



EHPAD L'ÉTANG PAISIBLE

LIVRET D'ACCUEIL



La direction Générale représentée par Monsieur Philippe GEILLER, la direction de l'EHPAD L'Étang Paisible, Monsieur Alain GROSS, et l'ensemble du personnel de l'établissement, vous souhaitent la bienvenue et se tiennent à votre disposition pour vous assurer de passer un agréable séjour à L'Étang Paisible

Nous savons aujourd'hui que ce temps de l'accueil est déterminant pour la suite de l'accompagnement. Il doit donc se préparer comme il convient. Ce petit guide est destiné à vous accompagner dans les différentes étapes de l'entrée à l'Étang Paisible.

L'EHPAD L'ÉTANG PAISIBLE est une résidence du Groupe OLIVEANE

Impasse des Cultes - 13800 Istres - Tél. 04 13 22 34 62

contact@letangpaisible.fr

SAS DAJORA au capital de 9177,43 euros - RCS MARSEILLE - Siret 397 442 724 00043

SOMMAIRE

1. ETABLISSEMENT

- a. Présentation de l'établissement
- b. Situation de l'établissement
- c. L'accueil
- d. L'accès
- e. Identification du personnel
- f. L'organigramme

2. VOTRE CHAMBRE

- a. Le système d'appel
- b. L'entretien
- c. Les objets précieux
- d. L'entretien du linge

3. HOTELLERIE ET RESTAURATION

- a. Les horaires
- b. Les invités
- c. Les menus
- d. Les repas à thème

4. SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

- a. Dépendance et perte d'autonomie
- b. Les médecins
- c. Les infirmiers
- d. Les aides – soignants
- e. La kinésithérapie
- f. La psychologue
- g. L'ergothérapeute
- h. L'orthophoniste

5. ACTIVITES

- a. Les animations ateliers
- b. Les sorties
- c. La gazette

6. PRESTATIONS EXTERNES

- a. Le pédicure
- b. Le coiffeur
- c. Autres prestations externes

7. DEMARCHE QUALITE, BIENTRAITANCE ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

- a. Votre avis
- b. L'évaluation de la qualité des prestations
- c. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles
- d. Les mesures prises pour la pratique de la bienveillance au quotidien
- e. Lutte contre la maltraitance

8. DROITS AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE

- a. Informatique et libertés
- b. Conseil de la Vie Sociale
- c. Droits et libertés
- d. Personne de confiance
- e. Les directives anticipées
- f. Personne qualifiée
- g. Recours au médiateur de la consommation

9. INFORMATIONS PRATIQUES

10. ANNEXES

- a. Le règlement de fonctionnement
- b. La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- c. Notice d'information relative à la désignation de la personne de confiance
- d. Formulaire des directives anticipées
- e. Liste des personnes qualifiées

1 ETABLISSEMENT

a. Présentation de l'établissement

Notre établissement fait partie du Groupe OLIVEANE.

Olivéane : Une Nouvelle Vision pour le Bien-être de Nos Aînés dans le Sud de la France

Olivéane est une entreprise indépendante et locale. La mission simple et essentielle qu'elle s'est choisie est la suivante :

« Prendre soin de nos aînés avec attention et considération, en plaçant le résident au centre, à sa juste place. »

Cette organisation récente, s'appuie sur des professionnels reconnus du Médico-social forts d'une expérience de plus de 15 ans dans la vie opérationnelle et stratégique des EHPAD.

Depuis le 8 octobre 2024, Olivéane gère cinq établissements tous situés dans les Bouches du Rhône.

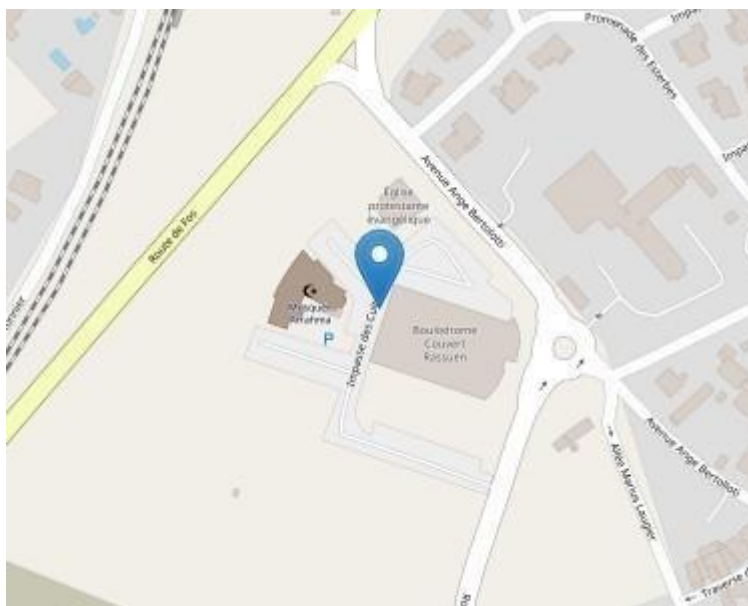
Le Groupe Olivéane est dirigé par Monsieur Philippe GEILLER.

Notre établissement accueille 84 personnes de 60 ans et plus avec des GIR (groupe iso-ressource) de 1 à 6. Il s'agit de personnes dépendantes, en perte d'autonomie ou autonomes.

Les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) bénéficient de tarifications particulières grâce à la signature d'un CPOM qui oblige notre établissement à respecter des critères et doit se soumettre à certains contrôles gages de qualité (évaluation HAS...)

b. Situation de l'établissement

La résidence L'Étang Paisible est un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes. Elle se situe impasse des Cultes à Istres. Elle dispose d'un parking et de l'accès proche des transports en commun. A proximité de l'étang de Rassuen, La Résidence L'Étang Paisible, héberge ses résidents dans un cadre de vie agréable et convivial.



c. L'accueil

L'établissement est ouvert 7 jours sur 7, et ce toute l'année.

Vos proches ont la possibilité de venir vous rendre visite tous les jours de la semaine de 10h00 à 18h00.

Si vous le souhaitez, ils ont également la possibilité de déjeuner sur place, à la condition de réserver leur repas au moins 24 heures à l'avance. Un espace dédié, vous permettra de les recevoir dans les meilleures conditions.

En cas d'évènement festif de type anniversaire, la résidence a la possibilité de vous proposer des prestations sur mesure.

Lorsque vous serez amenés à sortir de la résidence pour motif personnel ou médical, il est impératif d'en informer l'accueil au préalable.

Le secrétariat est ouvert du lundi au vendredi de 10h00 à 18h00. En cas d'urgence vous avez également la possibilité de joindre un professionnel de santé, qui en fonction de la situation pourra vous mettre en contact avec un membre de la Direction.

d. L'accès

L'établissement est facile d'accès et un parking devant la résidence est à votre disposition.

e. L'identification du personnel

L'ensemble du personnel est identifiable, grâce au prénom imprimé sur leur tenue. Un code couleur pour les blouses permet de reconnaître les fonctions de chacun.

- Blouse blanche pour les infirmières
- Blouse verte pour les aides-soignantes
- Blouse rose pour agents de service hôtelier

f. Organigramme

- Pôle administratif :
 - Directeur : Mr Alain GROSS
 - Directrice adjointe : Mme Laurence CHAUSSON
 - Chargée de clientèle : Mme Christine ERRARD

- Pôle médical et paramédical :
 - Médecin coordinateur : Dr Laurence KOLEGA
 - Infirmière coordinatrice : Mr Loïc HUET
 - Psychologue : Mme Alexandra MONTROYA
 - Infirmières : Voir Organigramme
 - Aides-soignantes : Voir Organigramme
 - Kinésithérapeutes (personnel libéral)
 - Orthophoniste (personnel libéral)

- Pôle animation :
 - Animatrice : Mme Christine Jullien
 - Stagiaire Animatrice : Mme Laetitia DJIAR

- Pôle Hôtellerie et restauration
 - Agents de service hôtelier : Voir Organigramme
 - Lingère : Mme Christine LEREVEREND

- Pôle Cuisine :

Les repas sont confectionnés et élaborés par la société SOGERES, sur place. Les cuisiniers sont impliqués dans la structure avec un travail autour des textures, du goût et des souhaits (réunion "commission restauration" avec les résidents tous les trimestres) en lien également avec le pôle médical.

- Pôle Entretien / Maintenance
 - Agent technique Polyvalent : Mr Hugues GARGALLO

2 VOTRE CHAMBRE

a. Le système d'appel

Dans votre chambre, à la tête du lit vous trouverez une tablette connectée qui vous permettra d'entrer directement en contact avec le personnel soignant en cas de besoin.

Dans les sanitaires vous avez possibilité, en cas de besoin d'appeler le personnel en appuyant sur la poire d'appel.

b. L'entretien

Pour tout problème technique (ampoule grillée, évier bouché...) vous êtes invité à le signaler à l'accueil, notre agent technique, présent du lundi au vendredi s'efforcera d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.

c. Les objets précieux

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur ou espèces au sein de l'établissement. La direction dispose d'un coffre-fort où nous pouvons vous proposer de déposer vos valeurs en complétant une fiche où chaque dépôt et retrait seront notés.

L'établissement ne pourra pas être tenu pour responsable de la perte ou de vol d'objets personnels non déposés au coffre.

d. L'entretien du linge

Votre linge personnel est pris en charge par la lingère présente sur site du lundi au vendredi. A l'entrée un inventaire sera effectué par la lingère en présence de votre entourage. Le linge sera identifié afin de réduire le risque de perte.

Nous vous demandons de bien vouloir informer la lingère ou la chargée de clientèle la semaine de tout mouvement de linge (nouveau vêtement ou retrait d'un vêtement ancien) afin de maintenir l'inventaire initial à jour. L'entretien du linge et son marquage sont des prestations comprises dans votre tarif mensuel, sans supplément.

Les draps, serviettes et gants de toilettes sont fournis par l'établissement.

3 HOTELLERIE ET RESTAURATION

Sous-traités à la société SOGERES, les repas sont préparés sur place.

a. Les horaires

- Le petit déjeuner est servi en chambre à partir de 8h15
- Le déjeuner et le dîner sont servis à 12h00 et 18h00 en salle de restaurant
- A partir de 15h45, le goûter est servi soit dans les salons soit dans la chambre
- Une collation vous est proposée le soir vers 22h si vous le souhaitez
- Pour raison médicale exclusivement, les repas pourront être servis en chambre.

b. Les invités

Vous avez la possibilité d'inviter un parent ou un ami à partager son repas mais il doit en avertir la résidence au moins 24 heures à l'avance, en semaine.

c. Les menus

Les menus de la semaine sont consultables à l'entrée de la salle de restaurant. Vous avez la possibilité de demander un menu de substitution. Il conviendra d'en informer l'accueil la veille.

d. Les repas à thème

Une fois par mois, des journées à thèmes sont déclinés autour d'une région, d'un pays ou d'un thème choisi.

4 SOINS ET ACCOMPAGNEMENT

Le projet de soin se construit avec et autour du résident.

Au-delà de la perte d'autonomie qui constitue le principal motif d'entrée en institution, nous avons pour projet de maintenir les capacités tant cognitives que physiques des résidents.

Pour y tendre, nous nous appuyons sur la réalisation de projets d'accompagnement individualisés ainsi que de plans de soins régulièrement mis à jour.

a. Dépendance et perte d'autonomie

L'établissement accueille les personnes âgées de tous degrés de dépendance selon la grille AGGIR qui permet d'évaluer le degré de dépendance. Six degrés sont définis de GIR 1 (dépendance totale) à GIR 6 (autonomie totale).

b. Les médecins

Chaque résident a la possibilité de conserver son médecin traitant, qui pourra intervenir selon ses disponibilités. Il pourra accéder depuis son cabinet à l'ensemble des informations collectées par la résidence. En appui de ces derniers, le médecin coordonnateur, le Docteur Laurence KOLEGA pourra intervenir en appui, auprès des équipes, des familles et lors des admissions.

c. Les infirmiers

L'infirmier coordinateur salarié de l'établissement, encadre l'ensemble des personnels soignants (IDE, aide-soignant, AMP). Les infirmiers dispensent les soins sur prescription médicale.

d. Les aides- soignants

C'est en collaboration avec les infirmiers que l'équipe d'aides-soignantes réalise la l'ensemble des tâches de nursing afin d'assurer votre confort.

e. La Kinésithérapie

Le résident a le libre choix du kinésithérapeute. Néanmoins 3 kinésithérapeutes interviennent au sein de la structure en libéral.

f. La psychologue

La psychologue est salariée de l'établissement à mi-temps. Elle assure le suivi psychologique du résident en coopération avec les autres acteurs. Elle intervient individuellement ou collectivement.

Elle participe à la rédaction des projets d'accompagnement personnalisé. Elle peut à votre demande échanger avec votre entourage pour améliorer la qualité de votre prise en charge.

g. La psychomotricienne

Une psychomotricienne interviendra à partir du mois d'octobre 2025 sur la résidence 2 fois par semaine, afin de compléter le travail réalisé par les kinésithérapeutes pour maintenir voire améliorer votre motricité.

h. L'orthophoniste

Une orthophoniste libérale intervient ponctuellement sur la résidence afin d'établir des bilans de déglutition.

Dans le cadre de son activité, elle a la possibilité de réaliser sur prescription, des séances afin de stimuler les résidents présentant des troubles de l'élocution et de la parole.

5 ACTIVITES

a. Les animations ateliers

L'animatrice est présente du lundi au vendredi.

Elle s'appuie sur une équipe d'intervenants extérieurs, qui réalise de façon régulière ou ponctuelle des activités spécifiques (Activité sportive adaptée, musicothérapie, chorale, ateliers créatifs, etc...)

Une fois par mois, les anniversaires sont l'occasion d'organiser une journée festive et de partage, avec chants, danses, et bien entendu le gâteau d'anniversaire pour les plus gourmands.

b. Les sorties

De façon régulière, et lorsque la météo est favorable, des sorties à l'extérieur de la structure sont proposées : Boulodrome, marché d'Istres ...

c. La Gazette

La gazette est réalisée tous les mois avec les résidents, pour partager avec les visiteurs et les familles éloignées la vie sociale de l'établissement. C'est aussi le vecteur privilégié pour annoncer les moments forts du mois à venir.

Cette gazette est éditée et disponible sur la résidence mais aussi mise en ligne et accessible depuis notre site web.

6. PRESTATIONS EXTERNES

a. Le pédicure

Une podologue-pédicure intervient au sein de l'établissement de façon régulière. Pour prendre un rendez-vous, nous vous invitons à vous rapprocher de nos infirmières. Le règlement se fera directement auprès de l'intéressée

Le coiffeur

Un salon de coiffure est à votre disposition. Toutes les semaines, une coiffeuse intervient au sein de l'établissement. Les rendez-vous peuvent être pris en ligne, via l'application Planity. Vous pouvez également, si vous le souhaitez faire venir une coiffeuse de votre choix, qui pourra gracieusement disposer de nos locaux.

b. Autres prestations externes

Vous avez la possibilité de faire appel à une société de transport (taxi), commander des fleurs et autres prestations, solliciter des dames de compagnie pour bénéficier d'un accompagnement social renforcé.

L'ensemble de ces prestations étant assurés par des professionnels extérieurs à la structure ; ils restent à votre charge.

7. DEMARCHE QUALITE, BIENTRAITANCE ET LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

a. Votre avis

L'ensemble de l'établissement est à votre disposition vous pouvez émettre vos suggestions que nous accueillerons avec intérêt :

- De vive voix auprès la chargée de clientèle qui vous orientera selon le sujet vers le membre de la direction de plus pertinent.
- En utilisant la boîte à idée située à l'accueil
- En répondant à notre enquête de satisfaction diffusée chaque année
- En participant au Conseil de la Vie Sociale et ou diverses commissions selon le sujet.

b. Évaluation de la qualité des prestations

L'évaluation de la qualité des prestations délivrées par notre établissement est réalisée par un organisme externe accrédité par la Haute Autorité de Santé (HAS).

Cette évaluation permet une appréciation globale de l'accompagnement, étudie les thématiques spécifiques :

- Droit des usagers
- Projet personnalisé
- Ouverture de l'établissement, sur l'environnement

Depuis 2022, l'HAS a mis en place un référentiel national unique pour évaluer la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) du territoire.

Ce cadre national unique, homogène et commun est centré sur la personne accompagnée, ses souhaits, ses besoins et son projet. Cette évaluation est conçue pour promouvoir une démarche d'amélioration continue de la qualité qui favorise un meilleur accompagnement délivré aux personnes accueillies.

Ce nouveau dispositif est structuré autour de 3 axes (chapitres) et 18 critères impératifs et 139 critères standards que les établissements doivent respecter. Les résultats de ces évaluations font l'objet de CVS pour évoquer les divers points et ainsi connaître la position, le niveau de l'établissement, les points positifs et ceux à améliorer.

c. Les recommandations de bonnes pratiques professionnelles

La Haute Autorité de Santé évalue le respect des recommandations de bonnes pratiques professionnelles tous les cinq ans.

Cette démarche s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la prise en charge et de l'accompagnement des résidents.

d. Les mesures prises pour la pratique de la bientraitance au quotidien

L'ensemble du personnel est sensibilisé pour toute action en faveur de la Bientraitance. Les dispositions réglementaires relatives au renforcement des procédures de signalement de la maltraitance sont connues des salariés.

Des formations sont proposées aux salariés pour renforcer cette sensibilisation ainsi que le rappel des bonnes pratiques professionnelles et la nécessité d'être dans le questionnement éthique pour assurer l'accompagnement le mieux adapté à nos résidents. Une réévaluation et un accompagnement au quotidien de nos équipes est essentiel.

e. Lutte contre la maltraitance

La maltraitance, sous toutes ses formes, représente l'atteinte la plus grave à la dignité des personnes accueillies. La prévention et la lutte contre la maltraitance doivent à ce titre mobiliser les professionnels.

L'EHPAD dispose d'un protocole de déclaration des Evénements Indésirables Graves en lien avec le protocole de remontée d'information à l'ARS et au Conseil Départemental. Une fiche de déclaration d'évènement indésirable est à la disposition des résidents, des familles et des salariés à l'accueil de la résidence.

Si vous êtes une personne victime de maltraitance, vous pouvez faire un signalement auprès de tout professionnel de la structure. Vous pouvez aussi faire un signalement si vous êtes témoin ou informée de ce genre de faits, et ce même si vous êtes soumis au secret professionnel (secret médical par exemple). Vous pouvez bénéficier de l'aide et de la protection quelle que soit votre nationalité et quelle que soit la durée de votre séjour en France. **Numéro national appel contre la maltraitance : 3977**

8. DROITS AU RESPECT DE LA VIE PRIVEE

a. Informatique et libertés

En application du RGPD et de la loi informatique et libertés, nous vous informons que nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant.

Le traitement a pour finalité la gestion des prospects.

Elles peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectifications auprès de Monsieur Pascal BADIER, à l'adresse suivante : contact@iiservers.com

b. Conseil de la Vie Sociale

La loi du 2 janvier 2002 prévoit un CVS, le Conseil de la Vie Sociale est une instance consultative qui permet aux résidents, leurs familles, de participer à la vie de la Résidence. Les avis sont sur toute question relative au fonctionnement de la vie de l'établissement :

- l'organisation interne de la vie quotidienne
- les activités, l'animation, et les services proposés aux résidents
- les projets de travaux et d'équipements
- l'entretien des locaux
- l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre les familles et l'EHPAD

Le décret du 25 avril 2022, rénove le Conseil de la Vie Sociale. Ce décret vise à conforter l'expression et la participation des personnes au sein des établissements et services médico- sociaux.

La composition du conseil de la vie sociale a été élargie et de nouvelles compétences leurs ont été attribuées.

Le CVS est désormais associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement ou de service, et notamment sur son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance. De plus, le CVS est également associé lors de la procédure d'évaluation de la qualité de l'établissement ou du service et informé des résultats et des mesures correctrices mobilisées, le cas échéant.

c. Droits et libertés

La charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante accueillie ainsi que le règlement de fonctionnement de l'établissement sont joints en annexe du présent livret d'accueil.

d. La personne de confiance

Vous pouvez désigner dans votre entourage une personne de confiance qui, si vous le souhaitez, peut vous accompagner dans vos démarches de santé, y compris lors de vos consultations médicales, et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez dans l'incapacité de vous exprimer.

L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. (Vous trouverez en annexe une notice d'information).

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance. La désignation de la personne de confiance est réalisée lors de la signature de contrat de séjour, ou par avenant à ce dernier.

e. Les directives anticipées

Les « directives anticipées » sont une déclaration écrite que vous rédigez préalablement pour faire connaître votre volonté, sur les conditions de prise en charge médicale de votre fin de vie.

Dans l'hypothèse où vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, les directives anticipées permettent au médecin et à l'équipe médicale qui vous prennent en charge, de connaître par avance, votre volonté de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux.

Cette déclaration doit être datée et signée avec vos noms, prénoms, date et lieu de naissance.

Il existe un modèle de formulaire (que nous vous fournirons). L'utilisation de ce modèle n'est pas obligatoire, les directives anticipées peuvent également être rédigées sur papier libre.

f. La personne qualifiée

La personne qualifiée a été créée par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale afin de renforcer les droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

Les personnes qualifiées sont choisies en fonction de leur connaissance de l'organisation administrative et judiciaire, des politiques publiques, de leur expertise et de leur expérience dans le secteur social et médico-social. Elles présentent des garanties d'indépendance vis-à-vis des établissements et services avec lesquels elles pourraient être amenées à engager une procédure de médiation.

Les personnes qualifiées interviennent bénévolement.

La liste des personnes qualifiées par département est établie de façon conjointe par l'agence régionale de santé, la préfecture de région et le conseil départemental, et est fournie en annexe.

La personne qualifiée les missions :

- assure, en cas de conflit, un rôle de médiation entre l'usager et l'établissement ou le service ;
- favorise ou rétablit le dialogue et la confiance réciproques ;
- informe les usagers sur leurs droits et les aide à les faire valoir ;
- sollicite et signale aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance.

La personne qualifiée peut être saisie par un usager ou un membre de la famille à cause d'une situation conflictuelle ou d'une rupture de dialogue avec l'équipe de la structure.

La liste des personnes qualifiée ainsi que leurs coordonnées est à votre disposition sur le panneau d'affichage situé à l'accueil de l'établissement.

g. Recours au médiateur de la consommation

Tout établissement personnes âgées propose le recours à un médiateur de la consommation aux bénéficiaires de leurs prestations. Ceux-ci peuvent solliciter gratuitement le médiateur de la consommation pour une résolution amiable d'un litige qui les oppose à l'établissement ou au service.

Tout consommateur a le droit de faire appel gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige l'opposant à un professionnel. De leur côté, les professionnels ont l'obligation de mettre à disposition un service de médiation de la consommation et d'en informer leurs clients.

L'association des médiateurs : AME CONSO madame Angela ALBERT Présidente 11 place Dauphine 75053 Paris cedex. **09.43.01.02.69.**

Site internet : <https://www.mediationconso-ame.com>

9. INFORMATIONS PRATIQUES

Vous pouvez recevoir votre courrier personnel à l'adresse de la Résidence :

L'Étang Paisible, Impasse des cultes - 13800 Istres

Le courrier est tenu relevé du lundi au vendredi et peut être récupéré auprès de l'accueil de l'établissement aux heures indiquées, soit de 10h00 à 18h00.

Si vous souhaitez que ce dernier soit conservé afin de le remettre à l'un de vos proches, il conviendra de nous le préciser lors de votre arrivée sur l'établissement.

Espérant que ce livret aura répondu à l'essentiel de vos questions, laissez-moi vous souhaiter à nouveau, au nom de l'ensemble de l'équipe la BIENVENUE.

Alain GROSS