

# LIVRET D'ACCUEIL RESIDENCE BON REPOS

A l'attention de **Mme/ M.**

Votre numéro de chambre :

Etage n° :

Votre numéro de téléphone :

Votre adresse :

Résidence BON REPOS

2, rue du Docteur Roux - 01000 BOURG EN BRESSE

(pour que votre courrier arrive sans problème, il est nécessaire que vos nom et prénom apparaissent et éventuellement votre numéro de chambre)

**Madame,**

**Vous avez choisi notre établissement pour être accueillie. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons la bienvenue.**

**Sachez que l'ensemble du personnel est à votre disposition pour vous guider et entendre les questions que vous auriez à formuler.**

**La qualité de notre accueil repose sur :**

- **un concept en sept points :**

1- Une organisation en équivalence du domicile ; c'est-à-dire :

- \* Une maison ouverte sur l'extérieur

- \* Un accès aisé pour les résidents et leurs familles

- \* Des chambres personnalisées et accueillantes

- \* Une modulation des soins en fonction de l'état de santé

2- Une admission réfléchie

3- Un accord préalable : le contrat de séjour

4- Une participation du résident aux décisions le concernant

5- Un règlement de fonctionnement clair

6- Une structure participative : le Conseil de la Vie Sociale

7- Le respect des droits et libertés des résidents.

- **Un état d'esprit :** La solidarité entre les générations empreinte de convivialité, de courtoisie et de confiance mutuelle.

- **Un mode de vie :** « Un Chez soi dans un Chez nous »



**Toutes vos suggestions et remarques concernant l'amélioration de la qualité de nos services sont les bienvenues. En attendant, nous vous remettons ce document qui a pour vocation de vous donner les premières informations les plus importantes sur le fonctionnement de la résidence.**

**Bonne lecture !**

**L'équipe de Bon Repos**

## Sommaire

- Présentation de la résidence page 2
- Fonctionnement de la résidence page 3
- Une journée type à Bon Repos page 7
- Les intervenants page 8
- Charte des droits et libertés des résidents de Bon Repos page 12
- Charte des droits et libertés de la personne accueillie Page 14
- Coordonnées des principaux interlocuteurs Page 16

## Présentation de la résidence

### HISTORIQUE

Créée en 1855 sous le terme de « Maison des femmes incurables », l'établissement s'est ensuite orienté vers l'accueil de personnes âgées. Gérée par l'Association LE BON REPOS (Association reconnue d'utilité publique) dont le siège est à Bourg-en-Bresse.

Anciennement « maison de retraite », la résidence Bon Repos est devenue en 2002 un **E.H.P.A.D.** (Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes).

### SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Implantée au **centre-ville de Bourg-en-Bresse**, à proximité de la gare SNCF, la résidence bénéficie de toutes les commodités pour l'accès aux services administratifs et culturels. Elle jouxte un jardin public. Il est possible de se **promener aux alentours en toute sécurité.**

### TOPOGRAPHIE

L'établissement se compose de **trois bâtiments** :

- Le plus ancien, et le plus important, dit « **le bâtiment central** » accueille au rez-de-chaussée les **services généraux** (accueil, bureaux, restaurant, cuisine, chapelle, salon, salle d'animation, salon de coiffure...) et, sur **trois étages**, 81 chambres individuelles ; le tout étant desservi par deux ascenseurs. A chaque niveau, un salon et des toilettes sont à la disposition des résidents et de leurs proches.
- Le second bâtiment, dit « **la Maison du Soleil Levant** » accueille sur **un seul niveau** des résidents valides et d'autres ayant des troubles liés à la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées (20 chambres individuelles et 2 chambres doubles).
- Le troisième bâtiment regroupe le **siège social de l'Association.**

## Fonctionnement de la résidence

### CAPACITÉ D'ACCUEIL

La résidence peut accueillir **105 personnes en chambre individuelle** (16 m<sup>2</sup> au bâtiment central ou 22 m<sup>2</sup> à la Maison du Soleil Levant) ou en **chambre double** (30 m<sup>2</sup> à la Maison du Soleil Levant) équipées d'un placard et d'un système d'appel. Les conditions concrètes d'occupation de la chambre sont précisées dans le règlement de résidence et le contrat de séjour.

La résidence est **ouverte toute l'année**. Elle reçoit des personnes âgées de plus de 60 ans (homme, femme, couple) **pour un séjour définitif**.

### RELATION CONTRACTUELLE

Un **contrat de séjour**, signé entre le résident et l'établissement, précise de manière claire et exhaustive **les obligations réciproques et personnalisées** prises par la résidence et la personne accueillie. Il énumère les prestations convenues, fixe les tarifs et leurs modalités d'évolution. Un règlement de résidence est également remis aux résidents au moment de l'entrée.

### PRIX DE JOURNÉE HÉBERGEMENT DÉPENDANCE SOINS

Les prix de journée « **Hébergement** » et « **Dépendance** » sont fixés annuellement par le Président du Conseil Général après examen du budget prévisionnel présenté par l'établissement. Ils comprennent **l'hébergement, l'entretien du linge, la restauration, l'animation et l'aide à la vie quotidienne**.

Pour la partie « Soins », l'établissement perçoit une dotation de soins via l'Agence Régionale de Santé pour les **charges paramédicales et médicales**.

Sous certaines conditions, le résident peut demander le bénéfice de **l'A.P.A.** (Conseil Général) et celui de **l'A.P.L.** (C.A.F./M.S.A.) ; se renseigner auprès des secrétaires d'accueil.

### FACTURATION DU SÉJOUR

Le résident s'acquitte **mensuellement de ses frais de séjour à terme échu** (prix de journée augmenté de ses dépenses personnelles). Un **dépôt de garantie** est exigé à l'entrée dans l'établissement. Il est restitué sous conditions lors du départ.

L'établissement est **habilité à recevoir des bénéficiaires de l'aide sociale**. Si les ressources du résident sont insuffisantes pour régler en totalité les frais de séjour, il est possible de faire une demande d'admission à l'aide sociale auprès du Conseil Général.

### VISITES

Les portes de l'établissement sont ouvertes de 7h00 à 18h45 ; en dehors de ces horaires, il faut sonner à l'entrée pour demander l'ouverture des portes. **Les résidents reçoivent librement leurs visiteurs à condition que ces visites ne gênent pas la tranquillité des autres résidents**. Pour des raisons de sécurité, les visites ne sont pas admises après 20h30 ; des aménagements exceptionnels peuvent être autorisés par la Direction et organisés avec les équipes de soir et l'équipe de nuit.

Si des soins sont prévus, il est préférable que les visites soient différées après 11h00.

## **LIBERTE D'ALLER ET DE VENIR**

Sauf en cas de troubles psychiques pouvant porter atteinte à la sécurité des personnes, **la liberté d'aller et de venir est inaliénable. Les résidents sont libres de quitter l'établissement, y compris pour plusieurs jours, à la seule condition de signaler ce départ** ainsi que la date et l'heure prévisible du retour à l'accueil. Les absences au repas et les sorties doivent être signalées dès que possible.

## **ANIMAUX**

Les résidents **ne peuvent pas avoir d'animaux de compagnie** qui partagent leur chambre. Mais, ils peuvent recevoir la visite de leurs amis accompagnés de leurs animaux familiers à la condition que ceux-ci ne troublent pas la quiétude de la résidence.

## **ENTRETIEN DE LA CHAMBRE ET DES LOCAUX**

**L'entretien complet de la chambre est assuré** au moins une fois par semaine par les agents hôteliers.

Pour des raisons d'hygiène et de suivi des soins, l'infirmière peut décider d'une fréquence d'intervention plus importante pouvant aller jusqu'à un passage journalier. **Les résidents peuvent être aidés** pour faire leur lit. Chacun reste libre de faire l'entretien de sa chambre quand il le souhaite.

Le personnel de service assure régulièrement le changement des draps et le ramassage du linge de toilette et des effets personnels.

## **GESTION DU LINGE**

Le linge sale est enlevé chaque jour ouvrable et traité par notre blanchisserie pour les résidents qui le souhaitent (prestation tarifée). Pour éviter les pertes, **il est impératif que le linge soit marqué dès l'entrée mais également tout au long du séjour** (cadeaux, réassort...) à l'aide d'étiquettes (noms tissés) cousues sur les vêtements indiquant les nom et prénom du résident ainsi que le nom de l'établissement.

## **RESTAURATION**

Les menus élaborés par notre chef de cuisine sont validés par **une diététicienne** et adaptés aux régimes suivis par les résidents. Les menus de la semaine sont affichés sur les panneaux d'information.

Si un plat proposé ne convient pas (goût, texture...), il est possible d'obtenir un **plat de remplacement** (entrée, plat principal ou dessert).

Si son état de santé nécessite une aide particulière, un personnel assistera le résident.

**Les familles et les amis sont les bienvenus tout au long de l'année** ; il convient de réserver les repas « invités » auprès de l'accueil, de préférence, au moins 48 heures avant.

## **SOINS MEDICAUX ET PARAMEDICAUX**

En fonction de l'évaluation infirmière et de la prescription du médecin, **les soins et la toilette sont réalisés par le personnel paramédical** de l'établissement (infirmier(e)s et aides-soignant(e)s).

**Le médecin traitant** est le principal interlocuteur pour toute information relative à la **prescription médicale**.

<b>RENDEZ-VOUS MEDICAUX</b>	Les résidents et/ou leurs familles peuvent continuer de gérer les rendez-vous médicaux de vos proches. Les infirmier(e)s peuvent aussi en assurer le suivi. Dans tous les cas, l'information doit leur être donnée afin que les documents nécessaires soient prêts pour le rendez-vous.
<b>TRANSPORT MEDICAL</b>	En cas de rendez-vous médical à l'extérieur, la famille est sollicitée pour assurer le transport. En cas d'impossibilité de sa part et, dans certains cas, sous réserve qu'un personnel puisse l'accompagner, un taxi médicalisé sera appelé et le coût sera à la charge du résident.
<b>CONTINUITÉ DES SOINS LA NUIT</b>	Il n'y a pas d'infirmière présente la nuit. Le personnel de nuit est composé de trois soignant(e)s qui assurent les soins et les surveillances nécessaires. En cas de problème, ils font appel au médecin régulateur du 15 qui intervient rapidement.
<b>CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)</b>	Cette instance est composée de représentants élus des résidents, des familles, du personnel et de l'Association. Au moins trois fois par an, elle se réunit pour donner son avis et faire des propositions sur le fonctionnement de l'établissement et les conditions de prise en charge. Si vous souhaitez mettre des questions à l'ordre du jour du CVS, vous pouvez vous adresser à ses représentants (voir affichage).
<b>ASSEMBLÉE DE RÉSIDENTS</b>	Chaque mois, la direction invite les résidents et leurs proches à échanger sur la vie dans la résidence. L'assemblée se termine en fêtant les anniversaires autour d'une boisson et d'une pâtisserie.
<b>GROUPE DE PAROLES : CERCLE DE FAMILLE</b>	Animés par notre psychologue (Aurélie LEPROUX), ces groupes de parole permettent aux familles de partager leur vécu et de développer un lien d'entraide et de soutien. Des invitations vous seront adressées. Mlle LEPROUX est aussi à votre disposition, sur rendez-vous, en cas de besoin.
<b>ANIMATIONS ET VIE RELIGIEUSE</b>	Chaque jour, des animations sont proposées : un programme hebdomadaire est affiché dans le hall et les ascenseurs. Un petit journal mensuel « La gazette » est également distribuée aux résidents et indique les principales informations sur la résidence. Chaque samedi, une messe est célébrée à 17h00 dans la chapelle de l'établissement : elle est ouverte à tous.
<b>FÊTES</b>	Plusieurs fois dans l'année, la résidence organise des fêtes (Noël, fête de la maison...). Les familles et amis des résidents y sont cordialement invités.
<b>BOUTIQUE</b>	L'animatrice assure la gestion d'une boutique qui permet d'acheter des produits de toilette (savon, gel douche, dentifrice...), de la papeterie et des confiseries vendus à prix coûtant.

## TELEPHONE / TELEVISION / INTERNET

Les chambres sont équipées d'une prise de téléphone et d'un téléphone adapté avec un numéro personnel ; un forfait téléphonique (illimité) permet aux résidents d'appeler à l'extérieur. Ceux qui ne souhaitent pas bénéficier de ce forfait peuvent appeler en interne et être appelés.

Possibilité d'avoir un téléphone mobile et une connexion Internet (abonnements à la charge du résident).

Les résidents doivent apporter leur propre télévision (révisée et en bon état de marche).

## OBJETS DE VALEUR / ARGENT COFFRE-FORT

L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte ou de la disparition d'objets ou d'argent. Il est conseillé de ne pas conserver des biens de valeur dans les chambres et de ne pas garder d'argent en liquide.

Un coffre-fort est à la disposition du résident qui souhaite déposer un objet ou un document de valeur. Afin d'assurer la confidentialité et la sécurité, la secrétaire et les personnels de direction sont seuls habilités à faire les transactions des objets déposés ; la liste des objets déposés est consignée sur un registre spécial. Il est possible d'ouvrir un compte de dépôt si celui-ci ne dépasse pas 100€.

## RESPONSABILITE CIVILE

L'établissement souscrit pour chaque résident une assurance Responsabilité Civile. Seuls les résidents ayant des biens mobiliers ou objets de grande valeur et des biens immobiliers doivent conserver leur assurance personnelle

## DIRECTIVES ANTICIPEES ET PERSONNE DE CONFIANCE

La loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie établit le droit des malades à refuser tout traitement en établissant des directives anticipées.

Chaque personne majeure peut également nommer une personne de confiance qui pourra vous aider dans les démarches à accomplir et assister à vos entretiens afin de vous conseiller dans les meilleurs choix thérapeutiques à adopter. Ces formulaires sont remis lors de l'entrée.

## REMARQUES ET OBSERVATIONS

Si, malgré tous nos efforts, vous n'étiez pas satisfait de nos services, le cadre de santé, le responsable Hébergement, le médecin coordonnateur et le directeur sont à la disposition des résidents et de leurs familles. Les rendez-vous sont à fixer auprès de la secrétaire d'accueil.



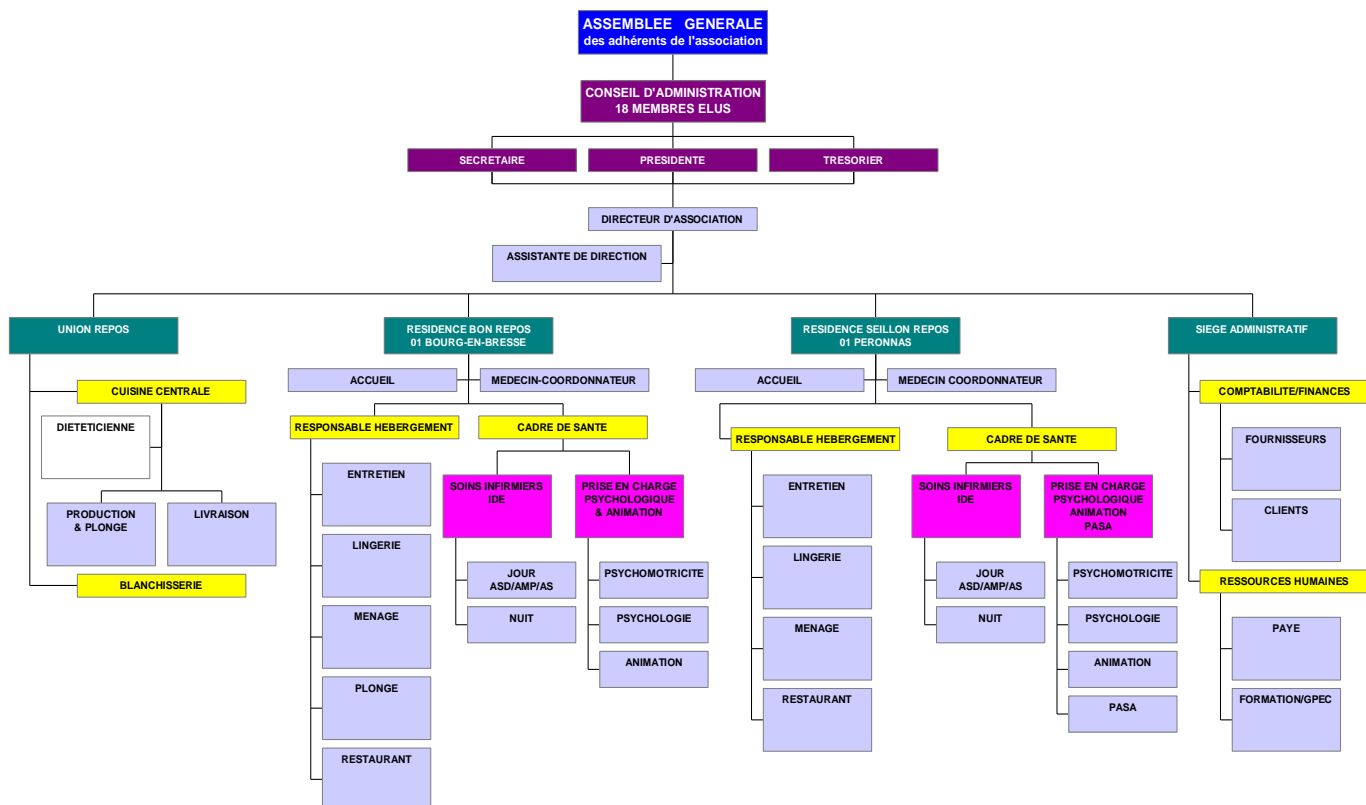
Anniversaires des résidents fêtés chaque mois  
Remise d'un petit cadeau aux résidents nés dans le mois.

## Une journée type à Bon Repos

<b>RÉVEIL</b>	<p><b>Le réveil : c'est quand on veut !</b> Chaque personne vit à son rythme dans la résidence - sous réserve de respecter les prises médicamenteuses.</p> <p>Avant 7h00, il faut éviter de faire du bruit pouvant déranger le voisinage.</p>
<b>PETIT DÉJEUNER</b>	<p>Le petit déjeuner est servi à <b>partir de 7h30 et jusqu'à 9h30</b> dans la chambre ou dans les salons de chaque étage.</p>
<b>MATINÉE</b>	<p><b>Les soins</b> ont lieu dans la matinée tout comme <b>l'entretien de la chambre</b> si cela s'avère nécessaire.</p> <p>En attendant l'heure du déjeuner, <b>chacun vit à son rythme...</b> lecture, TV, promenade dans le jardin, caquette au salon. Des animations peuvent proposer en semaine.</p> <p>En fin de matinée, la secrétaire <b>distribue le courrier du jour</b> dans les chambres. Il est possible que le courrier soit conservé à l'accueil et remis à la famille ou au tuteur lors de ses visites (au moins tous les 15 jours) ou réexpédié tous les 15 jours (frais d'affranchissement facturés). Le courrier à envoyer peut être remis à l'accueil jusqu'à 16h00.</p>
<b>DÉJEUNER</b>	<p>Le <b>repas de midi est servi à 12h00</b> dans la salle de restaurant (en chambre pour les personnes malades). Vous déjeunez toujours à la même table avec d'autres résidents.</p>
<b>APRÈS-MIDI</b>	<p>Du lundi au vendredi, <b>deux animatrice proposent des activités spécifiques</b> : jeux de société, films, sorties, travaux manuels, chants... Chacun y participe en fonction de ses centres d'intérêts. Des bénévoles interviennent également.</p> <p>Un goûter est servi vers 16h00 en salle à manger.</p>
<b>REPAS DU SOIR</b>	<p>Le <b>repas du soir est servi à 18h45</b> dans les mêmes conditions que celui du midi. Ensuite, chacun peut regagner aussitôt sa chambre ou plus tard après avoir fait une halte au salon ou une promenade dans le jardin.</p>
<b>SOIRÉE</b>	<p><b>Il n'y a pas d'heure pour se coucher.</b></p> <p>Chacun organise sa soirée comme il le souhaite. Cependant, il est demandé de ne plus faire de bruit entre 22h00 et 7h00 du matin (baisser le niveau sonore de la télévision...).</p>
<b>NUIT</b>	<p>Trois personnels de nuit assurent <b>une présence permanente</b>. Si votre état de santé le nécessite, elles passeront régulièrement vous voir.</p>

## Intervenants

### ▣ ORGANIGRAMME DE L'ASSOCIATION



### ▣ LES PERSONNELS DE LA RESIDENCE

- **La responsable Hébergement** a en charge toute la partie relative à l'hôtellerie, la restauration, la lingerie et la vie quotidienne de la résidence.
- **Les agents hôteliers** interviennent pour l'entretien des locaux, la gestion de la salle à manger et la plonge - Tenue blanche avec liseré orange et fuchsia
- **La lingère** gère le retour du linge traité par notre blanchisserie et effectue les petits travaux de couture nécessaires.
- **L'agent d'entretien** est chargé de l'entretien général de l'établissement et assure les petites réparations.
- **Les secrétaires d'accueil** accueillent et répondent à toutes les questions administratives et de facturation.
- **L'animatrice** est chargée de définir et mettre en œuvre le projet d'animation en lien avec tous les intervenants (personnels, bénévoles ou prestataires de service).
- **L'animatrice-soins** dispense des soins et propose des **activités sociales et thérapeutiques, individuelles ou groupales**, afin de maintenir ou réhabiliter la capacité fonctionnelle, cognitive, sensorielle et les liens sociaux des résidents. Ces activités sont proposées aux résidents ne pouvant pas bénéficier des animations réalisées par l'animatrice.
- **Le médecin coordonnateur**  
Son rôle est d'assurer le lien entre l'établissement et les médecins traitants des résidents et de veiller à l'application des bonnes pratiques gériatriques.



- **La cadre de santé** est votre interlocuteur pour tout ce qui concerne la gestion des soins. Elle gère les infirmières et l'équipe paramédicale.
- **Les infirmier(e)s** assurent une évaluation globale de l'état de santé du résident et dispensent les soins nécessaires. Elles planifient également le suivi des visites médicales - Tenue blanche
- **Les aides-soignant(e)s, les Aides Médicales Psychologiques et les agents de soins** accompagnent le résident dans l'accomplissement des actes de la vie quotidienne et assurent les soins nécessaires au résident selon le plan de soins individualisé - Tenue blanche et bleue
- **Les personnels de nuit** : idem aides-soignant(e)s
- **La psychologue** est à l'écoute des résidents et de leurs familles lors d'entretiens et de suivis individuels. Elle aide à l'élaboration et au suivi du projet d'accompagnement de chaque résident et anime le groupe de parole (Cercle de famille).
- **La psychomotricienne** assure l'accompagnement thérapeutique des résidents tant sur le plan physique et psychique.



## ▣ LES PERSONNELS D'UNION REPOS

L'Association Le Bon Repos a en charge la gestion d'un groupement d'adhérents appelé **Union Repos** dont l'objectif est d'assurer les repas et le nettoyage du linge des résidents via une cuisine centrale et une blanchisserie aseptique.

### ✓ CUISINE

- **Le chef de cuisine** coordonne l'équipe de cuisine ; il a en charge l'élaboration des menus, la gestion des commandes, le respect des normes d'hygiène et de sécurité (HACCP) ainsi que du budget de la cuisine centrale. Il est le principal interlocuteur des adhérents.
- **La diététicienne** n'est pas salariée au sein de notre association mais intervient régulièrement pour assister le chef de cuisine dans l'élaboration des menus notamment pour respecter les différents régimes alimentaires auxquels sont soumis certains résidents.
- **Le second de cuisine** assiste le chef de cuisine dans la gestion de l'équipe de cuisine, des commandes et pour le respect des normes d'hygiène et de sécurité.
- **Les cuisiniers** sont chargés de produire les prestations commandées par les différents adhérents et de respecter les normes d'hygiène et de sécurité.
- **Les chauffeurs** assurent la livraison des repas dans les structures adhérentes, ils sont chargés de réceptionner et ranger les vivres tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.

## ✓ BLANCHISSERIE

- La **responsable de la lingerie** coordonne le travail de l'équipe de blanchisserie ; elle est chargée de mettre en œuvre les prestations blanchisserie fixées dans le contrat avec l'adhérent et de respecter les normes d'hygiène et de sécurité (RABC).
- Les **lingères** assurent les prestations prévues tout en respectant les normes d'hygiène et de sécurité.

## ✕ LES PERSONNELS DU SIEGE DE L'ASSOCIATION LE BON REPOS

- Le **directeur** est chargé d'assurer la mise en œuvre de la politique associative au sein des établissements mais également d'assurer la gestion administrative, financière, patrimoniale, des ressources humaines et des prestations aux résidents ainsi que les relations avec les autorités de tarification
- L'**assistante du Directeur** assure le secrétariat du Directeur et du Président ainsi que les tâches administratives liées au fonctionnement des instances statutaires de l'association ; elle coordonne le travail administratif des agents d'accueil des établissements ainsi que la diffusion de l'information.
- La **responsable Ressources Humaines** est chargée d'assurer la gestion du service (administration-paie-formation).
- La **comptable du service Ressources Humaines** est chargée de la gestion des paies et des différentes déclarations liées à la rémunération des salariés ; elle assure également la comptabilité liée à la paie.
- L'**assistante Ressources Humaines** travaille en lien avec la Responsable Ressources Humaines pour la gestion des contrats, des visites médicales et des formations.
- La **chef comptable** établit tout document de gestion à l'attention de la Direction et des instances (tableaux de bord, bilan, compte de résultat, comptes annuels et administratifs).
- La **comptable fournisseurs** est chargée de produire les documents nécessaires à l'activité comptable (comptabilité fournisseurs, trésorerie, Union Repos...).
- La **comptable facturation** assure en lien avec les secrétaires d'accueil la facturation des frais d'hébergement des résidents et produit les différents documents demandés par les départements pour la gestion de l'aide sociale. Elle assure également la comptabilité liée à la facturation.



## ▣ LES INTERVENANTS EXTERIEURS

- **Les libéraux** : les résidents conservent le libre choix de leurs intervenants libéraux ; leurs honoraires sont à la charge des résidents ou sont remboursés par la Caisse d'Assurance Maladie et/ou les mutuelles selon les règles en vigueur :
  - **Médecins traitants**
  - **Kinésithérapeutes**
  - **Pédicure et coiffeuse** : une pédicure et des coiffeuses proposent régulièrement leurs services dans le salon de coiffure de l'établissement. Les rendez-vous sont à prendre auprès des secrétaires d'accueil mais les résidents sont libres de faire appel aux prestataires de leur choix.
- **Les bénévoles** interviennent en lien avec l'animatrice pour animer certaines activités.
- **La pharmacie** : pour des raisons de sécurité, l'établissement propose les services d'une officine mais les résidents restent libres de leur choix. Les produits restent à la charge du résident ou sont remboursés par la Caisse d'Assurance Maladie et/ou les mutuelles selon les règles en vigueur. Les produits d'incontinence et certains petits matériels paramédicaux sont pris en charge par la résidence.
- **Le laboratoire d'analyses médicales** : pour des raisons pratiques, l'établissement a retenu un laboratoire de Bourg en Bresse mais les résidents restent libres de leur choix. Les prestations restent à la charge du résident ou sont remboursées par la Caisse d'Assurance Maladie et/ou les mutuelles selon les règles en vigueur.
- **Les taxis / ambulances** : la résidence travaille avec plusieurs transporteurs locaux mais les résidents restent libres de leur choix. Les transports restent à la charge du résident ou sont remboursés par la Caisse d'Assurance Maladie et/ou les mutuelles selon les règles en vigueur.
- **Les opticiens** : l'établissement a signé une convention avec un centre d'optique qui permet aux résidents de bénéficier de deux visites annuelles pour régler des problèmes de lunettes.

-----

Pour une satisfaction maximale des besoins et des souhaits des résidents, la qualité des prestations passe par la **responsabilité, l'efficacité, le dévouement et la liberté d'action** de chacun des collaborateurs de l'établissement.

Quelle que soit sa fonction, chaque **agent a un rôle important** à jouer dans la prise en charge des résidents.

Une relation de **confiance** est créée avec chaque résident et sa famille. Elle est générée par des **rappports humains conviviaux, courtois et chaleureux**.

### La résidence s'engage formellement à :

- sélectionner rigoureusement les salariés et les bénévoles mobilisés pour aider les résidents (stabilité, honnêteté, écoute, discrétion...) ;
- faire suivre à ses intervenants une formation continue adaptée à la prise en charge des personnes âgées ;
- suivre régulièrement l'action de chacun des intervenants.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DES RESIDENTS DE BON REPOS

Cette Charte a pour objectif de  
reconnaître la dignité et de préserver les droits  
des résidents en situation de handicap ou de dépendance

## Article I - Choix de vie

Tout résident garde la liberté de choisir son mode de vie. Son consentement éclairé est systématiquement recherché lors de son entrée dans notre établissement.

Chaque résident doit pouvoir profiter de l'autonomie permise par ses capacités physiques et mentales, même au prix d'un certain risque.

*A Bon Repos, les familles et les intervenants sont encouragés à respecter cette liberté d'aller et venir des résidents entre extérieur, espaces collectifs et espaces privés.*

## Article II - Domicile et environnement

Le lieu de vie de nos résidents doit être choisi par lui et adapté à ses goûts et à ses besoins.

*A Bon Repos, le résident et sa famille sont fortement invités à meubler et à personnaliser le logement avec des objets personnels, des photos...*

## Article III - Une vie sociale malgré les handicaps

Chaque résident doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.

*Bon Repos s'efforce d'informer les résidents de la vie de la cité au travers d'affiches mais aussi grâce à la gazette.*

La vie quotidienne doit prendre en compte le rythme et les difficultés des résidents.

*A Bon Repos, l'ensemble du personnel est invité à aider chaque résident à accéder à ses besoins mais aussi à ses désirs.*

Chaque résident est informé de façon claire et précise sur ses droits sociaux et sur l'évolution de la législation qui le concerne.

## Article IV - Présence et rôle des proches

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

*A Bon Repos, la coopération des proches à la vie quotidienne est encouragée et facilitée. En cas d'absence ou de défaillance de ceux-ci, le personnel et les bénévoles les suppléent. Une psychologue est présente dans nos établissements pour assurer l'accompagnement des résidents et des familles. Les « cercles de famille » concourent à cet accompagnement.*

La vie affective existe toujours, la vie sexuelle se maintient souvent au grand âge, il faut les respecter.

## Article V - Patrimoine et revenus

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

*A Bon Repos, l'accueil gère le « pécule » des résidents qui le souhaitent.*

## Article VI - Valorisation de l'activité

Chaque résident est encouragé à conserver des activités familiales, mais aussi sociales, économiques, artistiques, culturelles, associatives, ludiques, etc... dans le respect de ses aspirations.

*A Bon Repos, une animatrice est régulièrement présente pour organiser et proposer des activités adaptées aux résidents qui le souhaitent.*

## Article VII - Liberté de conscience et pratique religieuse

Chaque résident doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.

*Une messe a lieu chaque samedi dans la chapelle de Bon Repos. Les résidents et leurs proches sont libres d'y assister.*

## Article VIII - Préserver l'autonomie et prévenir

La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.

*Les principes de l'Humanitude sont mis en œuvre par les soignants de Bon Repos qui ont été formées à cette philosophie de soins qui repose sur quatre piliers :*

- le regard : il s'échange face à face, les yeux dans les yeux, à hauteur de visage,*
- la parole : elle annonce et explique chaque geste,*
- le toucher : il s'agit de transformer le « toucher utilitaire » en « toucher tendresse »,*
- la verticalité : chacun est encouragé à se lever au moins une fois par jour.*

## Article IX - Droit aux soins

Chacun des résidents doit avoir accès aux soins qui lui sont utiles.

*A Bon Repos, des plans de soins personnalisés sont élaborés dès l'entrée par l'équipe soignante afin de maintenir voire de développer l'autonomie de chacun.*

*Aucun résident de Bon Repos n'est considéré comme un objet passif de soins : chacun est invité à participer à ses soins, dans la mesure de ses capacités.*

## Article X - Qualification des intervenants

*Dans la mesure des moyens qui lui sont attribués, l'Association veille à ce que les soins soient dispensés par des intervenants formés et en nombre suffisant.*

## Article XI - Respect de la fin de vie

Soins et assistance sont procurés au résident en fin de vie et à sa famille.

*Une convention existe entre Bon Repos et l'Équipe Mobile de Soins Palliatifs (EMSP) ainsi que celle de l'Hospitalisation à Domicile (HAD) qui peuvent rapidement intervenir à la demande des équipes et des proches.*

*L'équipe de Bon Repos s'engage à respecter les dernières volontés écrites du résident.*

## Article XII - La recherche : une priorité et un devoir

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

*A Bon Repos, cela se traduit par une veille permanente du médecin coordonnateur et du cadre de santé sur les nouvelles techniques de prise en soins des personnes âgées.*

## Article XIII - 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.

*A Bon Repos, nous pouvons signaler la nécessité de mettre en œuvre une procédure de sauvegarde judiciaire pour les résidents les plus vulnérables.*

## Article XIV - L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

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

*Le personnel soignant de Bon Repos, par son partage d'expérience avec les familles, participe à leur information quant aux difficultés de leurs proches. Les « cercles de famille » participent aussi à cette information.*

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

La loi N° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a notamment pour objectif de développer les droits des usagers fréquentant les établissements et services sociaux et médico-sociaux. Cette loi régit près de 32 000 structures, ce qui représente plus d'un million de places et plus de 400 000 salariés. La charte des droits et libertés de la personne accueillie, parue dans l'annexe à l'arrêté du 8 septembre 2003 et mentionnée à l'article L311-4 du code de l'action sociale et des familles, est un des sept nouveaux outils pour l'exercice de ces droits

## ARTICLE 1<sup>er</sup> - PRINCIPE DE NON-DISCRIMINATION

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

## ARTICLE 2 - DROIT A UNE PRISE EN CHARGE OU A UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTE

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

## ARTICLE 3 - DROIT A L'INFORMATION

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine.

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative.

## ARTICLE 4 - PRINCIPE DU LIBRE CHOIX, DU CONSENTEMENT ECLAIRE ET DE LA PARTICIPATION DE LA PERSONNE

Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

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

2° Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension.

3° Le droit à la participation directe, ou avec l'aide de son représentant légal, à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne lui est garanti.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement. Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

## **ARTICLE 5 - DROIT A LA RENONCIATION**

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

## **ARTICLE 6 - DROIT AU RESPECT DES LIENS FAMILIAUX**

La prise en charge ou l'accompagnement doit favoriser le maintien des liens familiaux et tendre à éviter la séparation des familles ou des fratries prises en charge, dans le respect des souhaits de la personne, de la nature de la prestation dont elle bénéficie et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services assurant l'accueil et la prise en charge ou l'accompagnement des mineurs, des jeunes majeurs ou des personnes et familles en difficultés ou en situation de détresse prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

## **ARTICLE 7 - DROIT A LA PROTECTION**

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

## **ARTICLE 8 - DROIT A L'AUTONOMIE**

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

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

## **ARTICLE 9 - PRINCIPE DE PREVENTION ET DE SOUTIEN**

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice. Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

## **ARTICLE 10 - DROIT A L'EXERCICE DES DROITS CIVIQUES ATTRIBUES A LA PERSONNE ACCUEILLIE**

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

## **ARTICLE 11 - DROIT A LA PRATIQUE RELIGIEUSE**

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

## **ARTICLE 12 - RESPECT DE LA DIGNITE DE LA PERSONNE ET DE SON INTIMITE**

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti. Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

## Coordonnées des principaux interlocuteurs

### ☒ AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT :

- **Directeur** : Giovanni NICCOLINI  
04 74 32 77 10 / siege.asso@lebonrepos.fr / Présent du lundi au vendredi
- **Médecin coordonnateur** : Dr Frédéric ROBIN  
04 74 32 77 02 / med.coordo.br@lebonrepos.fr / Présent le mardi matin ainsi que les mercredi et jeudi après-midi
- **Cadre de santé** : Agnès d'ERCEVILLE  
04 74 32 77 01 / cadre.soins.br@lebonrepos.fr / Présente du lundi au vendredi
- **Responsable Hébergement** : Alexandra BURLON  
04 74 32 77 03 / hotel.br@lebonrepos.fr / Présente du lundi au vendredi
- **Secrétariat d'accueil** : Charlène SCHMITT et Marie-Odile COLIGNON  
04 74 32 77 00 / accueil.br@lebonrepos.fr - Accueil ouvert du lundi au vendredi de 8h45 à 12h15 et de 13h30 à 17h30
- **Animatrice** : Marie-Annick RICHONNIER  
04 74 32 77 00  
animation.br@lebonrepos.fr  
Présente du lundi au vendredi
- **Animatrice-Soins** : Christelle BEATO  
04 74 32 77 00  
Présente du lundi au vendredi
- **Administrateur délégué** : Andrée BUATHIER  
04 74 21 03 63 / 06 12 72 58 58  
andree.buathier@orange.fr  
Joignable par téléphone et mail et présente aux assemblées de résidents



En composant le **9** sur son téléphone, le résident a en ligne la personne de permanence (secrétaires d'accueil, infirmières, veilleuses...).

### ☒ A L'EXTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT

- **ALMA (écoute maltraitance)** : 3977 (numéro de téléphone national)
- **ARS - Délégation territoriale de l'Ain** : 04 72 34 74 00  
9, rue de la Grenouillère - CS 80409 - 01012 Bourg en Bresse Cedex
- **Conseil Général de l'Ain - Direction Générale Adjointe Solidarité** : 04 74 32 32 70  
13, avenue de la Victoire - CS 50415 - 01012 Bourg en Bresse Cedex
- **Personnes qualifiées - Département de l'Ain** : consulter les tableaux d'affichage au sein de la résidence
- **CLIC du Bassin Burgien** : 04 74 22 11 11 / contact@clicbassinburgien.fr  
11, rue Aristide Briand - 01000 BOURG EN BRESSE

- Livret d'accueil soumis au Conseil de la Vie Sociale lors de la réunion du 18/12/2014 -