Centre Communal
d'Action Sociale

LIVRET D'ACCUEIL

Résidence autonomie Le Cèdre

Centre Communal d'Action Sociale - 70 rue des Héros Nogentais 94130 Nogent-sur-Marne

Résidence autonomie Le Cèdre - 6 rue Jean Soulès 94130 Nogent-sur-Marne

Tél. 01.48.73.47.12 / Fax. 01.48.73.03.11

lecedre@ville-nogentsurmarne.fr

Mot du Président du CCAS

Madame, Monsieur, chers Résidents

Bienvenue au sein de la Résidence Le Cèdre.

Tous les membres de l'équipe professionnelle s'efforceront de rendre votre séjour et son accompagnement, le plus agréable possible.

Dans cette perspective, nous avons le plaisir de vous remettre ce livret d'accueil.
Celui-ci a été conçu pour répondre au mieux aux questions et aux préoccupations de chacun(e) afin d'améliorer l'information de la personne accueillie sur la qualité des prestations dispensées par l'établissement.
Il vous permettra de faire connaissance avec l'ensemble de nos services et de trouver tous les renseignements utiles.

Dans l'attente de vous rencontrer.

Bien cordialement et bon séjour,

Jacques JP MARTIN
Président du CCAS

Sommaire

Mot du Président du CCAS **page 2**

PREAMBULE **page 5**

I PRESENTATION GENERALE **page 6**

Historique

Statut juridique

Classification

Présentation du CCAS

II LA RESIDENCE AUTONOMIE **page 7**

Public accueilli

Logements

Conditions d'accueil des proches

Salle de loisirs

Parking

III LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT **page 11**

Organigramme

Fonction des agents

IV PRESTATIONS OBLIGATOIRES **page 13**

Logements

V PRESTATIONS FACULTATIVES **page 14**

Restauration

Téléassistance

Navette municipale

Animations

Animations hors résidence payantes

VI AIDES FINANCIERES **page 17**

VII ADMISSION **page 18**

Conditions d'admission

Critères d'admissibilité

Demande de logement

Formalités d'attribution d'un logement

Attribution d'un logement – Formalités administratives

Entrée dans les lieux

Assurances

VIII BIEN ETRE **page 20**

Déontologie

Attitude générale de respect

Sécurité

Situations de maltraitance et promotion de la bienveillance

Personne de confiance

IX PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE **page 22**

Définition et objectifs

Formalisation par écrit

Suivi et actualisation

X ACCES AUX PRESTATIONS DE SOINS **page 24**

Médecin et professionnels de santé de son choix

Discrétion professionnelle

Directives anticipées

XI FORMES DE PARTICIPATION **page 26**

Réunion des résidents

Autres formes de participation

XII TRAITEMENT DES ATTENTES ET RECLAMATIONS **page 27**

Boîte à idées

Personnes qualifiées

Médiation et contentieux

XIII CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE **page 28**

XIV RGPD **page 30**

XV VOS INTERLOCUTEURS **page 30**

XVI PLAN ET ACCES **page 31**

PREAMBULE

La Résidence Le Cèdre est une Résidence autonomie. Elle est gérée par le Centre Communal d'Action Sociale de Nogent-sur-Marne.

La Résidence autonomie est un établissement non médicalisé, proposant des logements à titre de résidence principale. Elle est composée de parties privatives et de parties collectives. Sa principale mission est de répondre aux besoins des personnes de plus de 60 ans, autonomes et désireuses de vivre en collectivité.

La résidence garantie aux résidents un cadre de vie confortable et sécurisé, favorisant la préservation de l'autonomie et la lutte contre l'isolement social.

Cette institution médico-sociale est régie principalement par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi vise à mettre l'usager au cœur de l'établissement et renforce les droits et les libertés des personnes accueillies.

Pour garantir les droits et les libertés, il existe des droits fondamentaux :

- Le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité, de la sécurité,
- Le libre choix entre les prestations domicile / établissement,
- La prise en charge ou l'accompagnement individualisé de qualité, respectant un consentement éclairé,
- La confidentialité des données concernant le résident,
- L'accès à l'information,
- L'information sur les droits fondamentaux et les voies de recours,
- La participation directe au projet d'accueil et d'accompagnement.

Afin de garantir ces différents droits, cette loi impose la mise en place d'outils tels que :

- Le livret d'accueil comprenant la charte des droits et des libertés (ce présent document), disponible à l'accueil,
- Le règlement de fonctionnement, affiché sur le panneau règlementaire situé dans le hall d'accueil, remis à toutes personnes résidant ou intervenant dans la résidence,
- Le projet d'établissement, consultable sur place, à demander à l'accueil,
- Le contrat de séjour, remis lors du rendez-vous d'admission,
- La liste des personnes qualifiées est affichée sur le panneau règlementaire dans le hall d'accueil.

I PRESENTATION GENERALE

- **Historique**

La Résidence Jean Soulès a été réalisée par l'Office public d'HLM de Nogent-sur-Marne en 1969. Elle a été ouverte au public en 1971 comme foyer logement pour personnes âgées ; la gestion ayant été confiée au Bureau d'Aide Sociale. Depuis septembre 2005, elle est appelée Résidence Le Cèdre. En 2009, la Commune de Nogent-sur-Marne est devenue propriétaire du bien immobilier.

- **Statut juridique**

La Résidence Le Cèdre est un établissement médico-social, en vertu de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles et plus précisément une Résidence autonomie en vertu de l'article 10 de la loi du 28 décembre 2015 d'Adaptation de la Société au Vieillissement. Son numéro d'arrêté d'autorisation est le 2017-111 du 27 février 2017.

Cette dernière est gérée par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS).

Cette institution sociale et médico-sociale est régie principalement par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Cette loi vise à mettre l'usager au cœur des différents dispositifs et renforce les droits et les libertés des personnes accueillies.

- **Classification**

La Résidence autonomie est classée en immeuble d'habitation. La partie accueil et restauration sont classées en établissement recevant du public (ERP) LN 5ème catégorie.

- **Présentation du CCAS**

Acteur incontournable de la politique sociale menée sur la Ville, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) est un établissement public administratif présidé de plein droit par le maire de la Commune.

Il est géré par un conseil d'administration qui détermine les orientations et les priorités de la politique sociale locale

Le CCAS anime une mission générale de prévention et de développement social dans la Commune avec les institutions publiques et privées. Il développe différentes activités et missions légales ou facultatives et se mobilise dans les principaux champs suivants : lutte contre l'exclusion, prévention et animation pour les personnes âgées, gestion d'établissement pour personnes âgées soutien au logement et à l'hébergement, soutien aux personnes en situation de handicap.

II LA RESIDENCE AUTONOMIE

- **Public accueilli**

La Résidence autonomie accueille des personnes valides et autonomes, à partir de 60 ans, seules ou en couple, avec une priorité pour les nogentais, parents et enfants de nogentais.

- **Logements**

La Résidence Le Cèdre est composée de 41 logements :

- 37 F1 Bis (28 m² habitables)
- 4 F2 (40 m² habitables), réservés en priorité au couple.

Les logements comprennent :

- Un coin cuisine, équipé d'un évier simple,

- Une salle d'eau avec douche, lavabo et WC,

- Une pièce principale avec prises TV et téléphone,
- Des volets roulants manuels,

- Une loggia avec arrivée d'eau, évacuation et prise de courant permettant l'installation d'une machine à laver le linge,

- Pour les F2, une chambre avec volets roulants manuels.

Chaque résident apporte son mobilier et son électroménager.

Tous les appartements sont équipés d'un détecteur de fumée.

Vous êtes libre de souscrire un abonnement téléphonique chez le fournisseur de votre choix.

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres privative dans le hall d'accueil de la résidence.

Pour des raisons de sécurité, le gaz est formellement interdit dans le logement.

Le chauffage et l'eau chaude sont collectifs.

Comme le prévoit le règlement de fonctionnement de la résidence, tout aménagement particulier du logement doit faire l'objet du consentement écrit du Président du CCAS.

- **Conditions d'accueil des proches**

Les résidents peuvent héberger ponctuellement un membre de leur famille ou un(e) ami(e) majeur(e). Cet hébergement doit rester exceptionnel.
Dans ce cas, les résidents doivent demander l'autorisation à la direction de la résidence pour des raisons de sécurité.

- **Salle de Loisirs**

La salle de loisirs est située au 5ème étage de la résidence. Elle est à disposition des résidents et des personnes déjeunant au restaurant, de 10 H 00 à 18 H 00 du lundi au dimanche y compris les jours fériés.

Des activités et animations sont organisées dans cette salle ; le planning est affiché dans le hall d'accueil.

La salle de loisirs peut être réservée sur accord du Président du CCAS pour diverses activités ou réunions.

- **Parking**

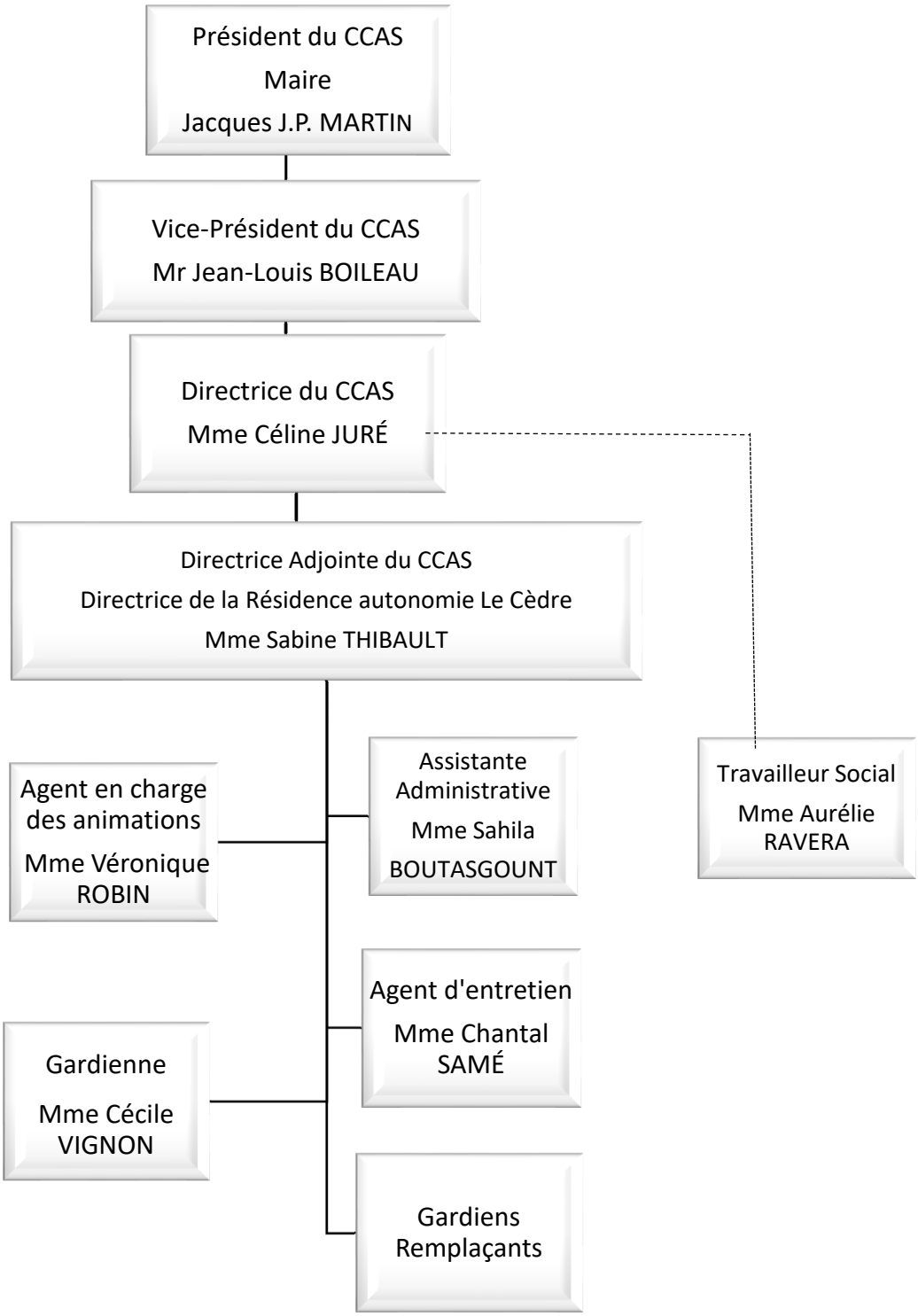
Le parking de la Résidence Le Cèdre est réservé aux résidents possédant un véhicule, au personnel, à raison d'un véhicule par résident ou personnel et ce dans la limite des places disponibles.

Ainsi les personnes déjeunant au restaurant de la Résidence Le Cèdre ou les visiteurs sont invitées à utiliser les places de stationnement extérieures.

Aussi, pour les personnes bénéficiant de la carte européenne de stationnement ou de la carte mobilité inclusion, des places PMR (Personnes à Mobilité Réduite) se trouvent à proximité de la Résidence Le Cèdre et une devant l'établissement.

III LE PERSONNEL DE L'ETABLISSEMENT

- **Organigramme**



- **Fonction des agents**

L'ensemble des agents présents sur l'établissement assure l'accueil physique et téléphonique afin d'assurer la continuité du service.

- **Le directeur**

- Coordonne, gère, évalue l'activité de la Résidence autonomie en lien avec les objectifs de l'établissement,
- Met en place et suit les projets d'accompagnement personnalisé des résidents.

- **L'agent en charge des animations**

- En charge des animations pour les résidents de la Résidence autonomie et des nogentais fréquentant le restaurant au sein de la résidence,
- Relais d'information pour les activités et manifestations organisées par la Ville et le CCAS.

- **L'assistante administrative**

- Secrétariat et facturation de la Résidence autonomie et du service restauration
- Régisseur de recettes pour l'encaissement.
- Aide administrative aux résidents.

- **La gardienne**

- Surveillance et sécurité de la résidence, suivi des résidents (absences, hospitalisations) et des interventions dans les appartements et les parties communes en lien avec les services techniques de la Ville,
- Suivi des résidents (absences et hospitalisations) et de leurs dossiers administratifs,
- Suivi administratif des dossiers résidents en complément de l'agent d'accueil,
- Distribution du courrier dans les boîtes aux lettres.

  Des gardiens remplaçants interviennent en remplacement lors des repos et congés de la gardienne titulaire.

- **L'agent d'entretien**

- Entretien des parties communes.
- Suivi des interventions dans les appartements et les parties communes en lien avec les services techniques de la Ville en complément de la gardienne.

- **Le travailleur social du CCAS**

- Accompagne les résidents dans leurs démarches d'accès aux droits,
- Aide dans la gestion des difficultés de la vie quotidienne,
- Conseille les résidents et/ou leur entourage pour le maintien à domicile en complément de la direction de l'établissement.

IV PRESTATIONS OBLIGATOIRES

- **Logements**

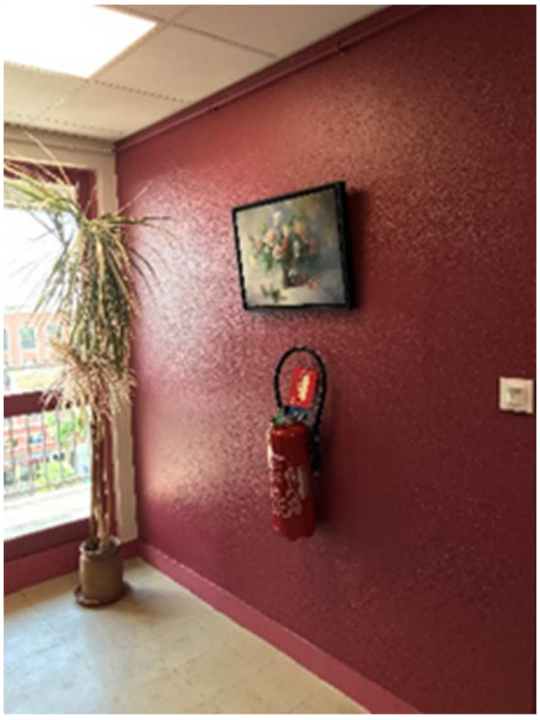
Le prix de journée comprend :

- L'hébergement,
- Le chauffage,
- L'électricité,
- L'eau chaude et froide,
- L'entretien des parties communes,
- Les travaux de maintenances du bâtiment assurés par les services du CCAS,
- La présence d'une permanence assurée 24h/24 et 7j/7,
- La participation facultative aux animations sur place.

  - Logements rénovés et tarif aide sociale
    (Tarif en vigueur depuis le 1er janvier 2021)

Logement F1 bis – 28 m² **: 23,79 € / jour**

Logement F2 - 40 m² **: 28,53 € / jour -** réservé en priorité au couple



V PRESTATIONS FACULTATIVES

➢ **Restauration**

Le restaurant est ouvert tous les midis

de 12 heures à 14 heures.

- Tarif en vigueur depuis le 1er octobre 2016

Repas du midi en fonction des ressources de : **4 €** à **9 €**

Repas invité : **9,50 €**

Complément pour le soir à emporter : **1,50 €**

- Tarifs aide sociale (en vigueur depuis le 1 janvier 2015)

Repas du midi : **6,06 €**

Repas du soir emporté : **2,12 €**

- **Téléassistance**

Le résident est libre de souscrire à un service de téléassistance de son choix.

Le dispositif Val'Ecoute est un service de Mondial assistance, subventionné par le Conseil Départemental du Val-de-Marne, conçu pour favoriser le maintien à domicile.

Ce dispositif de téléassistance permet aux abonnés d'entrer en relation directe avec un conseiller via une station d'écoute toute l'année, 24 heures sur 24. Les prestations proposées comprennent une assistance sur déclenchement d'une alerte, en cas d'urgence ou pour la convivialité.

L'installation du dispositif est gratuite et le coût de l'abonnement est de 8,67 € par mois (tarif en vigueur au 1er janvier 2021).

- **Navette municipale**

La Navette municipale, gérée par les Services Techniques de la Ville, fonctionne du mardi au vendredi de 8 H 00 à 12 H 00 et de 13 H 30 à 18 H 00, le samedi de 9 H 00 à 12 H 00.

Ce transport est gratuit et permet des déplacements à Nogent.

Le véhicule peut accueillir jusqu'à 7 personnes, il est équipé d'une place pour une personne en fauteuil roulant.

Les rendez-vous peuvent être pris la veille pour le lendemain ou le matin pour l'après-midi au 01 43 24 63 80. Le rendez-vous est fixé à un horaire déterminé à l'arrêt Navette le plus proche du domicile selon l'accord donné lors de la réservation.

Il est possible de prendre rendez-vous au domicile pour les personnes bénéficiaires de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) en GIR 3 et GIR 4 (carte à retirer auprès du CCAS sur présentation de la notification APA).

- **Animations**

Les animations et activités proposées : ateliers jardin de santé, séances de gymnastique douce et yoga sur chaise, ateliers pâtisserie, permanence numérique, mise à disposition de tablettes numériques, bibliothèque à domicile par la Bibliothèque Cavanna, permanence de l'association Bibliothèque pour tous, sorties (balades et visites).

Des jeux de société et jeux de cartes sont en libre-service.

La salle de loisirs peut être réservée sur accord du Président du CCAS pour diverses activités ou réunions.

- **Animations hors résidence payantes**

Des animations payantes peuvent être proposées en dehors de la résidence (sortie au cinéma, visite d'un musée, d'une exposition etc…) ; le tarif est indiqué avec la proposition.

VI AIDES FINANCIERES

L'établissement est conventionné à l'Aide Personnalisée au Logement (APL). Par conséquent, les résidents peuvent bénéficier, selon leurs ressources, de l'APL sous conditions d'accord de la CAF ou de la MSA. Le dossier est à retirer auprès du secrétariat.

Une prise en charge à l'aide sociale pour les frais d'hébergement et/ou les repas peut être également accordée sous réserve des conditions de ressources et d'accord du Conseil Départemental. Dans ce cas, il suffit de constituer un dossier auprès du CCAS de la Mairie du domicile avant l'entrée dans l'établissement.

A partir du projet d'accompagnement, si le besoin de recourir à une aide à domicile est nécessaire, un travailleur social du CCAS se mettra en lien avec le ou la résident(e) de la résidence autonomie Le Cèdre afin de mettre en place un plan d'aide. Pour cela, le résident devra constituer un dossier d'APA à domicile et se verra attribuer une prise en charge pour des heures d'aide à domicile.
Après une hospitalisation, une évaluation d'un travailleur social du CCAS aura lieu si besoin, afin de vous permettre la mise en place d'aide et/ou un aménagement de votre cadre de vie.
Dans le cas d'une perte d'autonomie trop importante, une réflexion sur le maintien à domicile devra être engagée lors d'un entretien avec le directeur.

VII ADMISSION

- **Conditions d'admission**

Etre âgé d'au moins 60 ans,

Etre valide et autonome à l'entrée dans l'établissement (GIR 5 ou GIR 6),

Avoir transmis toutes les pièces demandées dans le dossier de demande d'admission.

- **Critères d'admissibilité**

Etre Nogentais, parents ou enfants de Nogentais (d'autres personnes non nogentaises peuvent être admises selon les disponibilités).

Une priorité est donnée aux personnes résidant dans des logements non adaptés y compris en termes de charges de loyer par rapport aux ressources.

A situation égale, l'antériorité de la demande sera prise en compte.

- **Demande de logement**

Les dossiers de demande d'admission sont à votre disposition à l'accueil de la résidence auprès du personnel. Le dossier peut être envoyé par courrier sur demande téléphonique. Vous pouvez aussi le télécharger sur le site de la Ville de Nogent-sur-Marne, rubrique Seniors.

Nous vous recommandons de faire une visite de la résidence avant de déposer votre dossier de demande d'admission, en prenant rendez-vous auprès du personnel de la résidence soit lors d'une visite ou par téléphone. Cette visite vous sera systématiquement proposée si vous ne l'avez effectuée lors de la remise de votre dossier de demande d'admission.

- **Formalités d'attribution d'un logement**

La commission examine votre dossier et émet un avis.

Elle est composée du Vice-Président du CCAS, du directeur du CCAS, du directeur de la Résidence Le Cèdre et d'un travailleur social du CCAS.

- **Attribution d'un logement – Formalités administratives**

En cas d'avis favorable, un rendez-vous avec le directeur de la Résidence vous sera proposé afin de vous faire visiter le logement attribué, de vous remettre et de vous expliquer les documents relevant la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale tel que :

- Le contrat de séjour,
- Le règlement de fonctionnement,

- Le projet d'établissement.

Un second rendez-vous sera proposé pour :

- Établir l'état des lieux,
- Procéder à la remise des clés, des documents signés ainsi que l'attestation d'assurance de votre futur logement,
- Définir votre date d'emménagement.

➢ Entrée dans les lieux

Nous vous recommandons de vous installer en semaine à la résidence afin de bénéficier d'une plus grande disponibilité du personnel.

Afin de favoriser votre intégration au sein de la structure et de permettre votre présentation à l'ensemble des résident un gouter d'accueil est organisé.

➢ Assurances

➢ Les résidents

Les résidents doivent souscrire une assurance habitation pour leur logement et transmettre une attestation annuelle au personnel administratif.

➢ La résidence

La résidence est assurée auprès de SMACL.

VIII BIEN ETRE

Le résident est libre de :

- Sortir en promenade,
- S'absenter quelques jours/ partir en vacances en prévenant le personnel de la résidence,
- Recevoir de la famille, des amis,
- Conserver ses habitudes de vie,
- Maintenir son autonomie, son indépendance.

Afin d'assurer une intervention de qualité auprès de personnes vulnérables, en perte d'autonomie et d'assurer une prise en charge la plus adaptée à la situation individuelle de chacun nous formons notre personnel à respecter l'ensemble des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des Etablissements et Services sociaux et Médicaux sociaux (ANESM).

➢ Déontologie

La déontologie liée à l'établissement repose sur trois principes, le respect du résident, l'individualisation ainsi que la relation triangulaire entre le résident, les agents et la direction.

A ces pratiques, il convient d'ajouter dans un souci permanent de prévention des situations de maltraitance, la promotion de la bientraitance.

➢ Attitude générale de respect

Le personnel de l'établissement s'engage à respecter la confidentialité des informations recueillies auprès des usagers. Les agents sont tenus à la discrétion professionnelle et au devoir de réserve ; ils ne doivent pas divulguer ce qu'ils ont appris concernant la vie privée des résidents en dehors de l'équipe.

Cette attitude de respect implique que le personnel respecte l'espace de vie privée.

➢ Sécurité

Tous les agents de la résidence sont formés au secourisme du travail.

Le sauveteur secouriste du travail est un agent formé par la collectivité dont le rôle est de porter les premiers secours à toute victime d'un accident du travail ou d'un malaise. Mais aussi d'être acteur de la prévention.

En cas d'urgence et de nécessité il y a un défibrillateur dans le hall de la résidence.

- **Situations de maltraitance et promotion de la bientraitance**

Le personnel de l'établissement exerce une veille auprès des résidents. Il est sensibilisé aux questions de maltraitance des personnes vulnérables, son action se positionne dans un axe de prévention de ces situations. Toutefois, si certains faits venaient à être portés à sa connaissance, le personnel via la direction procèdera – le cas échéant – à un signalement auprès du Procureur de la République, avec l'appui du CCAS.

Le CCAS met en œuvre chaque année un plan de formation destiné à développer et améliorer les pratiques professionnelles des agents et de favoriser la bientraitance.

Un protocole de bientraitance a également été établi par l'équipe de direction de la Résidence autonomie en collaboration avec le personnel et est remis à toute personne intervenant dans la Résidence autonomie.

Numéro d'appel contre la maltraitance
des personnes âgées et des personnes handicapées :
3977

- **Personne de confiance**

Nous vous recommandons de nommer une personne de confiance, elle pourra vous accompagner dans vos démarches, vous guider dans certaines décisions, sans jamais se substituer à votre volonté.

La personne de confiance est considérée comme la plus à même de connaître vos souhaits ; elle est, de ce fait, la garante de vos droits et de vos intérêts à chaque étape de votre hébergement. C'est donc à vous de la désigner pour vous représenter, elle peut être un parent, un ami, votre conjoint, votre médecin traitant.... Le personnel de la résidence ne peut être désigné comme personne de confiance des résidents. La personne de confiance sera la personne vers qui le personnel de la résidence s'appuiera si vous rencontrez des problèmes de compréhension ou d'expression.

Elle donnera un avis sur les décisions médicales en cours et à venir. Cependant, votre médecin reste seul juge des mesures les plus adaptées à appliquer. Il lui est possible, si vous en faites la demande, d'assister aux entretiens médicaux ou aux consultations. Cependant, vous pouvez demander à ce que certaines informations (concernant votre état de santé par exemple) ne soient pas communiquées à votre personne de confiance. Elle a également pour mission de transmettre les informations aux autres membres de la famille.

Le formulaire de désignation vous sera transmis lors de votre entrée dans la résidence si vous souhaitez désigner une personne de confiance.

IX PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE

Le personnel de l'établissement recherche en permanence à adapter ses interventions aux besoins réels du résident, à les faire évoluer en fonction de la situation.

Un projet d'accompagnement personnalisé est proposé aux résidents dans les mois suivant l'entrée dans l'établissement. Des rencontres régulières avec le directeur de la résidence permettent d'élaborer, ou de mettre à jour le projet d'accompagnement personnalisé.

Le directeur de la résidence assure l'orientation sociale des résidents qui le souhaitent, le respect de la confidentialité et du devoir de réserve.

Au terme des premiers mois, une rencontre avec le directeur, ou toute autre personne mandatée à cet effet, rencontrera le résident afin de d'échanger sur son projet de vie et formalisera un document appelé projet d'accompagnement personnalisé. A cette occasion, sera revue la fonction de la personne de confiance.

- **Définition et objectifs**

Le projet d'accompagnement personnalisé consiste à aider la personne à exprimer ses attentes et construire avec elle un accompagnement personnalisé. Le projet d'accompagnement personnalisé se construit dès les premiers contacts avec la personne qui entreprend les démarches en vue de son admission :

- Écoute et recueil de son parcours de vie, de ses goûts, de ses motivations quant à sa décision d'être admis en résidence autonomie ;
- Recueil de ses attentes ;

- Analyse de la situation : capacité du résident à faire ses propres choix, à réaliser son projet avec ou sans aide ;
- Co-construction du projet d'accompagnement personnalisé avec les différentes parties prenantes ;
- Décision : fixation d'objectifs, programmation d'actions et rencontres régulières dans les limites des moyens de l'établissement.

➢ **Formalisation par écrit**

Le projet d'accompagnement personnalisé doit être écrit et signé. Le résident est libre de ne pas formuler de demande qu'il actera par écrit.

➢ **Suivi et actualisation**

Des rencontres sont organisées régulièrement avec le résident en fonction du projet permettant la mise en œuvre de bilans intermédiaires et d'ajustements pour répondre aux évolutions. Une évaluation des actions menées sera effectuée annuellement permettant la réactualisation du projet.

X ACCES AUX PRESTATIONS DE SOINS

Lors de votre séjour à la résidence vous pourrez conserver vos habitudes en matière de santé.

- **Médecin et professionnels de santé de son choix**

La Résidence autonomie est un établissement non médicalisé. Le personnel n'intervient pas dans le cadre des soins. Par conséquent, chaque résident doit faire appel au médecin libéral de son choix, aux infirmiers libéraux, aux kinésithérapeutes et autres professionnels dont il pourrait avoir besoin. L'ensemble des soins restent à la charge du résident. La carte vitale est à présenter au praticien à chaque consultation. Les ordonnances de traitement peuvent être transmises par fax, par le secrétariat, à la pharmacie qui pourra livrer les médicaments directement au résident.
En cas d'hospitalisation en urgence et pour faciliter votre prise en charge par les secours nous vous recommandons de mettre la dernière ordonnance en cours, accompagnée de la carte vitale, de la carte de mutuelle et d'une copie de votre pièce d'identité dans un endroit facilement accessible.

- **Discrétion professionnelle**

Le personnel de la Résidence autonomie n'a pas accès à vos données médicales en dehors de celles que vous lui transmettrez.
Seules les informations nécessaires à votre bien-être et votre sécurité sont portées à la connaissance du personnel.
Une des missions de la Résidence Le Cèdre est la protection et le respect des personnes. C'est pourquoi l'ensemble du personnel de l'établissement est astreint à discrétion professionnelle. Il ne doit, en aucun cas, divulguer d'information vous concernant.

- **Directives anticipées**

La loi Léonetti du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie vous permet de rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté.

Ces directives indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Ces instructions écrites sont valables 3 ans ; elles peuvent être renouvelées, modifiées, ou annulées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-lui ou signalez-lui leur existence.

XI FORMES DE PARTICIPATION

La Résidence autonomie Le Cèdre a besoin de votre participation afin de répondre aux avis et souhaits des personnes accueillies pour cela elle permet aux résidents de participer aux différentes instances.

- **Réunion des résidents**

Des réunions trimestrielles sont organisées pour informer les résidents sur la vie de l'établissement et aussi recueillir leurs attentes. Cette forme de participation permet à chacun de pouvoir s'exprimer et d'avoir les informations en même temps que l'ensemble des résidents.

- **Autres formes de participation**

  - **Enquêtes de satisfaction**

Une enquête de satisfaction est réalisée régulièrement et permet aux résidents de témoigner de leur satisfaction ou non sur l'accueil, l'hébergement, la restauration et l'animation.

  - **Commission des menus**

L'établissement s'attache particulièrement à ce que ses résidents s'investissent activement dans l'évolution et l'amélioration du service, notamment en leur proposant de participer aux commissions des menus.

XII TRAITEMENT DES ATTENTES ET RECLAMATIONS

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement et l'organisme gestionnaire, le résident ou son représentant légal, voire les proches s'efforceront de trouver une solution amiable.

Toutes les réclamations sont à adresser au Président du CCAS. Vous pouvez les déposer par courrier dans la boîte aux lettres ou par mail lecedre@ville-nogentsurmarne.fr. Elles font l'objet d'un traitement individuel et une réponse vous sera apportée.

- **Boîte à idées**

Le résident peut à tout moment y déposer sur papier ses attentes, satisfactions ou mécontentements. La boîte est relevée chaque lundi. Les informations sont traitées, à l'appréciation de la Direction, en réunion d'équipe et/ou en réunion des résidents.

- **Personne qualifiée**

Afin de faire valoir ses droits, le résident ou son représentant légal a la possibilité de recourir à une personne qualifiée ou un médiateur de la République. Véritables référents et recours, la personne qualifiée intervient sur demande de l'usager en cas de conflit, impossibilité de défendre ses droits et intérêts. La liste des personnes qualifiées se retrouve dans l'arrêté conjoint de l'ARS Ile-de-France, du Préfet du Val- de-Marne et du Président du Conseil Départemental du Val-de-Marne.

Elle est affichée sur le panneau « Affichage règlementaire » situé dans le hall au rez-de-chaussée de la résidence. La mission assurée par une personne qualifiée est gratuite pour l'usager qui la sollicite.

- **Médiation et contentieux**

En cas de litige ou de contentieux, l'établissement et l'organisme gestionnaire, le résident ou son représentant légal, voire les proches s'efforceront de trouver une solution amiable.

Si besoin, il sera fait appel à une personne qualifiée, admise par les deux parties qui agira dans les plus brefs délais.

Le CCAS a passé une convention avec l'entité de médiation de la consommation AME Conso afin d'adhérer au dispositif de médiation de la Résidence autonomie Le Cèdre. Le siège de l'entité de médiation de la consommation AME Conso est sis 11 place Dauphine – 750111 PARIS. Son site internet est : www.mediaconso-ame.com

En cas de recours contentieux le Tribunal Administratif de Melun est déclaré compétent.

XIII CHARTE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

J.O N° 234 DU 9 OCTOBRE 2003

Article 1er Principe de non-discrimination
Dans le respect des conditions particulières de prise en charge et d'accompagnement, prévues par la loi, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination à raison de son origine, notamment ethnique ou sociale, de son apparence physique, de ses caractéristiques génétiques, de son orientation sexuelle, de son handicap, de son âge, de ses opinions et convictions, notamment politiques ou religieuses, lors d'une prise en charge ou d'un accompagnement, social ou médico-social.

Article 2 Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté
La personne doit se voir proposer une prise en charge ou un accompagnement, individualisé et le plus adapté possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

Article 3 Droit à l'information
La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement 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 œuvrant dans le même domaine.
La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

Article 4 Principe du libre choix, du consentement éclairé et de la participation de la personne
Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :
1° La personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre 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 œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.
Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.
Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.
La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 Droit à la renonciation
La personne peut à tout moment renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication

prévues par la présente charte, dans le respect des décisions de justice ou mesures de protection judiciaire, des décisions d'orientation et des procédures de révision existantes en ces domaines.

Article 6 Droit **au respect des liens familiaux**
La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. 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.

Article 7 Droit à la protection
Il est garanti à la personne comme à ses représentants légaux et à sa famille, par l'ensemble des personnels ou personnes réalisant une prise en charge ou un accompagnement, le respect de la confidentialité des informations la concernant dans le cadre des lois existantes.
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.

Article 8 Droit à l'autonomie
Dans les limites définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge ou de son accompagnement et sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prestation dont elle bénéficie et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A cet égard, les relations avec la société, les visites dans l'institution, à l'extérieur de celle-ci, sont favorisées.
Dans les mêmes limites et sous les mêmes réserves, la personne résidente peut, pendant la durée de son séjour, conserver des biens, effets et objets personnels et, lorsqu'elle est majeure, disposer de son patrimoine et de ses revenus.

Article 9 Principe de prévention et de soutien
Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit 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.

Article 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.

Article 11 Droit à la pratique religieuse
Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 Respect de la dignité de la personne et de son intimité
Le respect de la dignité et de l'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.

XIV RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement par la Résidence Le Cèdre dans le cadre du suivi de votre séjour au sein de la Résidence Le Cèdre. Les destinataires de ces données sont le personnel de la Résidence Le Cèdre, les travailleurs sociaux du CCAS et la Direction du CCAS. La durée de conservation des documents dans l'établissement correspond à la durée de votre séjour. Puis les documents sont transmis aux archives municipales, elles sont conservées pendant 20 ans après votre départ, 10 ans à la suite d'un décès.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'une limitation du traitement ainsi que de la portabilité des données. Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez-vous adresser à la Résidence Le Cèdre lecedre@ville-nogentsurmarne.fr avec copie par mail à rgpd@infocom94.fr ou par courrier à INFOCOM'94 - RGPD, 92 boulevard de la Marne, 94210 LA VARENNE SAINT HILAIRE.

XV VOS INTERLOCUTEURS

Au sein de la Résidence autonomie, le Directeur : 01.48.73.47.12

Le CCAS : 01.48.71.52.40

La Mairie : 01.43.24.62.00

Le Conseil Départemental : 3994

XVI PLAN ET ACCES

Situation géographique

Accès

Par la route : A4/ A86 sortie Nogent sur Marne

Transports : RER A arrêt Nogent-sur-Marne puis Bus 114 /120 /210 arrêt Rue de Beauté

RER E arrêt Nogent – Le Perreux puis Bus 120/114/ 210 arrêt Rue de Beauté