



Livret  
d'accueil

# Les Oliviers

Résidence Autonomie



# Le mot du Président du CCAS...

Madame, Monsieur,

Le Maire, président du CCAS, la direction et l'ensemble du personnel sont heureux de vous accueillir à la résidence autonomie « Les Oliviers ».

Ce livret d'informations vous permettra de découvrir l'ensemble des prestations et informations utiles afin de vous guider dans votre nouveau cadre de vie.

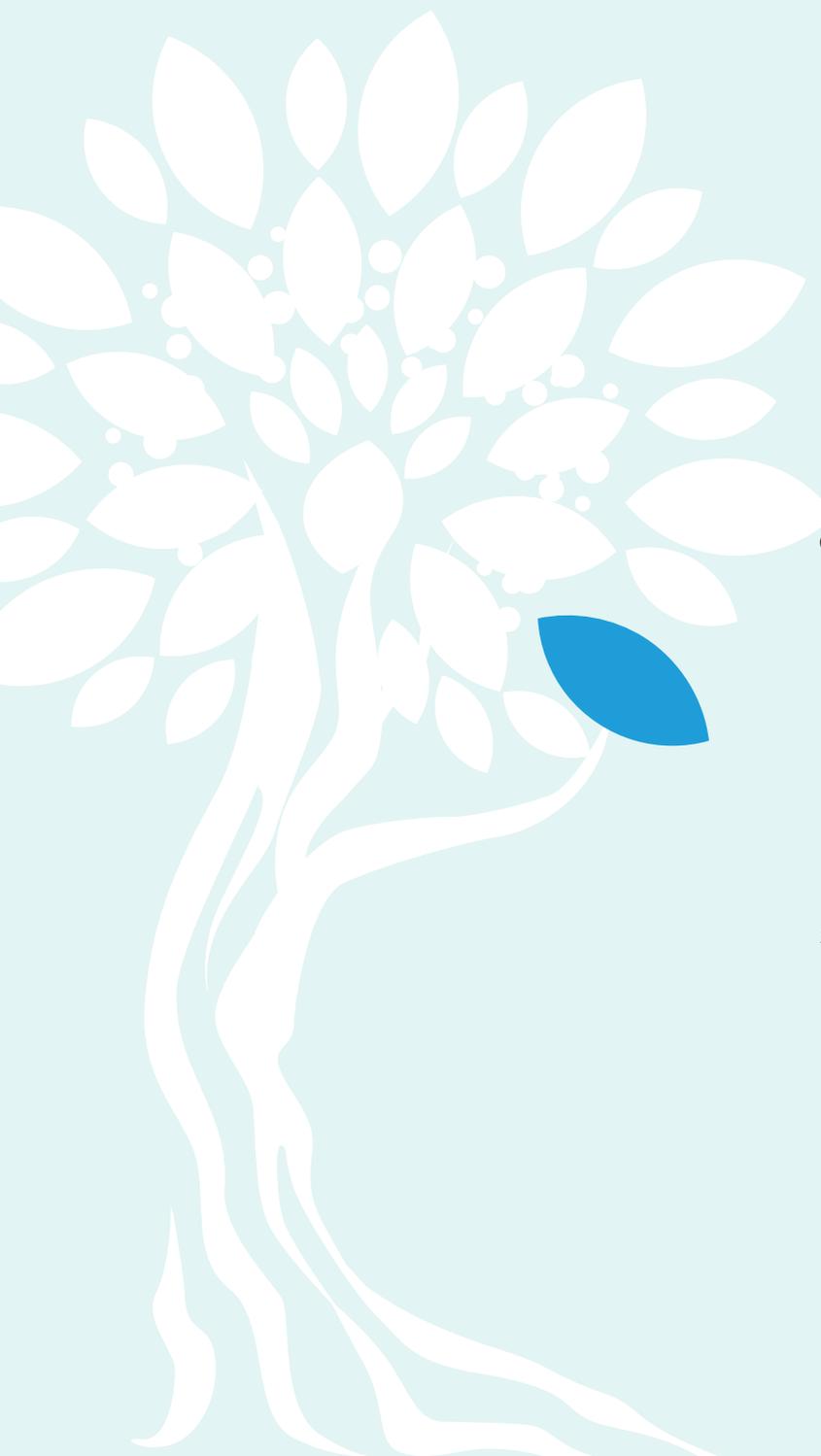
Notre priorité est d'agir ensemble pour vous apporter sécurité, convivialité, confort et bien-être.

Nous voulons croire que le cadre de vie, les services et toutes les attentions du personnel vous permettront de passer de bons moments riches en émotions et en réconfort.

Bien à vous.

Max ROUSTAN  
Président du CCAS de la ville d'Alès  
Maire d'Alès

Michèle VEYRET  
Adjoint au pôle des solidarités



La Résidence « Les Oliviers » est une résidence autonomie. Elle est gérée par le Centre Communal d'Action Sociale d'Alès.

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

Cet établissement médico-social est régi principalement par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.



# I. Présentation générale

## Historique

La résidence « Les Oliviers » a été ouverte au public en 1975 aux personnes âgées ; la gestion ayant été confiée au Bureau d'Aide Sociale devenu Centre Communal d'Action Sociale en 1986. Une réhabilitation totale des logements a été faite de 2005 à 2007. À l'issue de cette rénovation, elle est appelée foyer « Les Oliviers ». Depuis le 1<sup>er</sup> Juillet 2016, l'appellation foyer « Les Oliviers » a changé en résidence autonomie. Les résidences autonomies proposent à leurs résidents des prestations minimales, individuelles ou collectives, qui concourent à la prévention de la perte d'autonomie.

## Statut juridique

La résidence « Les Oliviers » est un établissement social et médico-social et plus précisément une résidence autonomie, en vertu de l'article L.312-1 du Code de l'action sociale et des familles et de la loi n°2015-1776 du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement.

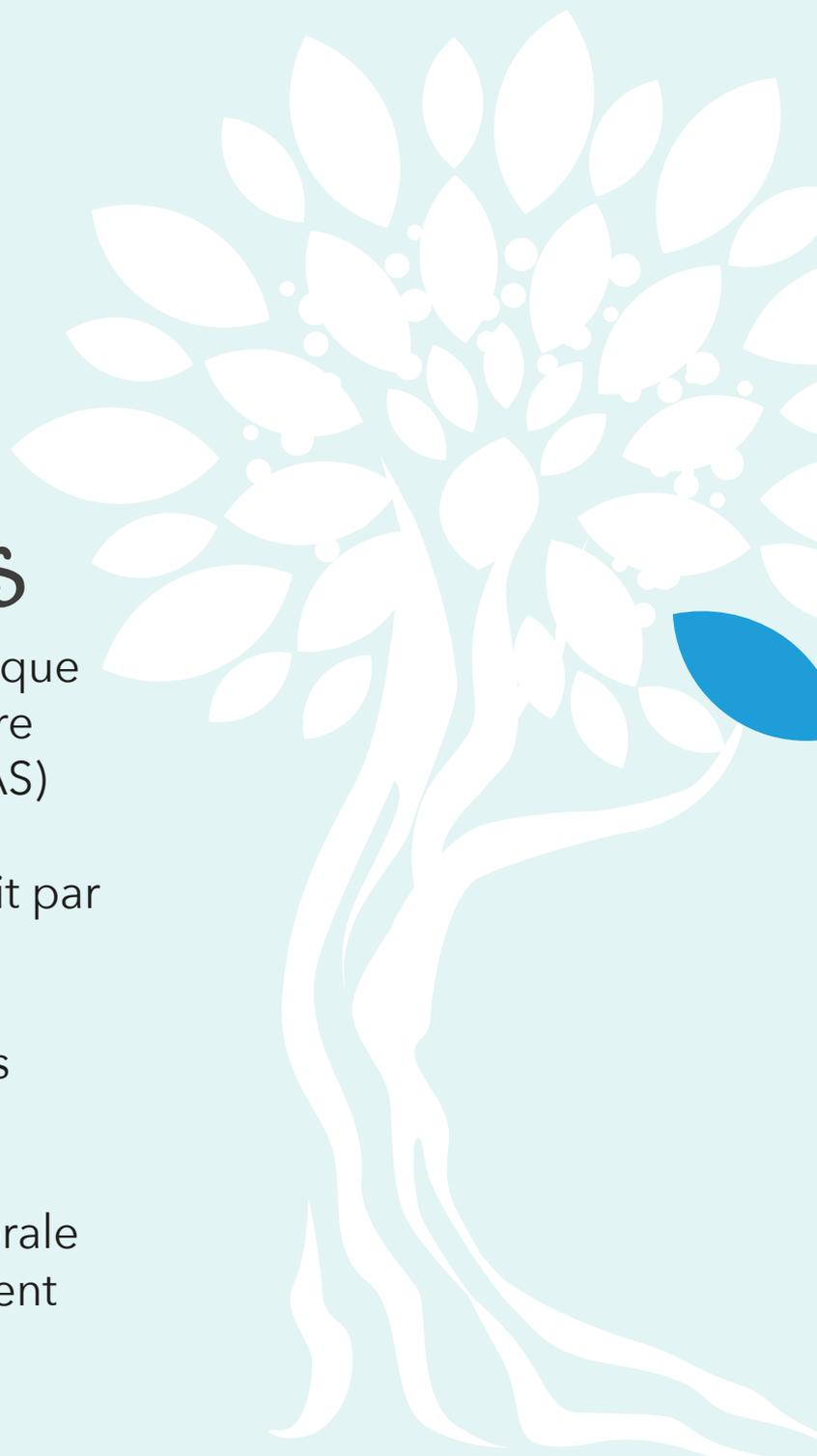
La résidence autonomie est gérée par le CCAS de la ville d'Alès, établissement public administratif de la Ville d'Alès.

## 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.



## 2. La résidence Autonomie

### Public accueilli

La résidence autonomie accueille des personnes valides et autonomes, à partir de 60 ans, seules ou en couples.



### Logements

La résidence « Les Oliviers » est composée de 60 logements sur 5 étages avec ascenseurs.

- 45 P1 (36 m<sup>2</sup> habitables + 9 m<sup>2</sup> terrasse).



• 15 P2 (45 m<sup>2</sup> habitables + 9 m<sup>2</sup> terrasse).



## Les logements comprennent

• Un coin cuisine équipé d'un évier simple et d'une plaque chauffante.



- Une salle d'eau avec douche, lavabo et WC (adapté aux personnes à mobilité réduite).



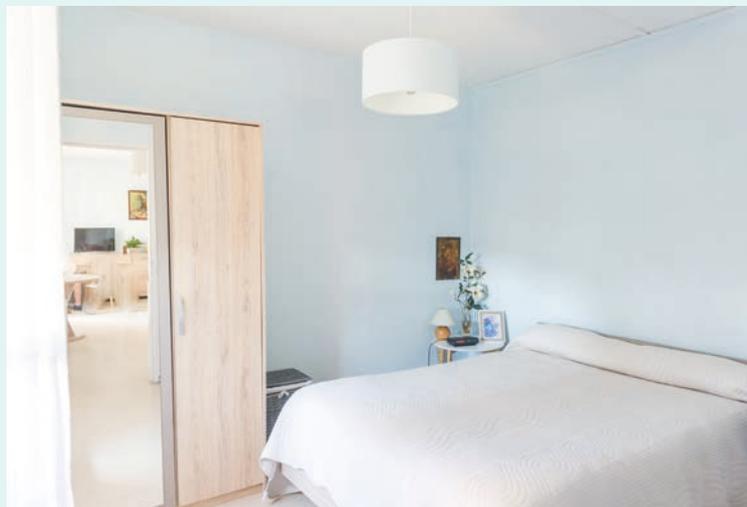
- Une pièce principale avec prises TV, téléphone et volets roulants électriques.



• Une terrasse de 9 m<sup>2</sup>.



• Pour les P2, une chambre de 9m<sup>2</sup>.



Chaque résident apporte son mobilier et son électroménager. Tous les appartements sont équipés d'un détecteur de fumée et d'une climatisation.

La résidence est équipée d'un système de désenfumage et d'un système sécurisé d'incendie.

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

Chaque logement dispose d'une boîte aux lettres privative au RDC.

**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 de la direction.

## Conditions d'accueil des proches

Les résidents peuvent héberger ponctuellement un membre de leur famille. 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 d'animation

La salle d'animation est située au RDC de la résidence.

Elle est disponible pour les résidents du lundi au dimanche y compris les jours fériés.

Des activités et animations sont organisées dans cette salle ; le planning est affiché au RDC.



## 3. Le personnel de l'établissement

**Organigramme** Voir annexe

## 4. Prestations

**Logement** il comprend

**La redevance** : loyer

**Les charges**

- Chauffage.
- Électricité.
- Eau chaude et froide.
- L'entretien des parties communes.
- Les travaux de maintenances du bâtiment assurés. par le service du patrimoine du CCAS ou par des prestataires.
- La présence humaine est assurée 24h/24 et 7j/7.

**La participation aux animations est facultative.**

# Restauration

Le restaurant est ouvert 7j/7 midi et soir.

Le repas du midi est obligatoire (sauf dimanche et jours fériés) pour rompre l'isolement.

Le repas du midi est servi à 12h et le repas du soir à 18h30.

**Tarif** : Voir annexe



## Téléassistance

La sécurité des résidents est assurée avec la téléassistance. Il faut entendre par téléassistance la mise à disposition d'un service de veille et d'écoute 24h / 24h par une station centrale de télésurveillance au moyen d'un terminal de sécurité placé chez le résident et relié au réseau téléphonique commuté (obligation d'avoir une ligne téléphonique fixe).

Ce terminal de sécurité est muni d'un bouton d'appel et d'un émetteur radio portatif qui permettent d'alerter la station par une simple pression.

Cette prestation obligatoire n'est pas incluse dans le prix de la redevance.

Le résident s'engage à mettre à disposition du prestataire de téléassistance l'utilisation de sa ligne téléphonique conforme aux normes fixées par l'administration des télécommunications pour l'acheminement des informations émises par le terminal vers le poste central.

Afin de garantir la sécurité et l'intervention rapide chez le résident, il est rappelé que la pose de verrous, loquets ou serrures supplémentaires est interdite.

**Tarif** : Voir annexe

## Veilleurs

La présence d'un veilleur de 20h à 8h assure la sécurité physique et morale des résidents tout en veillant que leur repos soit préservé. Sa présence permettra la gestion de situation d'urgence ou de tension (en portant assistance), de répondre aux sollicitations nécessitant une intervention (des résidents et de la téléassistance), entrer en contact avec les services d'urgences si nécessaire, effectuer des rondes régulières (à l'intérieur des locaux et de chacun de ses accès).

## Animations

Les activités et animations sont assurées soit par le service d'animation de la ville d'Alès, soit par le club des résidents (atelier chant chorale, gymnastique douce, atelier culinaire, sorties...). De plus, une sélection de jeux de société et jeux de cartes sont à disposition en libre-service dans la salle d'animation.



## 5. Aides financières

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.

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

Si le besoin de recourir à une aide à domicile ou auxiliaire de vie sociale est nécessaire, le résident pourra constituer un dossier auprès de sa caisse de retraite ou d'APA auprès du département.

**Dans le cas d'une perte d'autonomie trop importante, une réflexion sur le maintien dans la résidence devra être engagée lors d'un entretien avec le responsable de la résidence.**

# 6. Admission

## Conditions d'admission

Être âgé d'au moins 60 ans.

Être 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 (administratif et médical).

## Demande de logement

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 . Toutefois cette visite vous sera systématiquement proposée si vous ne l'avez pas effectuée lors de la remise de votre dossier de demande d'admission.

## Attribution d'un logement - Formalités administratives

Un rendez-vous avec la direction de la résidence vous sera proposé afin de vous faire visiter le logement attribué, de vous remettre et de vous expliquer les documents relevant de 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.

## Assurances

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

# 7. Bien-être

## 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 des résidents, nous formons notre personnel à respecter l'ensemble des Recommandations des Bonnes Pratiques Professionnelles (RBPP) de l'Agence Nationale de l'Évaluation et de la Qualité des Établissements et Services sociaux et Médicaux sociaux ( ANESM)/Haute autorité de santé (HAS).

## **Déontologie et dignité**

Le rôle de tous les salariés de la résidence consiste, avant tout, à faire en sorte que chaque résident « reste lui-même » à son regard et aux regards des autres, qu'il soit considéré comme un être humain à part entière, soutenu dans ses capacités à exprimer ses avis, ses envies, ses attentes et à pouvoir participer à ses choix de vie.

Préserver la personnalité des résidents et la faire respecter est l'une de nos missions prioritaires.

Notre vigilance professionnelle exige la prise en compte des personnes âgées en tant que sujets et citoyens grâce à une dynamique de soutien à l'autonomie.

Nous ne perdons jamais de vue que nos aînés sont riches de leurs histoires, de leurs expériences, de leurs joies et de leurs peines...

L'écoute, qui est le premier geste d'accueil et de communication vers le résident se transforme au fil des jours et des semaines en échange, en dialogue, indispensable pour maintenir actif auprès des professionnels désir d'agir pour et avec l'autre.

## **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 les informations concernant la vie privée des résidents en dehors de l'équipe.

## **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.

En cas d'urgence et de nécessité il y a un défibrillateur dans la salle de soins.

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

Le personnel de l'établissement exerce une veille auprès des résidents.

Il est sensibilisé à repérer une situation de maltraitance des personnes âgées.

Si certains faits venaient à être portés à sa connaissance, le personnel via la direction procédera - le cas échéant - à un signalement.

Numéro d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées : [3977](tel: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.

## 8. Projet d'accompagnement personnalisé

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.

### 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.

## 9. Accès aux prestations de soins

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

### **Médecin et professionnel de santé de son choix**

La résidence autonomie est un établissement non médicalisé. Cependant, la résidence dispose d'un service de soins courant avec infirmières et aides-soignantes qui ne sont pas présentes 24h/24. Par conséquent, chaque résident a le libre choix de faire appel au médecin libéral de son choix, aux infirmières libérales si besoin, aux kinésithérapeutes et autres professionnels dont il pourrait avoir besoin.

Les ordonnances de traitement peuvent être transmises par fax ou mail, par les soignants de la résidence, à la pharmacie qui livrera les médicaments sur place.

En cas d'hospitalisation en urgence et pour faciliter votre prise en charge par les secours nous vous recommandons de donner la dernière ordonnance en cours, accompagnée de la photocopie de la mutuelle, carte vitale et une copie de la pièce d'identité aux soignants de la résidence.

### **Discrétion professionnelle.**

Les soignants ont accès aux données médicales mais ils respectent le secret professionnel.

Les autres personnels de la résidence autonomie n'ont pas accès à vos données médicales en dehors de celles que vous leur transmettez. Seules les informations nécessaires à votre bien-être et votre sécurité sont portées à la connaissance du personnel.

Une des missions de la résidence 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'informations 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 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.

# 10. Formes de participations

La Résidence autonomie « Les Oliviers » a besoin de votre participation afin de répondre aux avis et souhaits des personnes accueillies.

Une participation aux différentes instances est proposée aux résidents.

## **Conseil de Vie Sociale (CVS)**

Conformément à la loi du 2 janvier 2002 et au décret du 25 mars 2004, il sera mis en place au sein de la résidence autonomie, un Conseil de la Vie Sociale, dont les membres sont élus tous les 3 ans. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de la résidence.

## **Rôle du Conseil de la Vie Sociale**

Celui-ci donne son avis et fait des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement :

- Livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement et projet d'établissement,
- Organisation intérieure et vie quotidienne de l'établissement,
- Activités de l'établissement, animations socioculturelles.

## **Fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale**

Les membres du Conseil de la Vie Sociale sont élus pour une durée de 3 ans renouvelables. Il se réunit, au moins trois fois par an, sur convocation du Président qui en fixe l'ordre du jour.

## **Déroulement des élections**

Le directeur de l'établissement procède, par voie de réunions préparatoires, de courriers ou d'affiches, à l'appel des candidats aux postes de membres du Conseil de la Vie Sociale. Les élections ont lieu à bulletin secret et les résultats sont affichés.

## **Autres formes de participation : Enquêtes de satisfaction**

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

## II. TRAITEMENT DES ATTENTES ET RÉCLAMATIONS

### Boîte à idées

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

### 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 qui intervient en cas de conflit ou d'impossibilité à défendre ses droits et intérêts.

La mission assurée par la personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur. Une liste de personnes qualifiées est disponible auprès du département, de l'Agence Régionale de Santé ou de la direction départementale de la cohésion sociale.

### Recours contentieux

En cas de litige ou de contentieux, le gestionnaire, le résident ou son représentant légal s'efforceront de trouver une solution amiable. A défaut, chacune des parties pourra saisir la juridiction territorialement compétente.

## 12. RGPD

### Règlement Général sur la protection des Données

*Les informations recueillies vous concernant font l'objet d'un traitement par la résidence autonomie dans le cadre d'un suivi de votre séjour au sein de la résidence.*

*Les destinataires de ces données sont le personnel de la résidence autonomie « Les Oliviers ». La durée de conservation des documents dans l'établissement correspond à la durée de votre séjour.*

*Elles sont conservées sur la résidence pendant 20 ans après votre départ et 10 ans en cas de décès, puis sont transmises aux archives municipales. Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de celles-ci, d'une limitation du traitement et de portabilité des données. Vous pouvez vous opposer au traitement des données vous concernant et disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment.*