

Résidence Les Terrasses

Établissement d'Hébergement pour
Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)



LIVRET D'ACCUEIL DU RÉSIDENT

📍 4 Impasse des Terrasses, 87500 Ladignac-le-Long

☎ 05 55 09 39 33

@ leterrasses@ehpad-ladignaclelong.fr  EHPAD de Ladignac-le-Long



BIENVENUE

Chère résidente, Cher résident,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de notre Résidence. Toute l'équipe est heureuse de vous accueillir parmi les personnes que nous accompagnons chaque jour avec attention.

Je souhaite que vous trouviez ici un cadre de vie serein, sûr et respectueux de vos habitudes et de vos envies.

N'hésitez pas à faire appel à nous, vous êtes ici chez vous.

Avec mes salutations les plus chaleureuses,

Madame Sabine Tigoulet, directrice.

SOMMAIRE

Conditions et procédure d'accueil.....	3
Modalités administratives et financières.....	4
Votre santé.....	6
Votre confort	
> Les chambres.....	7
> Les espaces communs.....	8
Le restaurant.....	10
Vos relations avec l'extérieur.....	11
Services proposés.....	11
Animations.....	12
Respect du secret professionnel et médical.....	14
Démarche qualité.....	14
Vos droits.....	15
Garanties des droits.....	16
Le Conseil de la Vie Sociale.....	17
La charte de la personne âgée dépendante.....	18
La charte de la personne accueillie.....	19
La charte de bientraitance de l'établissement.....	20
Annexes	

> Ce livret d'accueil a pour but de vous présenter l'EHPAD Résidence Les Terrasses, son organisation, ses services et les principales informations concernant votre séjour.

> Vous y trouverez des repères utiles pour mieux comprendre la vie dans l'établissement, vos droits, les démarches à accomplir et les personnes à contacter en cas de besoin.

> L'ensemble de l'équipe reste à votre disposition pour vous accompagner au quotidien et veiller à votre confort et votre bien-être.

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA RÉSIDENCE

Située au cœur du Limousin, la Résidence Les Terrasses de Ladignac-le-Long est implantée dans un cadre boisé à proximité du centre bourg et de ses commerces. Construite près du point de vue Les Terrasses et au centre d'un parc, notre Résidence offre un cadre agréable au sein duquel les résidents peuvent évoluer en toute quiétude.

La Résidence Les Terrasses est un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ouverte depuis 1984. Il s'agit d'un établissement public territorial géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la ville de Ladignac-le-Long, dont le Conseil d'Administration est présidé par le Maire.

La Résidence accueille en permanence 71 personnes en chambre individuelle dans deux services distincts dont l'un permet de prendre en charge en toute sécurité 11 personnes désorientées, atteintes de la Maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés. L'établissement propose également 1 place d'hébergement temporaire.





PROCÉDURE D'ACCUEIL



> La Résidence accueille les personnes à partir de 60 ans (sauf dérogation) pour lesquelles le maintien à domicile est rendu difficile en raison de l'apparition d'une perte d'autonomie, sans condition de ressources financières.

> Les demandes d'admission doivent être saisies sur la plateforme **"Via Trajectoire"**.

Les renseignements peuvent être pris auprès de l'accueil ainsi que par téléphone (05 55 09 39 33) aux jours et horaires suivants :

- Du lundi au jeudi : de 8h à 12h et de 14h à 18h
- Le vendredi : de 8h à 12h et de 14h à 17h



> Vous restez libre de pouvoir à tout moment en tenant compte d'un préavis (8 jours) quitter l'établissement et retourner dans un autre lieu de vie de votre choix. L'établissement peut à tout moment rompre le contrat de séjour en cas de manquement ou non respect du règlement et des termes du contrat.

PROCESSUS D'ACCUEIL :

> Chaque demande est examinée de manière collégiale. Nous veillons à ce que les besoins de la personne soient compatibles avec les possibilités d'accompagnement de l'établissement. En cas d'avis favorable et dès qu'une place est disponible, votre accueil est prononcé par l'équipe en charge de l'admission.

> Le jour de votre arrivée, vous êtes accueilli dans un cadre bienveillant. Une visite des lieux est proposée et les équipes présentes, ainsi que vos référents, vous sont présentés. Les formalités administratives sont finalisées et l'élaboration de votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP) débute, en lien avec vos besoins et souhaits.

> Dans les semaines suivant votre arrivée, un entretien avec le médecin coordonnateur permet de faire le point sur votre intégration, de compléter les informations médicales et d'aborder, si vous le souhaitez, les directives anticipées et la personne de confiance.



MODALITÉS

L'entrée en EHPAD peut donner droit à différentes aides financières, selon votre situation personnelle, vos ressources et celles de votre famille. Ces aides visent à réduire le reste à charge des frais d'hébergement. Notre équipe reste bien entendu à votre disposition pour tout accompagnement.

LES AIDES FINANCIÈRES

>

Faite auprès de la CAF ou MSA :

- Simulation possible des droits sur les sites internet de la CAF et MSA
- Avis d'imposition sur les revenus N-2 et N-1
- Noms des différentes caisses de retraites

>

Faite auprès du Conseil Départemental du domicile d'origine du résident (non récupérable sur succession) :

- Si un dossier est déjà en cours pour le domicile ou un autre établissement, fournir la dernière notification du Conseil Départemental.
- Si aucun dossier de fait, une évaluation de l'autonomie sera faite dans les 15 jours suivants l'accueil et déterminera si un dossier est nécessaire ou non.

Dans le cas où un dossier se révèle nécessaire, ci-dessous la liste des pièces complémentaires :

- Noms des différentes caisses de retraites avec leur montant annuel versé
- Dernières taxes foncières
- Relevé de tous les capitaux (compte chèque, LEP, CODEVI, livret A, etc.)

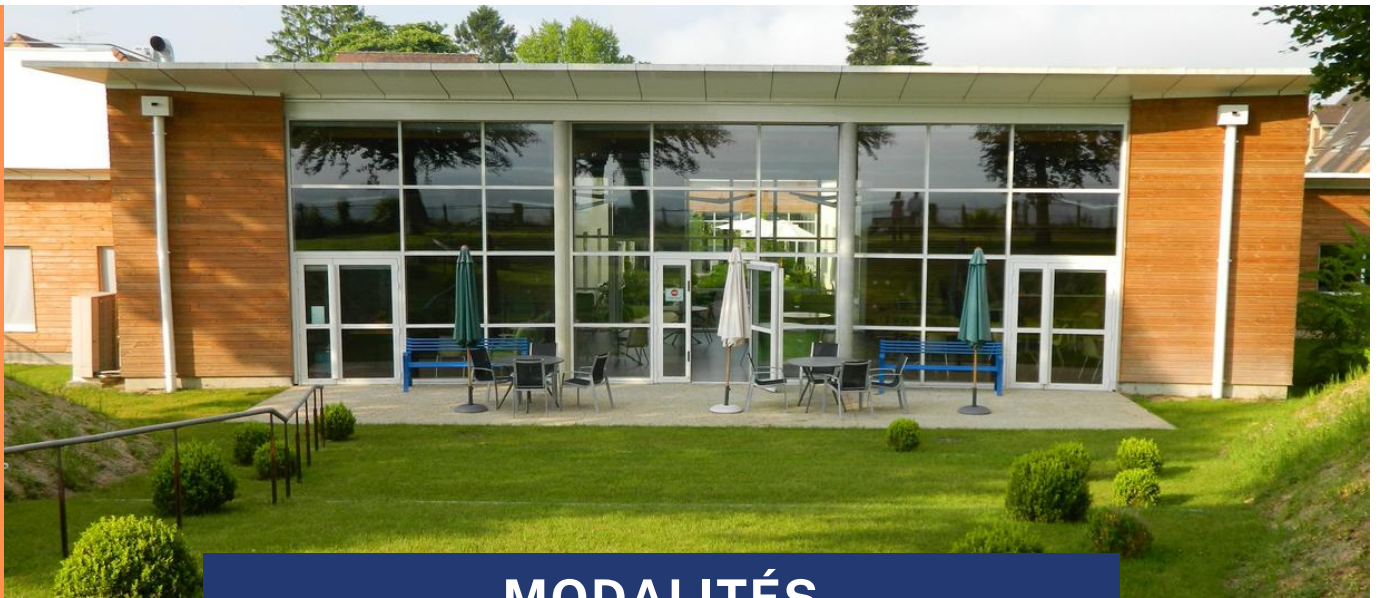
>

Faite auprès du Conseil Départemental du domicile d'origine du résident (à envisager quand les ressources du résident ne suffisent pas pour payer les frais d'hébergement et que les économies possibles s'épuisent, récupérable sur succession) :

- Un dossier de demande d'aide sera complété pour le résident précisant la date à partir de laquelle la prise en charge des frais d'hébergement est souhaitée. La liste des enfants avec leurs coordonnées sera fournie.
- Chaque enfant sera ensuite contacté par la mairie de son domicile afin de fournir les justificatifs nécessaires pour compléter le dossier d'obligés alimentaires.
- Le Conseil Départemental, après réception de tous les renseignements, examinera la demande et pourra demander une participation des obligés alimentaires.

> L'établissement est habilité à recevoir des bénéficiaires de l'Aide Sociale sans limitation de nombre de places.

* Pour ces demandes, le secrétariat de l'établissement se charge de compléter les dossiers.



MODALITÉS

LES FRAIS DE SÉJOUR

- > Le prix de journée comprend l'hébergement et la dépendance. Il est fixé par arrêté du Président du Conseil Départemental sur proposition du Conseil d'Administration.
Le tarif journalier couvre les dépenses d'administration générale, de restauration, d'entretien (locaux, ménage, linge, etc.) ainsi que d'animation et de vie sociale.
Il est acquitté mensuellement par vos soins ou par votre entourage.
- > Le tarif journalier relatif à la dépendance correspond à l'aide et à la surveillance ne relevant pas du soin, et au surcoût hôtelier lié à la dépendance. Le degré de dépendance de chaque résident est évalué à partir de la grille nationale AGGIR (Autonomie Gérontologique des Groupes ISO Ressources).
- > Vos soins médicaux et paramédicaux, vos médicaments, ainsi que les petites fournitures médicales sont pris en charge par l'établissement et remboursés par l'Assurance Maladie.
Pour les soins externes, consultations ou hospitalisations, il est nécessaire de souscrire à une mutuelle.

En revanche, ne sont notamment pas inclus dans les frais de séjour :

- les soins de pédicure (hors prescription médicale) ;
- les prothèses dentaires, les lunettes, les appareils de surdité, les bas de contention ;
- les frais de transport selon la réglementation en vigueur.

LES ASSURANCES

- > L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et réglementations en vigueur. Le résident doit souscrire une assurance de "Responsabilité Civile Individuelle".
- > Une attention particulière doit être portée aux dispositifs médicaux individuels (prothèses auditives, dentaires, visuelles), objets personnels, fragiles et indispensables. L'établissement ne peut être tenu responsable de leur perte. Il est recommandé de vérifier que l'assurance personnelle du résident couvre ce type de biens.



VOTRE SANTÉ

> L'établissement assure une permanence soignante et médicale 24 heures sur 24 grâce notamment au système d'appel-malade et à la veille de nuit. La Résidence bénéficie du dispositif d'astreinte infirmière de nuit.

> Votre médecin traitant assure votre suivi médical. Des consultations spécialisées peuvent avoir lieu à l'extérieur, notamment au CH de Saint-Yrieix-la-Perche ou au CHU de Limoges.

> Vous conservez le libre choix de votre médecin traitant et des intervenants extérieurs (kinésithérapeutes, orthophonistes, pédicures...), qui peuvent intervenir dans la Résidence selon vos besoins et sur prescription médicale. Ces professionnels doivent toutefois avoir signé une convention avec l'établissement pour pouvoir y exercer.

> Si votre état nécessite une prise en charge spécifique, un transfert peut être organisé après concertation entre le médecin coordonnateur, votre médecin traitant, vous et vos proches.

> Le programme APA a pour objectif de préserver, voire d'améliorer les capacités fonctionnelles des résidents, tout en favorisant leur bien-être. Fondé sur une approche ludique et motivante, il encourage une pratique régulière adaptée aux besoins de chacun. Il contribue à la qualité de vie des participants sur les plans physique, psychologique et social.

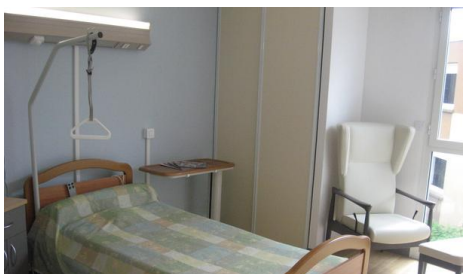
Votre accompagnement repose sur une prise en soins globale et individualisée, assurée par une équipe pluridisciplinaire : médecin coordonnateur, cadre de santé, infirmiers, aides-soignants, accompagnants éducatif et social, agents sociaux, psychologue, ergothérapeute, animateurs... Tous travaillent en lien étroit pour répondre à vos besoins médicaux, psychologiques et sociaux.

Le personnel infirmier assure les soins médicaux prescrits et veille à la surveillance de votre état de santé. Les aides-soignants et agents de soins vous accompagnent dans les actes de la vie quotidienne (toilette, habillage, déplacements...) en respectant votre rythme de vie et votre autonomie.

L'établissement fait de la bienveillance une priorité. Une attention particulière est portée aux pratiques respectueuses et bienveillantes, dans une logique d'amélioration continue de la qualité des soins et de l'accompagnement. Les équipes sont régulièrement sensibilisées et formées afin de renforcer leurs compétences et d'adapter leurs pratiques aux besoins spécifiques des personnes âgées.

En lien avec vous et vos proches, nous construisons votre Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), réévalué régulièrement pour l'adapter à l'évolution de vos besoins, de votre état de santé et de vos souhaits.

> Une psychologue intervient à temps partiel au sein de l'établissement pour accompagner les résidents qui en expriment le besoin.



VOTRE CONFORT

LES CHAMBRES

> Toutes les chambres de l'EHPAD Résidence Les Terrasses sont équipées d'une salle de bain privée et de mobilier. Toutefois, vous pouvez vous entourer de vos « petits meubles » ou équipements personnels, si vous le désirez, dans la limite de la surface disponible pour garantir votre sécurité, faciliter votre circulation et celle du personnel, tout en respectant les normes de sécurité en vigueur. Vous pouvez également faire votre propre décoration, afin de vous sentir chez vous.

LE MOBILIER

Les chambres sont équipées d'un lit médicalisé à hauteur variable, d'une table de chevet, d'un fauteuil de repos et de son repose-pied, d'un bureau et d'une chaise, d'une commode et d'un placard penderie encastré. Les salles de bain disposent d'un lavabo, d'un WC et d'une douche. Toutes les chambres sont dotées d'un appel malade.

L'ENTRETIEN

L'entretien des chambres et des salles de bain est assuré par le personnel dans le respect de l'intimité et des protocoles d'hygiène. La détention des produits d'entretien est interdite pour des raisons de sécurité.

LE LINGE

Le linge de maison est fourni par l'établissement. Vos vêtements sont systématiquement identifiés par un étiquetage. Il est préférable de choisir des vêtements qui soient adaptés au lavage collectif et industriel. L'établissement se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration.

LE NÉCESSAIRE DE TOILETTE

Vous devez apporter vos accessoires et produits de toilette et en assurer le renouvellement.

En ce qui concerne les personnes incontinentes, les protections sont fournies par l'établissement.



LE TÉLÉPHONE

L'abonnement et les communications téléphoniques sont à votre charge. Le résident choisit son opérateur. Les chambres sont pourvues de prises de téléphone.

LA TÉLÉVISION

La télévision n'est pas comprise dans votre chambre et reste à fournir lors de votre arrivée si vous le souhaitez. L'installation reste à votre charge. Les chambres sont pourvues de prises antenne télévision.

LA CLÉ

A votre demande, une clé personnelle de votre chambre peut vous être remise.

LE COFFRE

A votre demande, un coffre-fort peut être installé dans votre chambre. L'établissement déconseille toutefois d'y conserver des objets de valeur (bijoux, etc.) ou des sommes d'argent importantes, et ne peut être tenu responsable en cas de perte ou de vol.



VOTRE CONFORT

- > L'EHPAD Résidence Les Terrasses est construit sur quatre niveaux et réparti en trois bâtiments reliés entre eux. Les agrandissements ont permis de former un seul ensemble cohérent, facilitant la circulation entre les différents espaces.
- > L'entrée principale de l'établissement se situe au niveau 3.



NIVEAU 1

> Au niveau 1 se trouvent 18 chambres (numérotées de 101 à 118), un salon collectif, une bibliothèque ainsi qu'un salon funéraire.

NIVEAU 2

> Au niveau 2 se trouvent 22 chambres (numérotées de 201 à 221), un salon collectif, une bibliothèque ainsi qu'une salle de bain collective. Cette salle de bain est équipée d'un lit douche, permettant la toilette allongée des personnes en grande perte d'autonomie, dans des conditions de confort et de sécurité adaptées.

NIVEAU 4

> Au niveau 4 se trouvent 20 chambres (numérotées de 401 à 420), un salon à manger destiné aux familles souhaitant partager un repas avec leur proche, ainsi qu'une salle de balnéothérapie.

Cette dernière est équipée d'une baignoire adaptée qui permet aux résidents de bénéficier de soins de confort et de relaxation. L'eau chaude et les jets massants contribuent à soulager les douleurs musculaires, à favoriser la détente et à maintenir le bien-être physique.



VOTRE CONFORT

NIVEAU 3

Le niveau 3 est le cœur de la vie collective de la Résidence

- > On y trouve la majorité des espaces partagés : deux salles d'animation, la salle à manger, le salon de coiffure ainsi que le foyer, grande salle conviviale ouverte sur l'extérieur, utilisée pour les visites, les activités et les événements. Des accès extérieurs sont possibles depuis cet étage grâce aux patios et jardins.
- > Le service administratif, une salle de réunion, la lingerie, ainsi que le pôle soins (infirmierie, salle de consultation, salle de soins, salle de kinésithérapie) sont également situés à cet étage.
- > L'Unité Alzheimer, composée de 12 chambres (numérotées de 301 à 312), permet un accompagnement spécifique des résidents atteints de troubles cognitifs, dans un environnement structurant et apaisant. L'admission dans cet espace de vie se fait sur avis médical, à la demande du médecin traitant ou du médecin coordonnateur, lorsque cela répond aux besoins de la personne.
- > La salle Snoezelen est un espace multisensoriel conçu pour offrir un moment de détente et de bien-être. Elle permet de stimuler en douceur les sens (vue, toucher, ouïe, odorat) grâce à des jeux de lumières, des sons apaisants, des textures variées et parfois des senteurs. Cette approche vise à favoriser la relaxation, réduire l'anxiété et améliorer la qualité de vie.



Jardin



Foyer



Salle d'animation



Foyer



Unité Alzheimer



Patio



LE RESTAURANT



LES REPAS EN SALLE À MANGER

- > Les repas sont servis midis et soirs en salle à manger dans une ambiance conviviale, favorisant les échanges et la vie sociale. Les petits-déjeuners sont pris en chambre, tandis que les goûters peuvent être pris en chambre ou dans les espaces de vie communs.
- > Les menus sont élaborés par le chef cuisinier et validés par une diététicienne. Ils sont adaptés aux saisons et discutés lors de la commission des menus.
- > La commission des menus, animée par le chef de cuisine, se réunit plusieurs fois par an. Elle rassemble des résidents ainsi que des professionnels des différents services de l'établissement : direction, soins, animation, administratif, etc. Ce temps d'échange permet d'ajuster les repas aux attentes, aux goûts et aux besoins des résidents.
- > Les menus tiennent compte des régimes prescrits par le médecin traitant, des habitudes alimentaires, des convictions religieuses et des us et coutumes de chacun. Ils sont affichés chaque semaine à l'entrée de la salle à manger pour en assurer l'information.

LE SALON À MANGER DES FAMILLES

- > Pour permettre aux résidents de partager un moment chaleureux en toute intimité, l'établissement met à leur disposition une salle à manger privative située au niveau 4. Ce salon peut accueillir jusqu'à 8 personnes. Les plats sont proposés dans des vitrines chauffées ou réfrigérées, permettant aux familles de s'organiser librement, sans intervention du personnel. Un téléphone est à disposition dans la salle pour contacter l'équipe infirmière en cas de besoin.
- > Le salon est accessible tous les jours entre 12h et 14h. Les repas sont payants (tarif adulte à partir de 12 ans) et doivent être réservés au moins 48 heures à l'avance, en contactant l'accueil de l'EHPAD par téléphone au 05 55 09 39 33 ou directement sur place, du lundi au vendredi pendant les horaires d'ouverture.



Vos repas sont servis aux heures suivantes :				
Petit-déjeuner à partir de 8h30	Déjeuner à partir de 12h	Collation vers 16h	Dîner à partir de 18h30	Collation à la demande à 22h



VOS RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR

VISITES

Un lien essentiel avec vos proches

> Les visites sont libres à l'EHPAD : vous pouvez accueillir vos proches quand vous le souhaitez, sans restriction d'horaires. Les rencontres peuvent avoir lieu dans votre chambre ou dans les espaces communs de l'établissement, aux moments qui vous conviennent. Il est simplement demandé à chacun de veiller au respect de la tranquillité des autres résidents. Les animaux de compagnie sont également les bienvenus lors des visites, à condition d'être tenus en laisse et sous la responsabilité de leurs propriétaires.

SORTIES

Liberté et sécurité au quotidien

> Vous êtes libre de sortir de l'établissement dès lors que vous en informez au préalable le personnel présent (accueil ou équipe soignante). Pour cela, il est demandé de vous inscrire sur le registre prévu à cet effet, situé sur le comptoir de l'accueil, en précisant le nom du résident concerné. Vous pouvez profiter du parc arboré pour vous promener ou rendre visite à vos proches selon vos envies. Pour toute sortie à l'extérieur, notamment à domicile, cette information est nécessaire afin de faciliter l'organisation et de garantir votre sécurité.

SERVICES PROPOSÉS



COURRIER Le courrier est distribué du lundi au samedi dans les chambres. Les courriers liés à la santé (rendez-vous médicaux, comptes rendus, etc.) sont remis à l'équipe infirmière afin d'assurer un bon suivi des soins. Pour les résidents ne pouvant plus gérer leur courrier seuls, les documents sont conservés dans leur dossier administratif et remis aux familles à l'accueil en semaine, ou par l'équipe infirmière le week-end. Il est important que les familles pensent à demander si leur proche a reçu du courrier, afin que celui-ci puisse leur être remis. Une boîte aux lettres est installée à l'entrée de l'établissement pour les courriers sortants, relevée par le facteur.



CULTE L'EHPAD respecte la liberté de conscience et de culte de chacun. Chacun est libre de pratiquer sa religion selon ses convictions. Des temps de célébration peuvent être organisés dans l'établissement en lien avec les représentants des différents cultes, à la demande des résidents ou de leurs proches. Vous pouvez également recevoir la visite d'un représentant religieux dans votre chambre si vous le souhaitez.



SALON DE COIFFURE La Résidence met à disposition un salon de coiffure accessible à l'ensemble des résidents. Vous êtes libre de faire appel au coiffeur de votre choix, sous réserve de la signature préalable d'une convention avec l'établissement. Les rendez-vous sont à fixer auprès du secrétariat. L'établissement prend en charge une coupe de cheveux tous les deux mois, dans la limite de 18 € pour les hommes et 31 € pour les femmes. Toute prestation supplémentaire ou dépassement de ce montant reste à la charge du résident ou de sa famille.



ANIMATION ET VIE SOCIALE

AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT

> À l'EHPAD Résidence Les Terrasses, l'animation fait partie intégrante du projet d'accompagnement. Elle contribue au bien-être global des résidents, en favorisant les échanges, les stimulations cognitives et motrices, ainsi que la préservation des repères. Chaque semaine, un programme d'activités est proposé et affiché dans les espaces collectifs : les résidents peuvent choisir d'y participer selon leurs envies et leurs capacités.



> **Des activités variées, adaptées à chacun** : Les animations proposées sont accessibles à tous les résidents, qu'ils soient à l'EHPAD ou à l'Unité Alzheimer. Elles sont adaptées aux différents niveaux d'autonomie, de mobilité et de capacités cognitives. Ateliers mémoire, gymnastique douce, activités manuelles, jardinage, jeux de société, ateliers cuisine, moments festifs ou culturels : chacun peut y trouver sa place.

Les animatrices sont accompagnées, selon les besoins et les possibilités, par les équipes de soins et des bénévoles associatifs. Les soignants sont encouragés à prendre part à ces moments de vie, individuellement ou collectivement, pour renforcer les liens et enrichir le quotidien.

> **Des liens avec l'extérieur et des projets intergénérationnels** : Parce que l'ouverture sur l'extérieur est précieuse, certaines activités se déroulent en partenariat avec des structures locales : la médiathèque municipale, des collèges ou lycées, des associations culturelles ou sociales... Des rencontres intergénérationnelles sont organisées autour d'ateliers, de spectacles, ou de moments de partage, offrant aux résidents des échanges riches et stimulants.

De manière ponctuelle, des projets sont également menés avec d'autres EHPAD du territoire (rencontres sportives, jeux, sorties...), permettant aux résidents de tisser de nouveaux liens.



> **Une participation à la vie quotidienne** : L'établissement valorise les savoir-faire et l'implication de chacun. Les résidents qui le souhaitent peuvent participer à la vie de l'établissement à travers des activités simples mais significatives : épluchage de légumes, pliage du linge, décoration saisonnière des espaces de vie... Ces temps de partage renforcent le sentiment d'utilité et la convivialité.



ANIMATION ET VIE SOCIALE

AU CŒUR DE L'ACCOMPAGNEMENT



> **Les animaux, compagnons du quotidien** : Trois chats vivent à l'EHPAD, dont deux dans l'Unité Alzheimer. Leur présence, apaisante et rassurante, suscite souvent de belles interactions et des moments de tendresse. Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) s'est prononcé en faveur de leur présence. Si l'accueil d'animaux de compagnie personnels n'est pas autorisé, la médiation animale est encouragée, tant elle est bénéfique sur les plans émotionnel, sensoriel et social.

> **Une animation construite avec les résidents** : La commission animation se réunit plusieurs fois par an. Animée par les animatrices, elle rassemble des résidents ainsi que des représentants des différents services de l'établissement (soins, cuisine, administration, direction). Cette instance permet de recueillir les souhaits des résidents, de faire le point sur les activités passées, d'évaluer leur intérêt, et de construire ensemble un programme d'animations dynamique et évolutif. Elle sert également à anticiper les événements à venir et à adapter les propositions aux envies et besoins exprimés.





> L'ensemble du personnel de l'EHPAD est tenu au strict respect du secret professionnel et médical. Vous bénéficiez d'un droit fondamental : le respect des informations vous concernant. Toutes les données personnelles, médicales ou administratives sont traitées avec la plus grande confidentialité. Le partage d'informations entre professionnels de santé est uniquement autorisé lorsqu'ils participent directement à votre prise en charge, et dans la mesure où ces échanges sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention, ou à votre suivi médico-social. Le respect de votre vie privée et de votre dignité demeure une priorité dans notre accompagnement quotidien.

> L'EHPAD Résidence Les Terrasses s'inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité, au cœur de laquelle se trouvent le respect des droits des usagers, la bienveillance, la sécurité et la qualité de l'accompagnement. Conformément à la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, l'établissement veille à garantir à chaque résident le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité.

> Cette loi consacre des droits fondamentaux tels que le droit à l'information, au libre choix, à la participation à la vie de l'établissement, à un accompagnement individualisé, et à une évaluation régulière de la qualité des prestations. Ces principes sont au cœur de la politique qualité portée par la direction de l'établissement, qui mobilise l'ensemble des professionnels dans une dynamique d'écoute, de prévention des risques et d'amélioration continue.

> Depuis la réforme introduite par la loi du 24 décembre 2022, applicable au 1er janvier 2023, le dispositif d'évaluation des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) a évolué. Il repose désormais sur deux volets : l'auto-évaluation menée par l'établissement lui-même, et l'évaluation externe réalisée par un organisme accrédité, selon un référentiel national unique élaboré par la Haute Autorité de Santé (HAS).

> Ces évaluations permettent de renforcer l'implication des résidents, de leurs proches et des professionnels, et de faire de la qualité un engagement collectif au service de chacun.

LA PERSONNE QUALIFIÉE - Un soutien pour faire valoir vos droits *Article L311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles, loi n°2013-403 du 17 mai 2013.*

Issue de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale, la personne qualifiée est un tiers indépendant auquel toute personne accueillie en EHPAD peut faire appel pour faire valoir ses droits. Elle a un rôle de soutien, d'information et de médiation en cas de désaccord ou de questionnement au sein de la Résidence.v

Choisie sur une liste départementale officielle (établie par la Préfecture, l'ARS et le Conseil départemental), elle peut être sollicitée directement par le résident ou, en cas de mesure de protection juridique, par le représentant légal. Son intervention est gratuite.

Elle peut notamment intervenir sur des sujets comme le respect de la dignité, le consentement aux soins, la confidentialité des informations, ou encore l'accès au dossier de soins. En EHPAD, elle peut par exemple être sollicitée si vous contestez une décision concernant vos soins, votre chambre, ou votre vie quotidienne.

Les coordonnées des personnes qualifiées sont disponibles à l'accueil de l'établissement.

LA PERSONNE DE CONFIANCE - Un repère pour vous accompagner *Article D. 311-0-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles mentionné dans le décret n°2016-1395 du 18 octobre 2016*

Le droit de désigner une personne de confiance est garanti par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé. Ce droit a été élargi et précisé pour les établissements sociaux et médico-sociaux (comme les EHPAD) en 2016. Toute personne majeure

accueillie dans l'établissement peut désigner, par écrit, une personne de confiance. Il peut s'agir d'un parent, d'un proche ou de toute personne de son entourage. Cette désignation est facultative, révocable à tout moment, et peut être mise à jour à la demande de la personne concernée.

La personne de confiance accompagne le résident dans ses démarches, participe aux entretiens médicaux si le résident le souhaite, et peut être consultée en cas de difficulté d'expression ou de prise de décision. Elle joue un rôle essentiel, notamment lorsque le résident n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté de manière claire.

La désignation est conservée dans le dossier du résident. L'équipe de l'EHPAD en tient compte dans l'organisation de l'accompagnement et la coordination des soins.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES - Exprimer ses volontés pour être respecté jusqu'au bout *Article L 1111-11 - alinéa 1 et 2 du Code de Santé Publique.*

Les directives anticipées sont un droit reconnu par la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, renforcé par la loi du 2 février 2016. Toute personne majeure peut rédiger ce document pour faire connaître à l'avance ses volontés concernant sa fin de vie, notamment les traitements qu'elle souhaite ou refuse, dans le cas où elle ne serait plus en capacité de s'exprimer.

Ce document permet à l'équipe médicale de respecter les choix du résident en matière de soins, dans le cadre d'une situation grave et irréversible. Il a une valeur contraignante pour les professionnels de santé, sauf en cas d'urgence vitale momentanée ou si les directives apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées. Elles peuvent être

modifiées ou annulées à tout moment. Si le résident le souhaite, il peut être accompagné dans leur rédaction par un professionnel de santé ou une personne de confiance.

Une copie des directives est conservée dans le dossier médical du résident pour être connue et consultée en cas de besoin.

LE DROIT D'ACCES AU DOSSIER MEDICAL ET DE PRISE EN CHARGE - Etre informé pour mieux comprendre *Articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-7 du code de la santé publique et l'article L311-3 « Droits des usagers » du code de l'action sociale et des familles.*

Chaque résident peut accéder aux informations médicales et de prise en charge le concernant (diagnostics, traitements, projets de soins, etc.). L'exercice des droits et libertés individuelles garantit l'accès à toute information ou document relatif à la prise en charge au sein de l'EHPAD. La demande s'effectue par écrit auprès de la direction. Les documents sont consultables sur place ou peuvent être copiés. Ce droit peut être exercé par le résident, sa personne de confiance ou son représentant légal. Il garantit une meilleure information et respecte l'autonomie.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - Respect et confidentialité *Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.*

L'établissement utilise un système d'information pour assurer votre prise en charge et la gestion administrative, accessible uniquement au personnel habilité et dans le respect du secret professionnel. Vos données sont enregistrées informatiquement, sauf opposition justifiée de votre part. Vous pouvez demander communication des informations vous concernant en écrivant à la direction.



GARANTIES DES DROITS

L'EHPAD Résidence Les Terrasses garantit le respect des droits et libertés individuels de chaque personne accueillie. Cette exigence fondamentale s'inscrit dans le cadre légal de l'action sociale et médico-sociale.

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ (PAP)

- > Chaque résident bénéficie d'un Projet d'Accompagnement Personnalisé (PAP), élaboré dès son admission, avec sa participation et, si nécessaire, celle de ses proches ou de sa personne de confiance. Ce document formalise les besoins, attentes, habitudes de vie, souhaits et objectifs de la personne accompagnée. Il constitue un fil conducteur pour les équipes afin de proposer un accompagnement adapté, respectueux de l'individualité et de l'autonomie de chacun.
- > Le PAP aborde l'ensemble des dimensions de la vie quotidienne : soins, vie sociale, alimentation, rythme de vie, liens familiaux, accompagnement en fin de vie, etc. Il est actualisé au minimum une fois par an, ou à chaque changement significatif de situation, afin de garantir une prise en charge évolutive et de qualité.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

- > Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance de participation qui donne la parole aux résidents, à leurs représentants et aux familles. Il permet de formuler des avis ou propositions sur tous les aspects de la vie dans l'établissement : organisation, activités, restauration, fonctionnement général... C'est un espace d'écoute et de dialogue qui contribue à l'amélioration continue de l'accueil et de l'accompagnement (cf. page 17).

EXPRIMER UN MÉCONTENTEMENT

- > Toute personne prise en charge en EHPAD a le droit de formuler une plainte ou une réclamation concernant sa prise en charge, les conditions de vie ou tout autre aspect de la vie en établissement. Ce droit est reconnu par la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui garantit aux personnes accompagnées la possibilité d'exprimer leur insatisfaction et d'être entendus.
- > À la Résidence Les Terrasses, chaque réclamation est prise en compte avec sérieux. Un formulaire dédié est disponible à l'accueil pour vous permettre d'exprimer votre mécontentement par écrit. Ce dispositif permet à chacun de faire valoir ses droits dans un cadre respectueux et constructif, en favorisant l'amélioration continue de la qualité des services proposés.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)



Qu'est-ce que le Conseil de la Vie Sociale ?

- Depuis le 2 janvier 2002, la loi demande aux établissements pour personnes âgées (comme les EHPAD) d'avoir un **CVS**.
- Le CVS est un groupe de personnes qui se réunit **pour parler ensemble**.
- Dans le CVS, les personnes qui vivent dans l'établissement et leurs familles peuvent :
 - **Donner leur avis.**
 - **Poser des questions.**
 - **Proposer des idées.**
- Le but du CVS est :
 - Que les résidents et leurs familles puissent **mieux s'exprimer**.
 - Que les résidents soient plus impliqués dans la vie de l'établissement.



Quel est son rôle ?



Le CVS ne fait pas que **donner son avis**.
Le CVS **parle aussi de sujets importants**.
Le CVS peut **proposer des idées** pour améliorer la vie dans l'établissement.



Le CVS parle :

- Des droits et libertés des personnes accompagnées,
- De l'organisation et vie quotidienne : horaires, rôles de chacun...
- Des activités, de l'animation de la vie institutionnelle,
- Des activités pour favoriser les relations entre les personnes accompagnées,
- De l'entretien : bâtiments, matériel, ménage...
- De l'affectation des locaux : utilisation des bâtiments,
- Des projets de travaux et d'équipement : nouvelles salles, espaces verts...
- Du relogement en cas des de travaux ou fermeture
- Des prestations proposées,
- Des modifications sur les propositions d'accompagnement de l'établissement,
- De la nature et des prix du service rendu.

Le CVS doit être obligatoirement consulté sur :

- le règlement de fonctionnement de l'établissement,
- le projet d'établissement,
- la démarche qualité,
- et son propre règlement.



Comment se déroule une réunion du CVS ?

- Le CVS se réunit **au moins 3 fois par an**.
Si c'est nécessaire, il peut y avoir plus de réunions.
- Un **ordre du jour** est déterminé avant la réunion.
L'ordre du jour est le programme de la réunion.
Les personnes échangent sur les différents sujets de l'ordre du jour. Chacun peut donner son avis.
- La réunion est **démocratique**.
Il faut choisir l'avis qui met le plus de personnes d'accord.
Pour choisir, il faut faire un vote : à main levée ou à bulletin secret.
Le directeur et les personnes invitées n'ont pas le droit de voter.
- Un secrétaire prend des notes sur les différents sujets.
Le secrétaire fait ensuite un **compte-rendu** de ce qui est dit pendant la réunion.
Le compte rendu est transmis aux personnes présentes et affiché dans la structure.



Qui participe au CVS ?



Il y a plusieurs groupes qui font partis du CVS :

- **Les représentants des résidents** : sont élus par les résidents de l'établissement lors d'élections.
- **Les représentants des professionnels** : sont élus par les professionnels de l'établissement lors d'élections.
- **Les représentants des familles** : sont élus par l'entourage des résidents lors d'élections.
- **Les représentants de l'établissement** : direction, médecin coordonnateur.
- **Les personnes invitées** : responsable des admissions et finances, responsable qualité, cadre de santé, etc.



LA CHARTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

1. PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION :

Nul ne peut faire l'objet de discrimination en raison de ses origines quelles qu'elles soient.

2. DROIT À UNE PRISE EN CHARGE OU UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ

: Une proposition de prise en charge ou un accompagnement individualisé doit être faite à la personne accueillie.

3. DROIT À L'INFORMATION :

La personne accueillie a droit à une information claire et adaptée sur sa prise en charge et son accompagnement et elle doit être informée des associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

4. PRINCIPE DU LIBRE CHOIX :

La personne dispose du libre choix entre les prestations offertes. Son consentement éclairé doit être obtenu par son information et elle dispose également du droit à la participation directe pour son accueil.

5. DROIT À LA RENONCIATION

: La personne peut renoncer à tout moment, par écrit, aux prestations dont elle bénéficie ou en demander le changement.

6. DROITS AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX :

La prise en charge et l'accompagnement doivent tendre au maintien des liens familiaux.

7. DROIT À LA PROTECTION :

L'ensemble des intervenants de la prise en charge et de l'accompagnement doivent respecter la confidentialité des informations.

8. DROIT À L'AUTONOMIE :

Dans le cadre de la législation en place, il est garanti à la personne, la possibilité de circuler librement. Les relations avec la société, les visites (intérieures et extérieures) sont favorisées.

9. PRINCIPE DE PRÉVENTION ET DE SOUTIEN :

Les conséquences affectives et sociales de la prise en charge doivent être prises en considération.

La fin de vie est également un moment de soins, d'assistance et de soutien adapté dans le respect de la personne et de ses proches.

10. DROIT À L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES :

L'exercice de la totalité des droits civiques et des libertés individuelles attribués à la personne accueillie est facilité par l'institution.

11. DROIT À LA PRATIQUE RELIGIEUSE :

Les conditions de pratique religieuse, y compris les visites des représentants des différentes confessions doivent être facilitées, sans faire obstacle à l'institution ou le service.

12. RESPECT DE LA DIGNITÉ ET DE L'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 l'accompagnement et de la prise en soins.



LA CHARTE DE LA PERSONNE ÂGÉE DÉPENDANTE

1. CHOIX DE VIE :

Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.

2. DOMICILE ET ENVIRONNEMENT :

Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.

3. UNE VIE SOCIALE MALGRÉ LES HANDICAPS :

Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

4. PRÉSENCE ET RÔLE DES PROCHES :

Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.

5. PATRIMOINE ET REVENUS :

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. VALORISATION DE L'ACTIVITÉ :

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à garder ses activités.

7. LIBERTÉ DE CONSCIENCE ET PRATIQUE RELIGIEUSE :

Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

8. PRÉSERVER L'AUTONOMIE ET PRÉVENIR :

La prévention de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. DROITS AUX SOINS :

Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.

10. QUALIFICATION DES INTERVENANTS :

Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.

11. RESPECT DE LA FIN DE VIE :

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. LA RECHERCHE : UNE PRIORITÉ ET UN DEVOIR :

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.

13. EXERCICE DES DROITS ET PROTECTION JURIDIQUE DE LA PERSONNE :

Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.

14. L'INFORMATION, MEILLEUR MOYEN DE LUTTE CONTRE L'EXCLUSION :

L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

EHPAD RÉSIDENCE LES TERRASSES

La bientraitance est au cœur de l'accompagnement quotidien. Elle repose sur le respect, l'écoute et la dignité de chaque résident, ainsi que sur la reconnaissance du travail et de l'implication des professionnels. **Chaque personne accueillie dans l'établissement a le droit d'être considérée dans sa singularité, de voir ses choix respectés et son intimité préservée, et d'être accompagnée dans le respect de son rythme de vie.**

La relation d'accompagnement se fonde sur la confiance, la considération et la bienveillance. Le respect de la parole, de la pudeur, du rythme et des habitudes de chacun guide les pratiques. Une attention, un regard, une parole juste et un langage courtois contribuent à préserver la dignité et le bien-être de tous. **L'isolement des résidents est activement évité et leur consentement recherché pour chaque action ou décision qui les concerne.**

La communication est essentielle, avec les résidents, leurs familles et l'équipe, afin de construire une relation de confiance et d'ajuster l'accompagnement avec humanité et justesse. Les décisions importantes se prennent toujours en concertation avec l'équipe et, lorsque possible, avec l'entourage du résident.

La bientraitance s'applique à tous les moments de la vie quotidienne, depuis l'accueil dans l'établissement jusqu'à l'accompagnement de fin de vie. Elle inclut la communication et les postures envers la personne accueillie, l'annonce d'événements négatifs ou indésirables, les repas et les habitudes de vie dans le respect de la dignité et de l'intégrité, la nuit, la toilette, les soins ainsi que le soutien apporté en fin de parcours de vie.

L'accompagnement vise également à favoriser l'autonomie et le bien-être à travers des repas équilibrés, des activités diversifiées et un accompagnement personnalisé. Le bien-être collectif repose sur la reconnaissance et la valorisation des professionnels, ainsi que sur un climat de respect mutuel, d'entraide et de coopération entre collègues et avec les résidents.

La réflexion régulière sur les pratiques et comportements permet de mieux comprendre les réactions et d'améliorer l'accompagnement. Cette démarche contribue à créer un environnement respectueux et bienveillant pour tous.

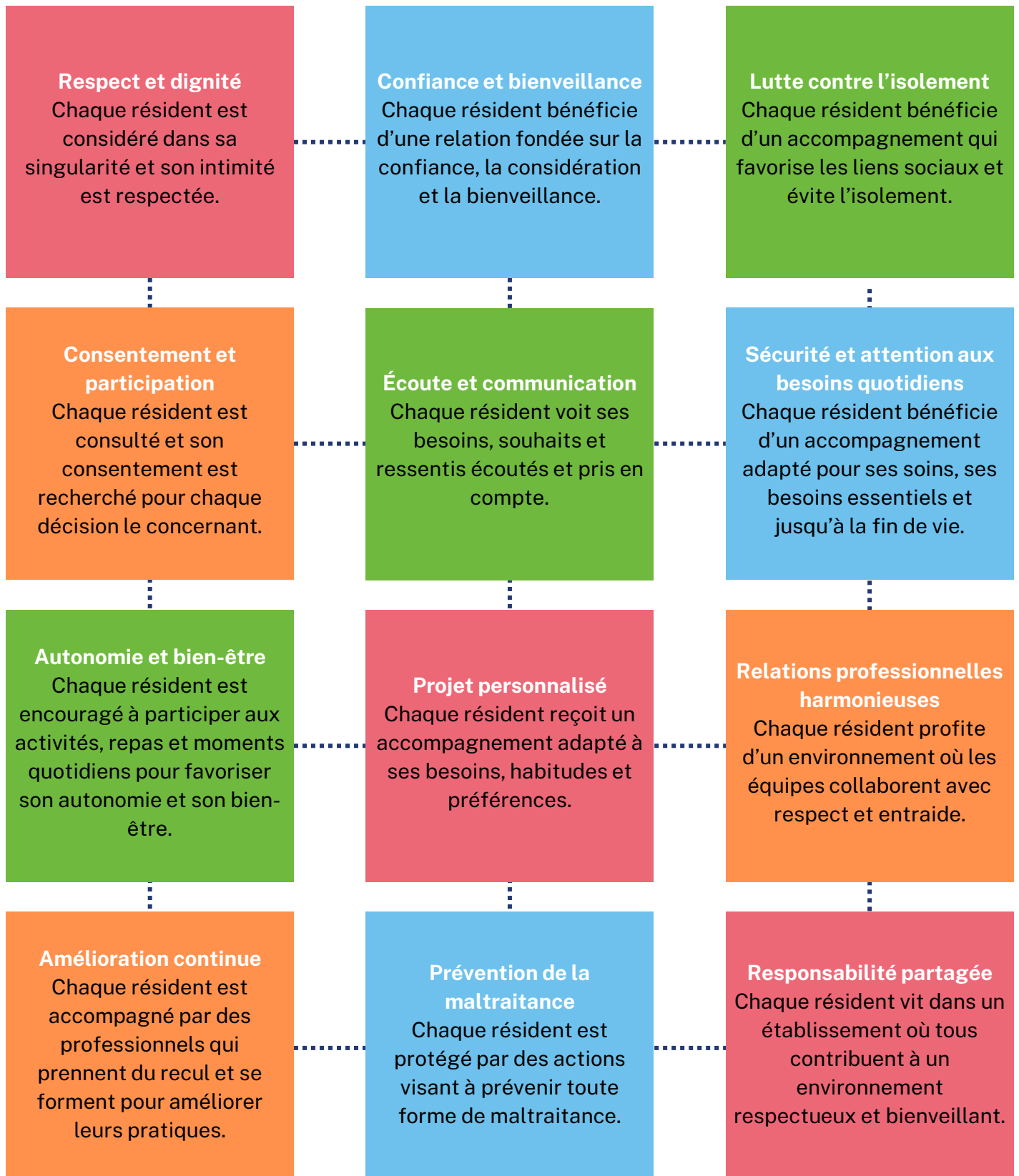
La bientraitance est une responsabilité partagée. Elle s'incarne chaque jour dans les gestes, les paroles et les attitudes. **Elle implique de prévenir toute forme de maltraitance, de promouvoir un environnement bienveillant** et de faire évoluer les pratiques grâce à la formation, la réflexion et le dialogue. **Ainsi, chaque acteur – résident, professionnel, famille ou bénévole – contribue à construire un lieu de vie empreint de respect, d'écoute et d'humanité.**



Cette chartre a été rédigée à partir des échanges entre résidents et professionnels lors de la journée de sensibilisation à la bientraitance du 13 juin 2025, ainsi qu'à la suite de la formation Bientraitance du 29 septembre 2025. Elle traduit les valeurs et les engagements partagés par l'ensemble des acteurs de l'établissement pour promouvoir un accompagnement respectueux, bienveillant et attentif.

CHARTRE DE BIENTRAITANCE

EHPAD RÉSIDENCE LES TERRASSES



Résidence Les Terrasses



4 Impasse des Terrasses
87500 Ladignac-le-Long

ACCUEIL SECRÉTARIAT
05 55 09 39 33

Du lundi au jeudi : 8h-12h / 14h-18h

Vendredi : 8h-12h / 14h-17h

lesterrasses@ehpad-ladignaclelong.fr

Avis favorable du Conseil de la Vie Sociale en date du 15 octobre 2025
Validation du Conseil d'Administration en date du 28 octobre 2025
