

Habitat Pluriel

Groupe ActionLogement

LIVRET D'ACCUEIL RESIDENCE HESTIA



Habitat Pluriel – Résidence Hestia, 2 ter boulevard Jacques Minet - Miramas 13140

hestia@unicil.fr

L'article L.311-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit qu'un livret d'accueil doit être remis à toute personne ou à son représentant légal accueillie dans un établissement ou un service social et médico-social.-

EDITO	3
L'ASSOCIATION HABITAT PLURIEL	4
LA RESIDENCE ET SON ENVIRONNEMENT	5
LA VIE SOCIALE ET L'ANIMATION DE LA RESIDENCE	7
LES SERVICES DE LA RESIDENCE.....	9
LES LIEUX DE VIE DANS LA RESIDENCE	11
L'EQUIPE A VOTRE SERVICE	13
L'ADMISSION ET LA SORTIE	14
REDEVANCE ET TARIFICATION DES PRESTATIONS.....	16
DROITS, LIBERTES, INFORMATIONS.....	18
INFORMATIONS PRATIQUES :	20
ANNEXE ET CADRE REGLEMENTAIRE.....	21

EDITO

Madame, Monsieur,

Vous êtes à la recherche d'un nouveau logement ?

Vous désirez mieux connaître notre résidence ?

Vous avez choisi de séjourner dans la résidence Hestia ?

Ce livret d'accueil vous est destiné !

Il vous guidera à travers les principales informations concernant la vie, l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, afin de vous le faire découvrir et de faciliter votre venue parmi nous.

Dans ce lieu où il fait bon vivre, l'ensemble de l'équipe a pour mission de vous offrir avec compétence et efficacité, les meilleurs services.

Notre travail est basé sur l'accueil, le respect de la personne, et le maintien de son autonomie.

Nous ferons de notre mieux pour rendre votre séjour le plus agréable possible, en restant attentifs à vos besoins et à vos suggestions, dans le but d'améliorer sans cesse notre organisation, la sécurité et la qualité de nos services.

L'équipe de la résidence Hestia

L'ASSOCIATION HABITAT PLURIEL

Qui sommes-nous ?

Habitat Pluriel est une association créée en 1983. Son membre principal est la SA d'HLM UNICIL, filiale du groupe Action Logement. L'association gère plusieurs résidences autonomie depuis plus de 20 ans, principalement dans le département des bouches du Rhône dont la résidence Hestia. Les résidences autonomie sont réunies au sein du pôle seniors d'Habitat Pluriel.

Notre philosophie et nos missions

Connaitre chacun de nos résidents pour offrir un accompagnement sur mesure et adapté, tout en respectant leur indépendance et leur vie privée.

La prise en compte du caractère individuel de chacun permet de respecter sa dignité ainsi que son maintien dans une dynamique personnelle (choix des activités, respects des goûts alimentaires), l'ouverture sur l'extérieur favorise les liens sociaux (intervenants en animation, familles, bénévoles...).

L'accompagnement global de chaque résident vise à maintenir son autonomie ainsi que sa vie relationnelle, sociale et culturelle.

Les équipes de la résidence vous accueilleront et vous accompagneront toujours avec bienveillance, en fonction de ces principes.

LA RESIDENCE ET SON ENVIRONNEMENT

La résidence Hestia



La Résidence « Hestia » est une **Résidence Autonomie à but non-lucratif** pour personnes âgées valides et autonomes, proposant des appartements pour séjours temporaires ou permanents. Elle offre à ses résidents la possibilité de continuer à vivre de manière indépendante tout en bénéficiant d'un environnement plus sécurisé et de services collectifs. A ce titre, elle constitue une formule intermédiaire entre le domicile et l'EHPAD.

Bien que non médicalisée, la résidence appartient au secteur médico-social et social. A ce titre, elle est soumise à la Loi du N°2002-2 du 2 janvier 2002. La résidence est conventionnée à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et est habilitée à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale.

La localisation

La résidence autonomie « Hestia » est située au 2 ter boulevard Jacques Minet, au sein d'un quartier résidentiel et à proximité immédiate du cœur de ville de Miramas. Elle fait partie d'un pôle rassemblant une maison médicale, un EHPAD et une maison des services publics.

La résidence est située à 600m de la Mairie et de la gare de Miramas, bien desservie par les transports en commun, la résidence autonomie est située dans un quartier agréable et dynamique. Elle est à quelques pas de l'ensemble des services à la personne (CCAS, maison médicale, etc.) ainsi que des commerces et services de proximité (pharmacie, boulangerie, marché hebdomadaire, supermarché).

La ville de Miramas

Miramas est à la fois une ville vivante, commerçante et animée et un petit village perché au charme typiquement provençal. Places à l'ombre des platanes, avenues commerçantes, cafés, clubs seniors, centre culturel et théâtre, la ville a de nombreux atouts. Elle bénéficie d'un environnement naturel exceptionnel, entre les étangs, les Alpilles, la plaine de la Crau et la Camargue.

Cet emplacement privilégié en fait un cadre de vie particulièrement agréable pour notre résidence autonomie et ses résidents.

Le logement

La résidence est composée de 84 logements équipés, répartis sur 3 niveaux et desservis par deux ascenseurs. Tous les logements sont de type T1 bis et ont une surface d'environ 31m². Chaque logement dispose également d'une terrasse privative de 10m².

Les logements sont organisés avec une entrée, une pièce à vivre comportant une kitchenette équipée, un coin nuit, une salle d'eau et sanitaire et des rangements intégrés. Ils répondent tous aux normes d'accessibilité et sont équipés de barres de maintien et d'équipements spécifiques adaptés.

Les logements ne sont pas meublés afin de permettre à chacun de venir soit avec ses meubles soit de le meubler à son goût. Chaque résident est ainsi libre de recréer son environnement en apportant ses objets personnels et sa décoration.

La kitchenette est équipée est aménagée dans chaque appartement.

- Plan de travail, meuble de rangement, réfrigérateur, plaque de cuisson 2 feux, micro-ondes / grill, hotte aspirante



Les résidents accèdent à la résidence et à leurs logements avec leurs propres clés, en toute autonomie.



Les logements sont équipés avec les connectiques nécessaires pour recevoir la **télévision**, installer le **téléphone et disposer d'une connexion internet**. Pour en bénéficier, vous devrez souscrire à un abonnement individuel en vous adressant à un opérateur après votre remise des clés. Les frais d'ouverture et de transfert de ligne tout comme l'abonnement et les communications sont à votre charge. Une **connexion internet** est disponible gratuitement au rez-de-chaussée de l'établissement.



Les résidents peuvent souscrire un contrat avec un organisme de **téléalarme**. Les formulaires d'adhésion au dispositif *Quiétude 13* du Conseil Départemental peuvent être remis sur demande à l'accueil de la Résidence. (cf. *La téléassistance*).

LA VIE SOCIALE ET L'ANIMATION DE LA RESIDENCE

Le Conseil de la Vie Sociale

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est une instance consultative, composée de représentants des résidents, des familles, du personnel et de l'organisme gestionnaire. Il donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions relatives à la vie dans l'établissement, son fonctionnement, à l'organisation et à la vie quotidienne. Les membres sont élus de manière démocratique pour trois ans. La liste des représentants des différents collèges (résidents, familles, salariés) est affichée à l'accueil de la résidence.

Lieu d'échange et d'expression, il est également un lieu d'écoute très important, ayant notamment pour vocation de favoriser votre participation et votre implication au sein de la résidence. Le CVS se réunit au minimum trois fois par an. Ses membres sont consultés sur toute question concernant particulièrement :

- ☐ L'organisation intérieure de la vie quotidienne,
- ☐ Les activités,
- ☐ L'animation socioculturelle,
- ☐ Les projets de travaux et d'équipement,
- ☐ Les modifications concernant la prise en charge...

Le CVS est obligatoirement consulté sur le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement.

Le projet personnalisé du résident et la personne référente

Les professionnels vous accompagnent en tenant compte, autant que possible, et dans les limites des ressources disponibles, de vos demandes et de vos besoins, ainsi que de votre " consentement éclairé " et/ou de l'avis du représentant légal si tel est le cas.

C'est pourquoi, dans les 15 jours suivant votre arrivée, une personne référente vous est proposée parmi les membres de l'équipe. Ce référent aura pour mission de répondre à vos questions et demandes afin de faciliter votre installation.

Dans les 6 mois qui suivent votre installation, il vous sera proposé de rédiger un projet personnalisé adapté à votre situation.

La commission « menu »

Tous les résidents sont conviés une fois par trimestre pour donner leur avis sur la qualité de la restauration et proposer de nouvelles idées de plats pour le trimestre à venir. Les dates des commissions sont affichées dans le hall d'accueil et à côté de la salle de restaurant.



L'animation

Les activités hebdomadaires

Elles sont assurées par des intervenants extérieurs qualifiés ou des membres de l'équipe de la résidence.

Le planning des activités est affiché dans le hall d'entrée en début de chaque semaine et est rappelé chaque jour au moment du repas. Les lieux de chaque animation sont également indiqués sur cet affichage.

Les festivités

Toutes les occasions sont investies pour mettre en place des festivités auxquelles vous êtes libres de participer.

Par exemple, nous fêtons les anniversaires des résidents tous les premiers mercredis du mois sous forme d'un goûter musical.

Au mois de mai, nous organisons un repas pour la fête des mères et en décembre, nous fêtons les fêtes de fin d'année autour d'un repas et d'un après-midi musical. Les familles sont les bienvenues.

Nous sommes en étroite relation avec les services municipaux et partenaires de la commune afin de proposer des activités, des sorties, des visites d'expositions ou autres manifestations culturelles.



LES SERVICES DE LA RESIDENCE

Le service restauration

Le petit déjeuner

Il est préparé par vos soins, à votre convenance dans votre appartement.

Un « *service petit déjeuner* » peut être commandé en supplément par les résidents qui le souhaitent. Dans ce cas, un petit déjeuner composé d'une boisson chaude, de pain, de beurre et de confiture, est préparé par la résidence et servi dans votre logement tous les matins.



Le déjeuner

Le repas est servi dans le restaurant de la résidence à 12h, du lundi au samedi.

Les repas sont préparés avec des produits frais, dans la cuisine de la résidence, par le chef gérant et l'aide cuisinière. Exceptionnellement et temporairement (en cas de maladie par exemple), le déjeuner peut vous être servi dans votre logement.

Le diner

Il est préparé par vos soins, à votre convenance dans votre appartement.

Il est possible de commander un potage, une assiette ou un plateau repas qui vous sera porté dans votre appartement.

Les dimanches et jours fériés

Le déjeuner (midi) est servi sur inscription uniquement, au restaurant pour ces jours.



Les invités

Parents et amis sont les bienvenus. Vous pouvez les inviter quand bon vous semble au restaurant de la résidence à condition de prévenir la cuisine 48h à l'avance. Les tarifs sont disponibles sur le tableau d'affichage du hall d'entrée.

Les absences

Vous pouvez vous absenter pour un ou plusieurs repas, néanmoins, n'oubliez pas de prévenir la cuisine la veille de votre absence avant midi.

Comment sont élaborés les menus ?

Ils sont élaborés par le chef de cuisine et approuvés par une diététicienne. Les menus sont ensuite soumis aux résidents trimestriellement lors des « *commissions menu* ».

Chaque midi, deux menus au choix et un menu de substitution sont proposés. Le chef cuisinier vous distribue tous les lundis les menus de la semaine suivante afin que vous puissiez faire votre choix. Les menus de la semaine sont affichés à l'entrée du restaurant.

Régimes particuliers ? Nous nous adapterons et respecterons vos prescriptions médicales.

Les prestataires extérieurs

Vous avez le choix du ou des professionnels qui interviennent à votre domicile. Lorsque des prestataires interviennent dans la résidence pour proposer leurs prestations (coiffeur, esthétique, masseur-kinésithérapeute, etc.), leurs tarifs sont affichés soit à l'accueil soit devant la salle bien-être. La prise de rendez-vous se fait directement auprès d'eux. Vous les réglez en direct.

Si vous faites appel à d'autres prestataires, veuillez à bien prévenir l'accueil de la résidence.

La téléassistance

Lors de votre arrivée, nous vous proposerons de souscrire un contrat avec un organisme d'appel d'urgence dont les formulaires se trouvent en mairie. Vous pourrez alors inscrire notre numéro de téléphone en tête de liste des personnes à prévenir afin que l'agent présent sur la résidence puisse intervenir 24h/24h.

L'aide à domicile

Comme chez vous, vous pouvez faire appel à un organisme d'aide à domicile pour vous aider dans les tâches ménagères. Une liste de professionnels intervenants sur la résidence est également disponible à l'accueil.



Les professionnels de santé

Vous pouvez conserver votre médecin traitant, vos infirmiers libéraux ou kiné à votre arrivée. Une liste non exhaustive des professionnels de santé pouvant intervenir à la résidence est également disponible sur demande à l'accueil.

Les pharmacies

Vous disposez d'une boîte aux lettres dans le hall de la résidence pour y déposer vos ordonnances de pharmacie. La pharmacie de votre choix vous livrera vos médicaments (selon les accords).

LES LIEUX DE VIE DANS LA RESIDENCE

Chaque lieu de vie a été pensé dans un esprit de convivialité et d'échange. Des espaces spécifiques ont été prévus pour des moments plus calmes ou des animations spécifiques.

Le restaurant

Situé au rez-de-chaussée, la salle climatisée du restaurant ouvre sur de grandes baies vitrées avec vue sur le square. Une terrasse aménagée attenante permet de déjeuner dehors en saison estivale.

En dehors des horaires du déjeuner, la salle peut accueillir les grandes animations : anniversaires, fête de fin d'année, fête de la musique ou autres réceptions.

La salle à manger des invités

La salle à manger des invités peut être privatisée pour vous permettre de déjeuner en toute intimité avec vos invités (familles, amis, etc.). Vous disposez ainsi d'un espace modulable pour accueillir vos proches, pour un déjeuner à deux ou pour une grande table de seize personnes.

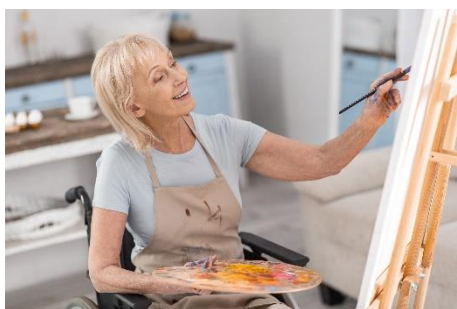
Le salon bien-être

Située au rez-de-chaussée, le salon bien-être accueille les professionnels du bien-être pour des prestations individuelles sur rendez-vous ou en petits groupes : pédicure, esthétique, coiffure, massage et kiné. Le salon est équipé d'une table de massage et de 2 fauteuils de coiffure. Les tarifs des prestations sont affichés sur la porte.



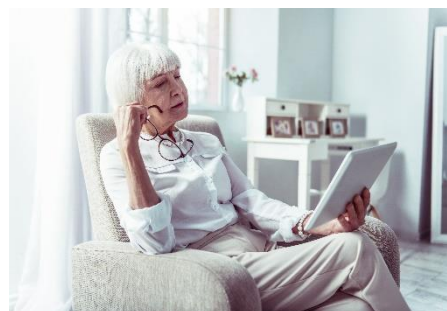
L'atelier créatif

Peinture, dessin, origami, macramé ou confection d'albums photos, toutes les activités manuelles et créatives sont possibles dans cette salle. Vous pouvez aussi y utiliser un poste informatique et vous connecter à internet. Des animations et formations à l'informatique afin d'apprendre à ceux qui le souhaitent comment recevoir un email, faire ses démarches en ligne ou discuter avec sa famille y sont organisées.



La bibliothèque et salle télévision

Coin lecture avec bibliothèques, fauteuils, table basse et lumière tamisée pour inciter à la relaxation et à la lecture ou coin télévision à certains horaires de la journée pour venir se détendre devant son film préféré, à vous de choisir !



Le salon de thé

Retrouvez-vous à différents moments de la journée dans le salon de thé au rez-de-chaussée pour discuter, prendre une boisson chaude ou tout simplement passer un moment convivial avant ou après le déjeuner.



La buanderie

Une prestation complémentaire pour l'entretien de votre linge : lavage/séchage et ou repassage vous sont possible. Nous venons récupérer votre linge dans le logement et vous le ramenons quelques jours après.

Les salons d'étage

Ils sont situés dans les étages et accessibles en permanence aux résidents.



La salle de sport du 1er étage :

Cette salle est dédiée aux activités physiques. Elle est équipée de matériel de sport adapté et peut accueillir des animations individuelles ou collectives.

Les salons de détente du 1er et 2ème étage :

Espace de détente et de lecture avec des bibliothèques en libre-service pour emprunter ou y déposer les livres que vous avez préférés avec vos fiches de lecture.

L'EQUIPE A VOTRE SERVICE

Le planning du personnel de la résidence est affiché dans le hall d'entrée. Une présence sur place est assurée 24h/24 et 7J/7 ainsi qu'un accueil téléphonique.

Le directeur

Il exerce une responsabilité technique et administrative. Il travaille en collaboration avec l'ensemble de l'équipe pour appliquer les objectifs en termes d'autonomie et de qualité de vie du résident. Il est à votre disposition pour répondre à vos questions concernant votre séjour au sein de la résidence.

L'agent d'accueil

Elle a pour mission l'accueil physique et téléphonique des résidents et des visiteurs. Elle apporte une aide administrative au directeur. Elle répond aux demandes et besoins des résidents en assurant un rôle de relais entre ces derniers, les familles, les intervenants extérieurs et la Direction.

L'agent d'entretien et de maintenance

Il assure l'entretien du bâtiment et la maintenance des installations. Les gros travaux de réparation ou d'aménagement demandés par les résidents seront réalisés par les artisans locaux, après autorisation de la Direction.

Les agents de service polyvalents

Il a pour missions d'assurer la propreté des locaux communs, l'entretien de votre linge, le service au restaurant.

Il peut amener les résidents qui le souhaitent, faire leurs courses hebdomadaires avec un véhicule et assurer certaines animations. Ils se relaient à tour de rôle de jour afin d'assurer votre sécurité et répondre à vos demandes et besoins quotidiens.

L'animateur

Il est en charge de mettre en place et d'animer les activités ludiques, culturelle et de maintien de l'autonomie sur la résidence.

Le veilleur de nuit

Il assure la sécurité des biens et des personnes la nuit. Il fait des rondes, s'assure de la sécurité des résidents et répond aux demandes éventuelles. Il assure le nettoyage des espaces communs.

Le Chef gérant de cuisine

Elle élabore les menus ainsi que la préparation des repas dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité. Elle a aussi la charge de la gestion des stocks et des commandes.

L'aide cuisinière aide le chef gérant dans la production des repas.

L'ADMISSION ET LA SORTIE

Vous souhaitez intégrer la résidence ? Venez nous rencontrer ! Toute personne souhaitant intégrer la résidence doit l'avoir visitée préalablement. Nous vous remettrons à cette occasion le dossier administratif à remplir et vous l'expliquerons en détail.

Présenter son dossier de candidature

Vous devez constituer votre dossier d'admission, accompagné de justificatifs expliquant la demande d'admission (« *pièces à fournir* »).

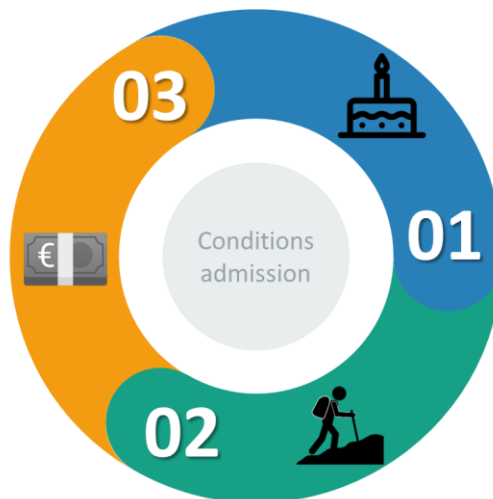
Rappel des conditions d'admission

Ressources compatibles



Avoir des ressources compatibles avec le montant de la redevance locative et des prestations forfaitaires fixes.

L'établissement est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'Aide Sociale à l'Hébergement, dans une limite de places.



60 ans minimum

★ Une dérogation du Conseil Départemental est possible pour les personnes âgées de moins de 60 ans.

★ Les personnes en situation de handicap de moins de 60 ans, les étudiants et/ou les jeunes travailleurs peuvent aussi être accueillis (10 maximum)



Être autonome

- c'est-à-dire sans ou avec une faible perte d'autonomie,
- sans ou avec un faible besoin de compensation

★ Le niveau doit être validé par un classement dans le Groupe Iso Ressources 5 ou 6 et un « *certificat médical d'autonomie, de validité et d'aptitudes* » à vivre en Résidence Autonomie.

Etude du dossier en commission d'admission

La décision d'admission est prise en commission par la direction d'Habitat Pluriel, au regard des informations contenues dans le dossier d'admission.

Vous recevrez un courrier d'acceptation ou de refus. Si votre dossier est accepté, nous vous contactons pour fixer ensemble les modalités de l'admission (date d'entrée, signature des contrats, etc.).

L'accueil du nouveau résident :

Lors de votre arrivée, l'équipe de la résidence sera à vos côtés afin de faciliter votre installation, vous présenter le fonctionnement et vous guider dans les premiers jours.

Elle répondra à toutes vos questions.

Les conditions de l'admission et d'acceptation de l'offre sont décrites dans le **contrat de séjour** qui vous a été remis lors de votre pré-inscription. Le jour de votre entrée dans la résidence, vous devrez remettre l'ensemble des documents signés ainsi qu'un chèque de caution du montant de la redevance et un chèque d'un montant de 100 € pour les frais de dossier.

À la signature et remise de ces documents, l'équipe vous remettra les clés de votre appartement, de votre boîte aux lettres ainsi que les accès à la résidence (digicode à l'entrée du sas et du portail).

Le contrat de séjour

Ce document établit vos responsabilités ainsi que celles de la résidence durant votre séjour. Il détermine les tarifs en vigueur ainsi que les prestations fournies par l'établissement. Vous devez en prendre connaissance avant de le signer, et le conserver.

Les assurances

La souscription à une assurance habitation est obligatoire avant toute remise des clés. Une attestation d'assurance couvrant les risques locatifs et responsabilité civile doit également être fournie. Chaque année vous devrez transmettre l'attestation du renouvellement de celle-ci.

Votre loyer

Il est payable à terme échu. Vous recevrez l'avis d'échéance à chaque début de mois dans votre boîte aux lettres. Un mandat de prélèvement SEPA vous sera demandé dans le dossier d'admission. Les prélèvements ont lieu tous les 10 de chaque mois.

Quitter la résidence

Si vous décidez de quitter l'établissement, vous devez signaler par écrit votre décision à la direction en tenant compte du préavis à respecter.

Dans le cas où notre résidence ne serait plus adaptée à votre état de santé, nous ferons le nécessaire avec vous, votre famille et/ou les services médico-sociaux pour vous accompagner vers une solution d'hébergement plus adaptée.

REDEVANCE ET TARIFICATION DES PRESTATIONS

Une augmentation encadrée des loyers et redevances est prévue chaque année. Le loyer mensuel varie en fonction de l'évolution des Indices de Référence des Loyers.

Tarifs au 01/01/2023 (donnés à titre indicatif)

Redevance mensuelle

- ☐ 714,56 € / mois

Prix des prestations sociales obligatoires :

- ☐ Les frais fixes collectifs (30 jours) : 540,00 €/mois/personne
- ☐ Les frais de demi-pension (25 déjeuners par mois) : 325,00€/mois/personne
- ☐ Facturation au réel de l'électricité au-delà du forfait de 150kWh/mois
- ☐ Facturation au réel de l'eau au-delà du forfait de 3 M3/mois

Prix des prestations variables facultatives

- ☐ Le petit déjeuner : 2,00 €
- ☐ Le repas supplémentaire (dimanche et jours fériés) : 13,00 €
- ☐ Le repas invité : 14,50 €
- ☐ Le portage du plateau à midi : 1,5 €
- ☐ L'assiette du soir : 3,00 €
- ☐ Soupe du soir : 2,00€
- ☐ Le plateau du soir : 4.50 €
- ☐ Lavage du linge : 6,5€ la lessive (linge lavé et séché)
- ☐ Ménage du logement : 26,00 € l'heure
- ☐ Intervention agent d'entretien et de maintenance dans le logement : 1^{ère} demi-heure gratuite, puis 26,00 € de l'heure (matériel facturé en plus, au réel sur facture)

Exemple de tarifs mensuels

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">☐ Demi-pension + Hébergement + Services Collectifs : à partir de 1579,56 € / mois☐ Pension complète + Hébergement + Services Collectifs : à partir de 1729,56€ / mois |
|--|

Les aides possibles

	Versée par	Détails
APL Aide Personnalisée au Logement	Caisse d'Allocations Familiales	Selon les ressources. Versée mensuellement.
APA Aide Personnalisée à l'Autonomie	Conseil général	Obligation d'avoir un GIR inférieur ou égal à 4. Correspond à des heures de travail effectuées par des aides à domicile.
AIDE SOCIALE	Conseil général	Sous conditions de ressources. Permet d'assurer le paiement des frais d'hébergement.

Pour tous renseignements sur ces aides, veuillez contacter :



Conseil départemental – Département des Bouches-du-Rhône

www.departement13.fr

ou par téléphone 04 13 31 13 13



Vous pouvez également vous rendre dans l'une des **maisons du Bel Âge**

www.departement13.fr/les-maisons-du-bel-age



Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Miramas

Bd Dr Jacques Minet, 13140 Miramas

www.miramas.fr/mairie/ccas

DROITS, LIBERTES, INFORMATIONS

Les droits

En tant qu'usager, vos droits sont rappelés et renforcés par la Charte des droits et libertés de la personne accueillie. Cette charte est annexée au règlement de fonctionnement et affichée dans la résidence. Toute l'équipe de la résidence s'engage à respecter ces principes, parmi lesquels figurent notamment :

- ☐ Le respect de votre dignité et de votre intégrité.
- ☐ L'accompagnement et la prise en charge de qualité.
- ☐ Le respect de votre vie privée et le secret des informations.
- ☐ Votre participation active à votre projet de vie.
- ☐ La participation au fonctionnement de la résidence.

Alerte, signalement et réclamations

Pour prévenir tout risque ou dysfonctionnement au sein de la résidence et dans un souci d'amélioration continue de la qualité, il a été mis en place une fiche d'événements indésirables. Elle est à la disposition de l'ensemble des acteurs de l'établissement. En cas de contestation ou réclamation, vous pouvez vous adresser au Directeur de la résidence sur place ou adresser un courrier ou un email à la Direction d'Habitat Pluriel.

La personne qualifiée

En cas de litige touchant à vos droits, vous pouvez faire appel à une personne qualifiée afin de vous aider à faire valoir vos **droits**. Cette personne doit être choisie par vos soins, votre famille ou votre représentant légal sur une liste établie par le préfet et le président du Conseil Départemental. La liste est affichée à l'accueil de la résidence.

Médiateur de la consommation

Un médiateur de la consommation peut également être sollicité par les résidents ou usagers. Le litige doit avoir fait l'objet d'une réclamation préalable auprès de l'établissement et porter sur l'exécution du contrat de fourniture de services. Les questions médicales ou les questions relatives aux soins sont exclues du champ de compétence du médiateur de la consommation. La liste officielle des médiateurs de la consommation référencés est disponible sur le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC).

Les devoirs

- ☐ Pour votre confort, il est de rigueur de respecter les règles de vie de l'établissement définies dans le règlement intérieur de la résidence (calme, courtoisie, convivialité).
- ☐ Le personnel ne peut accepter les avantages financiers ou en nature.
- ☐ En cas d'absence, il est impératif que vous préveniez l'équipe et que vous précisiez la durée de votre absence ou la date de votre retour en cas d'absence prolongée.

Confidentialité et lois informatique et liberté

Toutes les informations vous concernant sont conservées avec une stricte confidentialité.

D'après la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés *«L'informatique doit être au service de chaque citoyen. Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques »*.

Lors de votre admission, des renseignements administratifs nous sont nécessaires et sont donc collectés. Ils font l'objet de traitements informatiques. Cette loi, modifiée par le règlement européen sur la protection des données personnelles, garantit la protection des informations nominatives.

Vous disposez du droit de consulter les informations vous concernant, de vous opposer à leur diffusion ou de demander leur rectification.

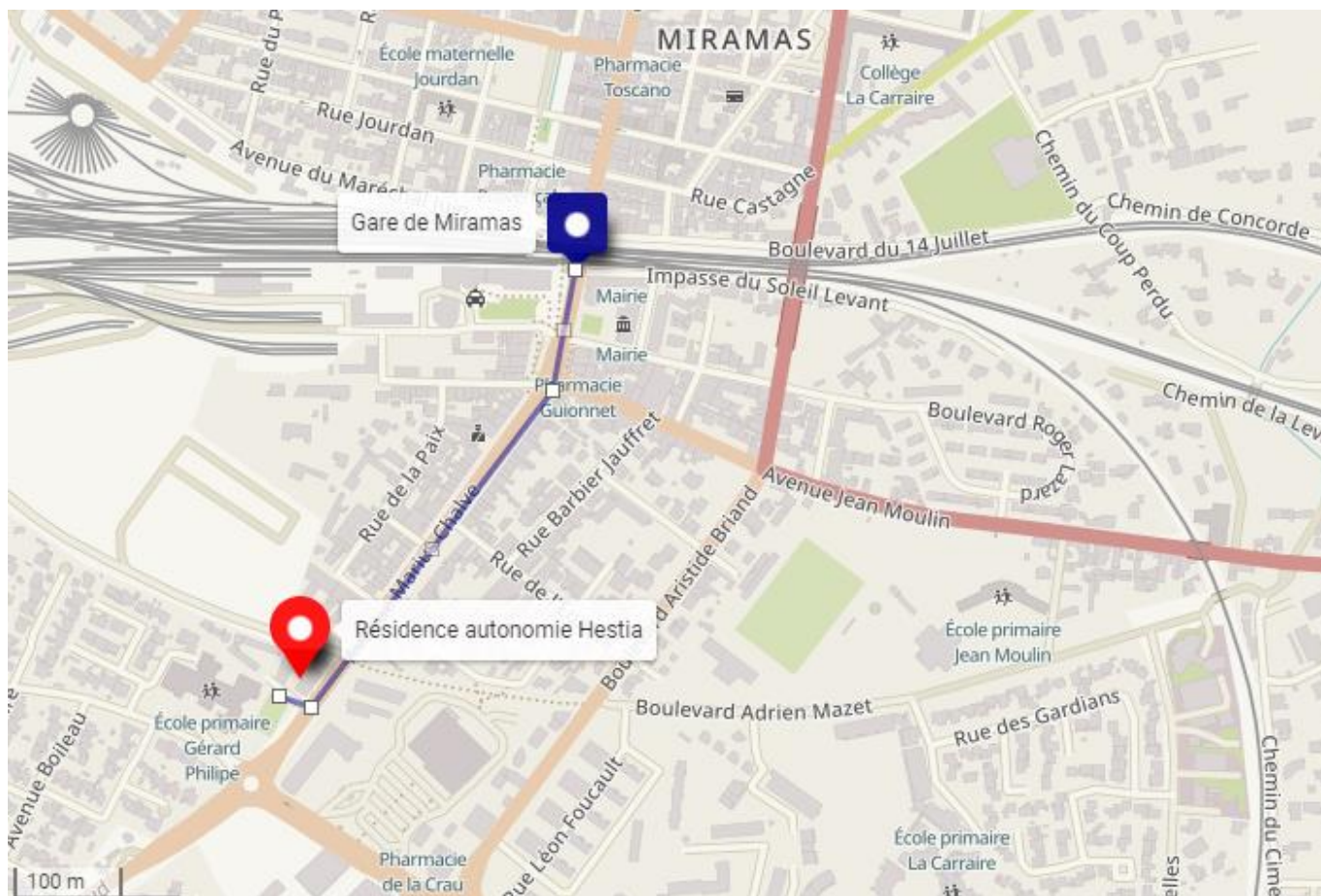
Bientraitance

Elément fondamental de votre bien-être et de notre philosophie, la promotion de la bientraitance est une priorité de la résidence Hestia et de l'association Habitat Pluriel. Cette démarche concerne l'ensemble des acteurs : personnel, intervenants extérieurs et familles. Afin de la promouvoir au quotidien et de renforcer notre politique de lutte contre la maltraitance, nos salariés sont régulièrement formés et ont l'obligation de signaler tout fait de maltraitance à la direction dans les plus brefs délais.

Toute personne qui est victime ou témoin d'un fait de maltraitance peut également prendre contact avec **ALLO MALTRAITANCE (ALMA) au 3977**.

INFORMATIONS PRATIQUES :

Comment nous trouver



Horaires

Accueil public ouvert du lundi au vendredi

9h00 à 12h30 et de 14h à 17h00

Le samedi sur rendez-vous uniquement

Contacts

Résidence Hestia

Adresse : 2 boulevard Jacques Minet - Miramas 13140

Adresse email : hestia@unicil.fr

Téléphone : 04 13 43 53 51

www.habitat-pluriel.fr

ANNEXE ET CADRE REGLEMENTAIRE

La loi 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.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie

Article 1er : Principe de non-discrimination

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

Article 2 : Droit à une prise en charge ou à un accompagnement adapté

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

Article 3 : Droit à l'information

La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement 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 éclairé et de la participation de la personne

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

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

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

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

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal auprès de l'établissement, du service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge et d'accompagnement.

Ce choix ou ce consentement est également effectué par le représentant légal lorsque l'état de la personne ne lui permet pas de l'exercer directement. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique.

La personne peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge ou l'accompagnement.

Article 5 : Droit à la renonciation

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

Article 6 : Droit au respect des liens familiaux

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

Dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et du souhait de la personne, la participation de la famille aux activités de la vie quotidienne est favorisée.

Article 7 : Droit à la protection

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

Il lui est également garanti le droit à la protection, le droit à la sécurité, y compris sanitaire et alimentaire, le droit à la santé et aux soins, le droit à un suivi médical adapté.

Article 8 : Droit à l'autonomie

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

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

Article 9 : Principe de prévention et de soutien

Les conséquences affectives et sociales qui peuvent résulter de la prise en charge ou de l'accompagnement doivent être prises en considération. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge et d'accompagnement.

Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins la personne accueillie doit être facilité avec son accord par l'institution, dans le respect du projet d'accueil et d'accompagnement individualisé et des décisions de justice.

Les moments de fin de vie doivent faire l'objet de soins, d'assistance et de soutien adaptés dans le respect des pratiques religieuses ou confessionnelles et convictions tant de la personne que de ses proches ou représentants.

Article 10 : Droit à l'exercice des droits civiques attribués à la personne accueillie

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

Article 11 : Droit à la pratique religieuse

Les conditions de la pratique religieuse, y compris la visite de représentants des différentes confessions, doivent être facilitées, sans que celles-ci puissent faire obstacle aux missions des établissements ou services.

Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Ce droit à la pratique religieuse s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement normal des établissements et services.

Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité

Le respect de la dignité et de l'intégrité de la personne est garanti.

Hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge ou de l'accompagnement, le droit à l'intimité doit être préservé.

[illegible]