospitalier de Cholet.

Conformément à la loi, le Directeur du Centre Hospitalier donne son avis sur l'acceptation ou le refus des dons et legs.

 Pour toute information sur le mécénat, veuillez vous adresser :  
Par mail : [mecenat@ch-cholet.fr](mailto:mecenat@ch-cholet.fr)  
Par téléphone : 02 41 49 60 18



# L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR

## LE PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Le projet d'accompagnement personnalisé définit vos attentes et vos besoins ainsi que les actions à mettre en place pour y répondre. Il permet notamment de connaître vos envies et besoins personnalisés. Il est élaboré en équipe pluriprofessionnelle. Lors de la construction de ce projet, votre participation sera recherchée ainsi que votre consentement.

## LES PROJETS DES RÉSIDENCES

Une équipe professionnelle multidisciplinaire vous accompagne dans vos prises de décisions lors de l'entrée, facilite votre intégration et vous aide à poursuivre votre projet de vie tout en restant à l'écoute de vos besoins et de vos attentes.

Même si la Résidence est avant tout un lieu de vie, il vous propose un projet de soin de qualité en cohérence avec votre autonomie, vos habitudes de vie et vos goûts. L'ensemble de l'équipe soignante s'inscrit dans une dynamique d'amélioration des bonnes pratiques professionnelles.

Tout au long de votre séjour, vous resterez acteur de votre parcours. Vos proches pourront vous accompagner et être un relais important auprès de l'équipe.

## DES UNITÉS ADAPTÉES À LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

### Chanterivière

La Résidence est constituée de différents lieux d'accueil, avec notamment une Unité pour Personnes Âgées Désorientées (UPAD) et une unité plus médicalisée, Unité de Soins de Longue Durée (USLD). L'objectif est de vous accompagner et de vous prendre en soin.

### Les Cordeliers

À travers son Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), la Résidence peut vous proposer, selon des critères définis en équipe pluridisciplinaire, des ateliers thérapeutiques.

## LES SOIGNANTS RÉFÉRENTS

Les Résidences Chanterivière et Les Cordeliers vous proposent un ou plusieurs soignants pluriprofessionnels référents qui vous accompagneront et seront vos interlocuteurs privilégiés tout au long de votre séjour.

Une rencontre est organisée avec le cadre de santé et l'assistant administratif du secrétariat de la Résidence pour échanger des informations et vous présenter votre nouveau cadre de vie.

Les soignants référents ne se substituent pas à vos proches, ni aux autres soignants. Les soignants référents participent à l'élaboration du projet d'accompagnement personnalisé et contribuent à sa mise en oeuvre et à son suivi. Au quotidien, ces soignants sont le relais auprès de l'équipe pour répondre à vos besoins et souhaits. Ils vous portent une attention plus particulière puisqu'ils connaissent vos habitudes de vie. Ils sont les garants du respect de vos choix.



# L'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR

## LES VISITES

Le maintien de vos relations sociales et familiales est primordial.

➤ Votre famille et vos proches peuvent vous rendre visite, à tout moment, sans accord préalable.

➤ Les juges, mandataires judiciaires et les notaires, qui ont qualité d'officiers publics n'ont pas à solliciter une quelconque autorisation pour se rendre auprès des personnes qui en ont fait la demande, quel que soit leur état de santé.

➤ Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines personnes, l'équipe vous remercie de bien vouloir le lui signaler afin que ce choix soit respecté. De la même façon, les journalistes, photographes, et représentants commerciaux ne peuvent pas vous rendre visite, sauf avec votre accord et sous réserve d'une autorisation préalable du Directeur.

➤ Vous pouvez également appeler, à vos frais, par vous-même ou via un membre de l'équipe, un certain nombre de professionnels comme votre :

- Coiffeur (un salon de coiffure est installé à la Résidence Les Cordeliers),
- Esthéticienne,
- Pédicure...

## LES THÉRAPIES NON MÉDICAMENTEUSES

La Résidence vous propose de compléter votre accompagnement personnalisé par une approche thérapeutique non-médicamenteuse.

### Chanterivière

Pour un moment d'apaisement et pour soulager les douleurs par l'éveil des sens, un chariot Snoezelen est à votre disposition. Un salon Snoezelen sera prochainement aménagé.



### Les Cordeliers

Un espace bien-être Snoezelen est à votre disposition aux Cordeliers pour vivre un moment d'apaisement et pour soulager les douleurs par l'éveil des sens.



## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Afin de connaître votre niveau de satisfaction concernant le respect de vos droits et répondre au mieux à vos besoins, nous vous adresserons un questionnaire de satisfaction à vous ainsi qu'à vos proches.

Les résultats de ces questionnaires sont présentés au Conseil de la Vie Sociale et peuvent être mis à votre disposition. Ils nous permettent d'améliorer la qualité de nos prestations.

## L'ACCOMPAGNEMENT DE FIN DE VIE

Vos souhaits peuvent être recueillis dès votre admission et tout au long de votre séjour.

Si cette volonté n'a pas été exprimée à travers vos directives anticipées (cf «directives anticipées» page 14), l'équipe sollicitera la personne de confiance que vous aurez désignée, votre famille ou vos proches.

# LE BIEN VIVRE ENSEMBLE

## VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

### LES DROITS

Les Résidences veillent au respect de vos droits et de vos libertés fondamentales conformément à la charte des droits et libertés de la personne accueillie (Article L.311-4 du Code de l'Action sociale et des familles) et à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie se trouve page 18.

### LES DEVOIRS

La vie en communauté au sein de la Résidence implique de respecter certaines règles.

#### La sécurité incendie

Au sein des Résidences, vous devez respecter certains principes pour que la sécurité soit assurée :

- Suivant la réglementation sécurité incendie et au regard de la classification des bâtiments EHPAD/USLD du Centre hospitalier (Établissement de soins), il n'est pas autorisé de fumer ou vapoter dans les logements.
- N'utilisez pas d'appareils électriques sans l'accord de la Direction. Pour cette raison, il est interdit de cuisiner dans votre chambre ou d'utiliser une couverture chauffante. Toutefois, une bouilloire est autorisée. Plus l'appareil est ancien, plus les risques sont élevés.
- N'utilisez pas d'appareils à carburants liquides, solides ou gazeux. Ne conservez pas dans votre chambre des produits inflammables.
- N'utilisez pas de bougies.
- Ne mettez pas sur un radiateur du linge que vous venez de laver, au risque de l'oublier.
- Ne posez aucun bibelot ni pot de fleurs sur votre téléviseur.
- Ne modifiez pas les installations existantes, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du logement.

- Utilisez des rallonges et des multiprises de sécurité conformes aux normes de sécurité.

Les Résidences respectent les normes de sécurité incendie.

Dans ce cadre, l'avis en cours de la commission de sécurité est affiché à l'entrée de la résidence. Régulièrement, le personnel suit des formations pratiques sur ce thème.

#### Hygiène

Comme tout lieu de vie, votre logement doit conserver un aspect agréable. En conséquence, il vous sera demandé de bien vouloir veiller à son respect en évitant toutes détériorations. Dans le cas où celles-ci relèveraient d'un acte volontaire, elles pourront vous être facturées.

Si vous deviez constater des détériorations, vous voudrez bien en aviser immédiatement l'équipe de votre Résidence afin que nous puissions apporter les corrections nécessaires.

L'entretien de votre logement est assuré par une société extérieure. Sont exclus de cet entretien les bibelots personnels.

La direction vous remercie d'accepter que les agents d'entretien pénètrent dans votre chambre pour assurer le ménage de celle-ci.

#### La tranquillité de vos voisins

Si vous disposez d'une radio ou d'une télévision, vous veillerez au respect du repos de votre voisinage, en conservant un volume de son respectable dans la journée, et en le limitant dans la soirée, à partir de 22 h, conformément à la législation en vigueur.

D'une manière générale, la direction vous invite à limiter tout excès en matière de bruit, notre résidence se devant d'offrir calme et quiétude à tous.

### Les animaux

Vos animaux domestiques ne sont pas tolérés en raison de la gêne qu'ils pourraient entraîner ou des chutes qu'ils pourraient occasionner.

L'autorisation d'amener les animaux auprès des personnes accompagnées est accordée par le Directeur de l'établissement ou son représentant, sur proposition du cadre de santé et après votre demande expresse. Une photocopie du carnet de vaccination de votre animal vous sera demandée.

La Résidence se réserve le droit d'adopter un animal de compagnie.

### COMMENT FAIRE VALOIR VOS DROITS ?

#### PERSONNE DE CONFIANCE

La personne de confiance peut assister à vos entretiens médicaux afin de vous aider dans la prise de décisions. Pour rappel, la personne de confiance se distingue de la personne à prévenir qui possède seulement des informations administratives et organisationnelles.

Toutefois, une ou deux personnes distinctes peuvent remplir ces deux fonctions.

Si vous voulez désigner une personne de confiance, vous trouverez le formulaire de sa désignation annexé au contrat de séjour.

#### PERSONNE QUALIFIÉE

Toute personne prise en charge au sein de la Résidence, ou son représentant, peut en vue de l'aider à faire valoir ses droits, faire appel à une personne qualifiée (personnes extérieures à la Résidence, désignées par l'ARS et inscrites sur une liste départementale). Le nom de ces personnes est affiché au sein de la Résidence. Pour plus de renseignements, vous pouvez vous rapprocher du secrétariat de la Résidence.

#### DIRECTIVES ANTICIPÉES

Vous pouvez faire une déclaration écrite de vos directives anticipées, qui ont pour finalité d'identifier vos souhaits et votre volonté concernant votre fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si vous ne pouvez plus exprimer vos volontés.

La rédaction de ces directives n'est pas obligatoire, c'est un acte libre. Vous pouvez rédiger sur le formulaire disponible en annexe du contrat de séjour, au sein de la Résidence ou sur un papier libre daté et signé.

Ces directives sont valables sans limite de temps, et vous pouvez les modifier à tout moment. Elles peuvent être confiées au médecin de la Résidence, à la personne de confiance, à vos proches ou à votre médecin traitant.

#### CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Il est institué, pour chaque Résidence, un Conseil de la Vie Sociale (CVS) composé de représentants des personnes accompagnées, de représentants des familles ou proches aidants, d'un représentant du personnel, d'un représentant des mandataires judiciaires, d'un représentant des bénévoles et d'un représentant de l'équipe médico-soignante. Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement des Résidences, notamment sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socioculturelle, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les personnes accompagnées.

Vous pouvez faire part de toutes vos observations et remarques au Conseil de la Vie Sociale

\* Pour la Résidence les Cordeliers:

**conseilviesociale-cordeliers@ch-cholet.fr**

**Des boîtes à idées sont mises à disposition à chaque étage.**

\* Pour la Résidence Chanterivière:

**Une boîte aux lettres est à votre disposition dans le hall d'accueil.**

### PORTAIL DE SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

Un site internet a été développé par le ministère chargé de la santé pour permettre aux professionnels et aux usagers de santé de signaler facilement et à tout moment un évènement sanitaire indésirable ou un effet inhabituel affectant la santé. Vous y retrouverez toutes les informations utiles (définition, modalités de déclaration...).

Le portail de signalement des évènements sanitaires indésirables est accessible sur :

**<https://signalement.social-sante.gouv.fr>**

### EXAMENS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vous avez la possibilité de faire part de vos réclamations mais aussi de vos remerciements auprès du médecin coordonnateur, du cadre de santé et, ou en écrivant à la Direction du Centre hospitalier.

 Il est également possible d'être reçu en entretien par la personne chargée des Relations avec les Usagers, que vous pourrez joindre au 02.41.49.60.29.

Le Tribunal Administratif a compétence pour examiner les éventuels litiges entre les établissements et les personnes accompagnées.

### TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES ET MÉDICALES

En application de la loi du 4 mars 2002 et pour garantir le respect de la confidentialité des informations médicales vous concernant, l'établissement a mis en place une procédure de communication des dossiers médicaux.

Vous pouvez retirer le formulaire de demande d'accès au dossier médical auprès du secrétariat de la Résidence ou le télécharger sur le site internet de l'hôpital : **<https://www.ch-cholet.fr>**

Dans le cadre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles.

Vous disposez également d'un droit d'opposition, sous réserve des conditions du droit applicable, de rectification et de limitation de traitement de vos données.

Pour exercer ces droits ainsi que pour toute question relative au traitement de vos données, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données en joignant une pièce d'identité à votre demande :

 **Par voie électronique : [dpo@ch-cholet.fr](mailto:dpo@ch-cholet.fr)**  
**Par courrier postal : Centre hospitalier – Direction générale – Délégué à la protection des données, 1 rue Marengo – 49325 CHOLET Cedex**

### MÉDIATEUR À LA CONSOMMATION

Vous pouvez faire appel à un médiateur à la consommation pour tout litige à la consommation survenu avec l'établissement (ordonnance n°2015-1033 du 20/08/2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation). Ce dispositif de règlement extra-judiciaire des litiges permet de résoudre un différend à l'aide d'un tiers (le médiateur) sans recourir à un juge.

# LES MOMENTS DE DÉTENTE ET DE PARTAGE

## LES ANIMATIONS

Dans chaque Résidence, une animatrice est présente et vous propose des activités en lien avec le projet d'animation. Ce projet est élaboré par la commission animation de chaque Résidence. Cette commission est composée de personnes accompagnées, de familles, de soignants et de bénévoles. Elle est animée par l'animatrice de chaque Résidence et se réunit régulièrement. Ce projet d'animation doit permettre de développer du lien social, stimuler et maintenir l'autonomie, favoriser votre épanouissement quelles que soient vos capacités physiques et psychiques et renforcer les objectifs du projet d'accompagnement personnalisé.

## LES ACTIVITÉS PROPOSÉES PAR LES RÉSIDENCES

Les Résidences mettent en place des ateliers de stimulation sur la mémoire, le chant et les activités de la vie quotidienne ou des ateliers sensoriels pour les personnes plus dépendantes.

Des activités d'ouverture sociale et culturelle (sorties, spectacles musicaux internes ou externes à la Résidence, carnaval, théâtre, bibliothèque, lecture, etc) vous seront proposées.

Des moments festifs sont organisés : repas à thème, goûters d'anniversaire, fêtes événementielles (Noël, 1er de l'an...), des activités ludiques (jeux, belote, loto), des moments de rencontres intergénérationnelles avec les écoles et les centres sociaux, des ateliers Estime de soi (soins esthétiques, bien-être).

Chaque semaine, un programme d'animations est affiché sur les différents panneaux de présentation de chaque Résidence et un bulletin

mensuel « Anim'info » des animations vous sera transmis.

Outre ces animations, les sorties et promenades que vous effectuerez compléteront agréablement votre séjour dans nos Résidences.

## LES BÉNÉVOLES

Les associations peuvent intervenir pour des activités, un accompagnement ou un soutien. La présence des bénévoles permet à un plus grand nombre de personnes accompagnées de participer à la vie des Résidences.

Les personnels des EHPAD ont créé une association « Association des EHPAD du Centre hospitalier de Cholet (AECH) » afin, entre autres, d'apporter une aide aux animatrices dans la réalisation des activités.

D'autres associations interviennent comme « la Bibliothèque Marie Curie » pour le prêt de livres et revues, « Les Petits Frères des Pauvres » pour l'aide et le soutien aux personnes âgées isolées, etc...

### Les Cordeliers

Une boutique située dans le salon au rez-de-jardin est à votre disposition. On y trouve des produits de première nécessité (hygiène, papeterie, gâteaux...). Elle est ouverte le mercredi et le dimanche de 15h15 à 16h15.

Un distributeur automatique de boissons est à votre disposition dans le hall d'accueil.

# TÉMOIGNAGES DES PERSONNES ACCOMPAGNÉES ET SOIGNANTS



À la maison de retraite, je profite encore de la vie. Ma chambre me plaît. Pour les repas, je mange avec les autres, c'est plus agréable. Hier, j'ai joué à la belote avec d'autres personnes accompagnées. J'y ai fait pas mal de connaissances. On rigole bien.

Témoignage d'une personne accompagnée



Les résidences sont avant tout des lieux de vie. Peu importe la durée, c'est la qualité du temps que la personne passe ici qui compte.

Témoignage de cadre



J'ai besoin d'être le rayon de soleil de la personne dont je m'occupe.

Témoignage d'un soignant



À la maison de retraite, je profite encore de la vie.

Témoignage d'une personne accompagnée



L'essence du soin, c'est mettre en valeur toutes les petites choses, qui n'ont l'air de rien, pour arriver au mieux-être de la personne.

Témoignage d'un soignant



Chez vous, c'est l'accueil, les soins attentifs et l'amitié du personnel.

Témoignage d'une personne accompagnée



On reçoit ce que l'on transmet.

Témoignage d'un soignant



On vise à valoriser ce que la personne peut faire, à l'encourager pour lui redonner confiance.

Témoignage d'un soignant

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

## 1 - Principe de non-discrimination

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

## 2 - Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

## 3 - Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandé 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 oeuvrant dans le même domaine. La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## 4 - Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne.

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection

judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

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

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 oeuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti. Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## 5 - Droit à la renonciation

La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

## 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.

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## 7 - Droit à la protection

Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes. Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

## 8 - Droit à l'autonomie

Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.

Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

## 9 - Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

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.

## 10 - Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

## 11 - Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

## 12 - Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. 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.

---

# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

---

# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



---

# NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes.



---

# Merci pour votre confiance

## Résidence Chanterivière

1 rue Marengo

49325 CHOLET CEDEX

Tél : 02 41 49 62 20

Fax : 02 41 49 62 95

*E-mail : [residence.chanterivière@ch-cholet.fr](mailto:residence.chanterivière@ch-cholet.fr)*

## Résidence Les Cordeliers

54 rue Maindron

49300 CHOLET CEDEX

Tél : 02 41 49 71 51

Fax : 02 41 49 71 50

*E-mail : [les.cordeliers@ch-cholet.fr](mailto:les.cordeliers@ch-cholet.fr)*

