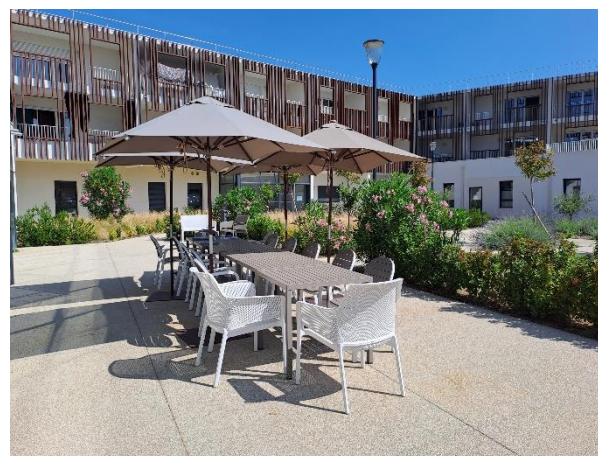


## LIVRET D'ACCUEIL DES RESIDENTS RESIDENCE HESTIA

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

[hestia@unicil.fr](mailto: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.



## MESSAGE de BIENVENUE

Bienvenue à la Résidence séniors HESTIA



**Aurore ESTEVEZ**  
**Directrice de la résidence**

Madame, Monsieur,

Vous venez d'emménager au sein de la résidence Hestia, et nous sommes ravis de vous accueillir.

L'ensemble des équipes professionnelles vous souhaite la bienvenue.

Le bien-être et l'épanouissement de chaque résident sont au cœur de nos préoccupations.

Notre établissement s'inscrit dans une démarche qualité rigoureuse et continue, afin d'offrir un cadre de vie sûr, respectueux et convivial.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner dans votre installation. Vous y trouverez les informations essentielles sur la vie quotidienne, l'organisation et le fonctionnement de la résidence.

Il vous aidera à mieux découvrir votre nouvel environnement et à vous y sentir rapidement chez vous.

Nous mettons tout en œuvre pour rendre votre séjour agréable, en restant à l'écoute de vos besoins et de vos suggestions, dans une volonté constante d'amélioration de nos services, de notre organisation et de la sécurité.

Dans l'attente de vous rencontrer très prochainement,

**Mme ESTEVEZ Aurore,**

Directrice de la Résidence autonomie séniors Hestia

## SOMMAIRE

1 - PRESENTATION DE LA RESIDENCE	Page 4
2 - LA GESTION PAR HABITAT PLURIELLE	Page 5
3 - LA SITUATION GEOGRAPHIQUE	Page 6
4 - LES LOGEMENTS	Page 8
5 – LA VIE PRATIQUE	Page 9
6 - LA RESTAURATION	Page 11
7 - LA VIE SOCIALE : CVS, PAP et Commission des menus	Page 14
8 – LES ANIMATIONS	Page 16
9 – LES SERVICES DE LA RESIDENCE	Page 18
10 – LES LIEUX DE VIE	Page 20
11 – UNE EQUIPE A LEUR EQUIPE	Page 27
12 – L’ADMISSION ET LA SORTIE	Page 30
13 – LES TARIFS	Page 33
14 – LES AIDES POSSIBLES	Page 34
15 – LES INFORMATIONS PRATIQUES	Page 35
16 – LES CONTACTS EXTERIEURS UTILES	Page 36
17 – LES COMMERCE ET ACTIVITES PROCHES DE LA RESIDENCE	Page 37
18 – INFORMATIONS SUR VOS LES DROITS ET LIBERTES	Page 38
19 – LE CADRE REGLEMENTAIRE – charte des droits et libertés de la personne accueillie	Page 41

## 1 – PRESENTATION DE LA RESIDENCE « HESTIA »

La résidence HESTIA est une Résidence Autonomie à but non lucratif, destinée aux personnes âgées valides et autonomes. Elle propose des appartements en séjour temporaire ou permanent, permettant à chacun de conserver son indépendance tout en bénéficiant d'un cadre de vie sécurisé et de services collectifs.

Elle constitue ainsi une alternative intermédiaire entre le domicile traditionnel et l'EHPAD.

Bien que non médicalisée, la résidence relève du secteur médico-social et est soumise aux dispositions de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, relative aux institutions sociales et médico-sociales.

La résidence est conventionnée à l'Aide Personnalisée au Logement (APL) et habilitée à accueillir des bénéficiaires de l'aide sociale, facilitant ainsi l'accès à ses prestations pour tous.

La gestion de la résidence est assurée par l'association Habitat Pluriel, filiale du groupe UNICIL.



### Le savez-vous ?

Le nom « **Hestia** » fait référence à la déesse grecque du feu sacré et du foyer, symbole de protection, de famille et de bienveillance : des valeurs que notre association s'engage à faire vivre au quotidien auprès de chaque résident.

## 2 – LA GESTION PAR HABITAT PLURIEL

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.

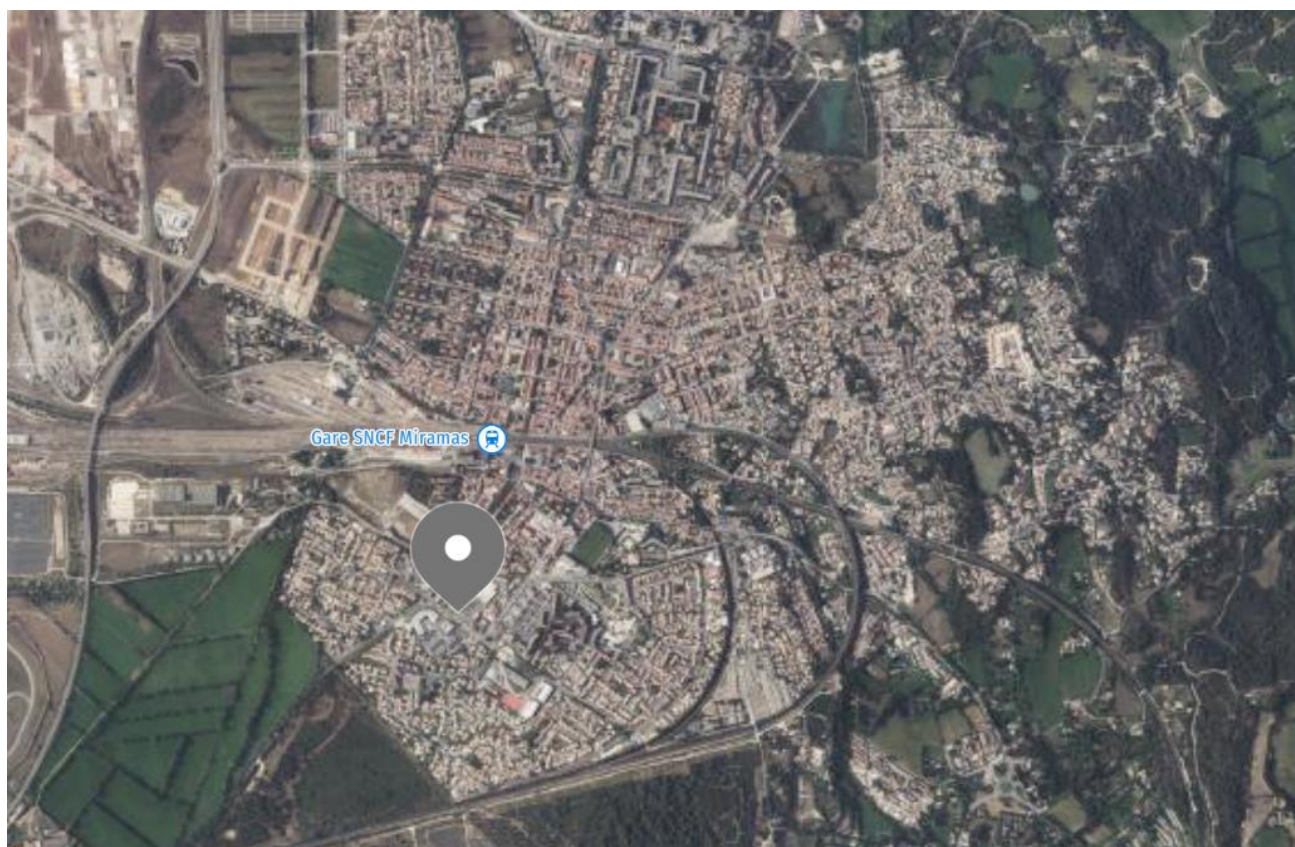
Les équipes de la résidence vous accueilleront et vous accompagneront toujours avec bienveillance, en fonction de ces principes.

### 3 – LA SITUATION GEOGRAPHIQUE

La résidence autonomie HESTIA est située au 2 ter boulevard Jacques Minet, au cœur d'un quartier résidentiel calme, à proximité immédiate du centre-ville de Miramas.

Elle s'inscrit dans un pôle de services de proximité, regroupant une maison médicale, un EHPAD et une maison des services publics, offrant ainsi un environnement riche en ressources pour les résidents.

La résidence se trouve à 600 mètres de la mairie et de la gare de Miramas, ce qui facilite son accès en transports en commun. Elle bénéficie d'un environnement agréable et dynamique, à quelques pas de nombreux services à la personne (CCAS, maison médicale...) et commerces de proximité (pharmacie, boulangerie, marché hebdomadaire, supermarché, etc.).



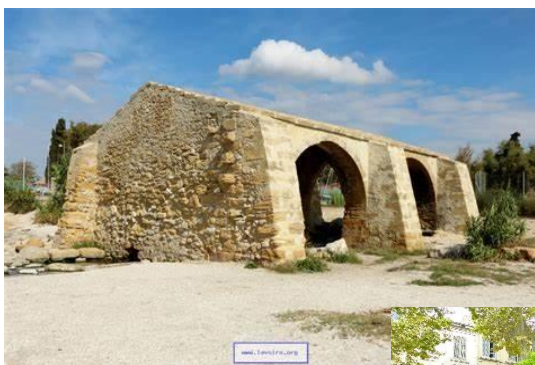
\*La résidence Hestia est situé à la pointe du curseur gris, en forme de « C ».

## La ville de MIRAMAS

MIRAMAS est une ville à la fois vivante, commerçante et animée, tout en conservant le charme d'un village typiquement provençal. Entre ses places ombragées de platanes, ses avenues commerçantes, ses cafés conviviaux, ses clubs séniors, son centre culturel et son théâtre, la ville offre une grande richesse d'activités et de services pour tous les âges.

Elle bénéficie d'un environnement naturel exceptionnel, nichée entre les étangs, les Alpilles, la plaine de la Crau et la Camargue, ce qui en fait un cadre de vie privilégié pour les résidents de notre établissement.

MIRAMAS est également idéalement située à proximité de petites villes et villages attrayants tels que Salon-de-Provence, Saint-Chamas, Istres ou encore Grans, permettant de belles escapades locales.



## 4 – LES LOGEMENTS

La résidence autonomie HESTIA est composée de 84 logements individuels, répartis sur 3 niveaux et desservis par deux ascenseurs.

Tous les appartements sont de type T1 bis, d'une superficie d'environ 31 m<sup>2</sup>, et disposent chacun d'une terrasse privative de 10 m<sup>2</sup>, offrant un espace extérieur personnel et agréable.

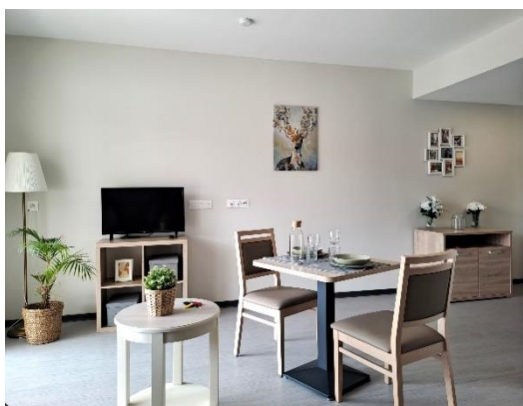
Chaque logement est aménagé de la manière suivante :

- Une entrée avec rangements intégrés
- Une pièce à vivre comprenant un coin nuit et une kitchenette équipée
- Une salle d'eau avec WC, conforme aux normes d'accessibilité
- Des barres de maintien et des équipements adaptés pour garantir confort et sécurité

Les logements ne sont pas meublés, afin de permettre à chaque résident de personnaliser son espace de vie avec ses propres meubles, objets et éléments de décoration. Cela favorise une transition en douceur dans un environnement familial et rassurant.

La kitchenette est entièrement aménagée et équipée avec :

- Un plan de travail
- Des meubles de rangement
- Un réfrigérateur
- Une plaque de cuisson 2 feux
- Un micro-ondes/grill
- Une hotte aspirante



## 5 - LA VIE PRATIQUE

- **L'accès et la sécurité à la résidence**



L'accès à la résidence et aux logements se fait en toute autonomie : chaque résident dispose de ses propres clés et badge d'accès.

La résidence est ouverte au public de 9h00 à 17h00. En dehors de ces horaires, l'entrée est sécurisée : l'accès se fait uniquement par un code confidentiel, transmis aux proches autorisés et aux professionnels libéraux intervenants. Ce code d'accès est régulièrement renouvelé afin de garantir une sécurité optimale pour l'ensemble des résidents.

- **Les professionnels de santé** (Prestataires extérieurs)



Chaque résident conserve le libre choix de ses professionnels de santé (médecin traitant, infirmier, pédicure, podologue, etc.). Les honoraires et frais médicaux liés à ces interventions restent à la charge du résident.

Afin de garantir un accompagnement adapté, il est demandé au résident (ou à son représentant légal) de communiquer au personnel de la résidence :

- Le nom de son médecin traitant et des autres professionnels de santé intervenants
- Les coordonnées des personnes à prévenir en cas d'urgence
- Les consignes à suivre en cas d'hospitalisation

Ces informations sont consignées dans un Dossier d'Urgence Individualisé (DUI), tenue à jour par la résidence.

Les soins médicaux sont placés sous la responsabilité des médecins prescripteurs et des professionnels de santé libéraux.

Il n'y a pas de personnel soignant au sein de la résidence autonomie HESTIA. L'accompagnement au quotidien est assuré par des professionnels qualifiés, notamment une Aide Médico-Psychologique (AMP), dans le respect du projet de vie de chacun.

- **Réseau internet et télécommunications** (Prestataires extérieurs)



Chaque logement est équipé des prises nécessaires pour recevoir la télévision, installer une ligne téléphonique et bénéficier d'une connexion internet.

Pour activer ces services, il vous appartient de souscrire un abonnement personnel auprès de l'opérateur de votre choix, une fois la remise des clés effectuée. Les frais d'ouverture ou de transfert de ligne, ainsi que l'abonnement et les consommations, sont à votre charge.

Par ailleurs, une connexion Wi-Fi gratuite est disponible au rez-de-chaussée de la résidence, dans les espaces communs.

- **Téléalarme Quiétude 13**



Les résidents ont la possibilité de souscrire un contrat de téléassistance auprès de l'organisme de leur choix, afin de renforcer leur sécurité à domicile.

À titre d'information, la résidence peut fournir sur simple demande les formulaires d'adhésion au dispositif "Quiétude 13", proposé par le Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône.

Ce service permet aux résidents de bénéficier d'un dispositif d'alerte à distance, relié à une centrale d'écoute, en cas de chute, de malaise ou de besoin d'assistance.

- **Le service de buanderie** (Prestation supplémentaire)



Chaque logement est équipé pour permettre, si le résident le souhaite, l'installation d'une machine à laver à hublot sous le chauffe-eau. Les arrivées d'eau et les branchements électriques nécessaires sont déjà prévus.

Pour les résidents ne disposant pas de lave-linge, ou souhaitant bénéficier d'un service complémentaire, la résidence propose un service de blanchisserie en supplément.

Deux prestations sont possibles, au tarif unitaire de **6,50 €** pour l'équivalent d'un panier de linge :

- Lavage, séchage et pliage du linge
- Repassage du linge

Ces prestations sont facultatives et accessibles sur simple demande auprès de l'équipe d'accueil. Le montant correspondant sera ajouté à l'avis d'échéance du mois en cours, transmis mensuellement au résident.

- **Le courrier**



Chaque résident dispose de sa boîte aux lettres personnelle, située dans l'entrée de la résidence.

Un service d'aide au dépôt du courrier affranchi est proposé. Les résidents peuvent déposer leurs lettres prêtes à l'envoi :

- soit à l'accueil,
- soit dans la boîte sécurisée prévue à cet effet, située dans le hall d'entrée.

Les courriers collectés sont déposés en boîte aux lettres une fois par semaine, le mardi.

Pour information, la boîte aux lettres postale la plus proche se situe entre la pharmacie de La Crau et les casiers à bouteilles de gaz, à côté du Carrefour Market.

## 6 - LA RESTAURATION

### Notre prestataire VITALREST : L'Expertise alimentaire au service de la santé !



Afin d'offrir à nos résidents des repas équilibrés, variés et de qualité, la résidence « Hestia » a fait le choix de collaborer avec la société VITALREST. Cette entreprise familiale et indépendante, spécialisée dans la restauration en milieu sanitaire et médico-social, met depuis plus de 20 ans son savoir-faire au service du bien-être nutritionnel des personnes accueillies.

VITALREST propose des formules personnalisées, conçues pour répondre aux besoins spécifiques et aux préférences alimentaires de chacun.

Au sein de la résidence, les repas sont préparés sur place par notre chef cuisinier William, accompagné de son équipe. Chaque jour, ils élaborent avec professionnalisme, passion et bienveillance de savoureux plats faits maison, contribuant ainsi au confort et au plaisir de la table de nos résidents.



## Les différentes prestations de restauration proposées

- **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 Gouter**

Un délicieux gouter est proposé le mardi et le vendredi à 16h00. Un moment d'échange et de gourmandises !!

- **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 informations pratiques en lien avec la restauration

- **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, un menu est proposé et la possibilité de choix de substitution. 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.

## 7 - LA VIE SOCIALE

### Le Conseil de la Vie Sociale - CVS

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 actif au sein de la Résidence et se réunit à minima 3 fois par an. Cette instance est obligatoirement consultée pour tout sujet ayant un impact sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement.

La liste des membres du Conseil de Vie Sociale est affichée au sein de l'établissement. Ainsi, vous pourrez solliciter si vous le souhaitez et autant que de besoin le Président élu ainsi que tout autre membre élu du CVS.

## Le Projet Personnalisé du résident - PAP

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 des menus

Tous les résidents sont conviés une fois par trimestre à une commission restauration. Ce moment d'échange permet à chacun de donner son avis sur la qualité des repas servis, de partager ses remarques et de proposer de nouvelles idées de plats pour le trimestre à venir.

Les dates de ces commissions sont affichées dans le hall d'accueil ainsi que près de la salle de restaurant.

Par ailleurs, chaque semaine, une fiche de choix des menus est remise aux résidents. Ce document au format A4, recto-verso, permet de cocher les repas de la semaine qui aura lieu dans 15 jours.

Si besoin, un membre de l'équipe peut apporter son aide pour remplir cette fiche, afin que chacun puisse exprimer ses préférences en toute simplicité.

## 8 - LES ANIMATIONS

Notre animatrice vous proposera chaque semaine un programme d'activités diversifiées, stimulantes et adaptées aux envies du moment.

Ateliers créatifs, jeux de mémoire, moments musicaux, sorties dans des parcs, ou encore café convivial : autant d'occasions de se retrouver, d'échanger, de rire, de créer du lien et de garder un esprit vif dans une ambiance conviviale.

Nous avons à cœur de faire de chaque animation un moment de plaisir, de partage et de bienveillance. Notre animatrice prend le temps d'écouter vos envies, vos besoins, mais aussi vos appréhensions, pour que chacun se sente libre de participer, à son rythme, sans pression.

Chaque proposition est pensée pour favoriser le bien-être, le lien social et l'expression de soi, tout en respectant les singularités de chacun.

Votre voix compte, et c'est avec joie que notre animatrice recueille vos suggestions, vos idées ou vos rêves d'activités, pour les intégrer, dans la mesure du possible, dans le futur programme. Ensemble, nous construisons des moments qui vous ressemblent.

### Les activités hebdomadaires

Les animations proposées sont assurées par notre animatrice, par des membres de l'équipe de la résidence ou bien encore par des intervenants extérieurs qualifiés, dans un esprit de joie, de partage et de convivialité.

Chaque semaine, un nouveau planning d'activités est affiché dans le hall d'entrée, ainsi que dans différents lieux de passage dans la résidence, vous permettant de découvrir les rendez-vous à venir.

Chaque jour, un rappel est fait pour vous informer des activités prévues, avec les lieux précisés pour que chacun puisse s'organiser en toute sérénité.

Ces temps d'animation sont de véritables moments conviviaux et chaleureux, pensés pour favoriser les rencontres, le bien-être et le plaisir d'être ensemble.



## Les festivités

À la résidence Hestia, chaque moment de l'année est une occasion de célébrer la vie ensemble !

Une fois par mois, nous mettons à l'honneur les résidents fêtant leur anniversaire autour d'un goûter spectacle convivial, dans une ambiance joyeuse et chaleureuse. Ces instants de fête sont très attendus, car ils permettent à chacun de se sentir entouré et valorisé.

Tout au long de l'année, nous organisons également de nombreux temps forts, comme le repas de la fête des mères en mai, ou encore les festivités de fin d'année en décembre, qui rassemblent résidents, familles et équipes autour de repas gourmands et d'après-midis festifs animés en musique ou en spectacle. Chaque saison apporte son lot d'occasions pour se retrouver, rire, chanter et partager des souvenirs.

Ces événements sont toujours pensés dans un esprit de convivialité et d'inclusion : les familles, frères, sœurs et proches sont chaleureusement invités à participer à ces moments précieux et à vivre ces instants aux côtés de leur parent ou proche résident. Parce que le lien familial reste essentiel, nous veillons à offrir des espaces où le partage et l'émotion prennent toute leur place.



## 9 – LES SERVICES DE LA RESIDENCE

### La téléassistance – Quiétude 13

Un dispositif de sécurité pour votre sérénité.

Lors de votre arrivée à la résidence, vous avez la possibilité de souscrire un contrat de téléassistance auprès d'un organisme d'appel d'urgence. Le dispositif recommandé par la résidence est Quiétude 13, mis en place par le Conseil Départemental. Les formulaires d'adhésion sont disponibles en mairie, mais peuvent également vous être remis sur simple demande à l'accueil.

Lors de cette souscription, vous pourrez inscrire le numéro de téléphone de la résidence en priorité dans la liste des contacts à prévenir. Ainsi, en cas d'alerte, l'agent présent sur la résidence pourra intervenir rapidement, 24h/24, 7j/7, et vous apporter l'assistance nécessaire.

Ce dispositif est une garantie supplémentaire de sécurité pour vous et vos proches, et s'inscrit dans notre volonté de vous offrir un cadre de vie à la fois autonome et rassurant.

### L'entretien du logement

Entretien de votre logement : plusieurs solutions à votre disposition.

Vous avez la possibilité de faire appel à une aide pour l'entretien de votre logement.

La résidence propose un service d'entretien à la carte, réalisé par nos agents de service. Cette prestation, comprenant notamment le dépoussiérage et le nettoyage des sols, est effectuée sur simple demande auprès de l'accueil. Sa mise en œuvre sera réalisée dans les 7 jours suivant la demande. Elle donne lieu à une facturation supplémentaire, ajoutée à votre avis d'échéance.

Si vous le souhaitez, vous avez également toute liberté de faire appel à un prestataire extérieur de votre choix. Dans ce cas, un contrat d'entretien personnalisé pourra être établi directement avec ce professionnel.

Des contacts d'intervenants extérieurs pouvant assurer ce type de service à la résidence est disponible à l'accueil pour vous guider dans vos démarches.

## Les professionnels de santé

Suivi médical et professionnels de santé : un libre choix respecté.

La résidence ne dispose pas de personnel médical ou soignant sur place. Toutefois, chaque résident reste libre de conserver ses professionnels de santé habituels, qu'il s'agisse de son médecin traitant, infirmier(ère) libéral(e), kinésithérapeute, podologue, etc.

Les professionnels de santé peuvent intervenir directement au sein de la résidence, soit dans le logement du résident, soit dans un espace dédié : la salle de bien-être, équipée d'une table de massage et pouvant être verrouillée pour plus d'intimité. Ce lieu est notamment à disposition des kinésithérapeutes, s'ils souhaitent y exercer leurs soins dans des conditions confortables.

Pour faciliter leur accès, l'accueil peut, sur demande éclairée du résident ou de son représentant, transmettre un code d'accès sécurisé à ces professionnels de santé.

Une liste non exhaustive de professionnels pouvant intervenir à la résidence est disponible à l'accueil pour vous aider dans vos recherches si nécessaire.

## Le circuit des médicaments

Chaque résident est libre de choisir la pharmacie avec laquelle il souhaite effectuer ses démarches.

La résidence autonomie Hestia, en tant qu'établissement social et médico-social est régie par le décret n° 2016-696 du 27 mai 2016. Elle n'est pas autorisée à intervenir dans le circuit du médicament, ni à réceptionner ou stocker les traitements médicamenteux, conformément à la réglementation définie dans le Code de l'action sociale et des familles (articles L. 313-12 et R. 313-1 à R. 313-... et suivants) en vigueur dans les résidences autonomie.

À proximité immédiate de la résidence, vous trouverez la pharmacie de la Crau, située à côté du Carrefour Market. Elle est facilement accessible à pied pour les personnes autonomes.

En cas de difficultés à vous déplacer, vous pouvez solliciter votre infirmier libéral, votre médecin traitant ou tout professionnel de santé qui vous suit, afin qu'il vous propose une solution adaptée.



## Les prestataires extérieurs - Coiffeuse

Vous êtes libre de choisir les professionnels de votre choix pour intervenir à votre domicile, selon vos besoins et préférences.

Une coiffeuse est habituée à se déplacer au sein de la résidence, ses coordonnées et tarifs sont affichés sur la porte de la salle bien-être.

La gestion des rendez-vous, des prestations et du règlement se fait en autonomie entre le résident et le professionnel.

La résidence ne prend pas en charge la prise de rendez-vous ni la gestion des paiements.

Si vous faites appel à un prestataire extérieur de votre propre initiative, il est important de prévenir l'accueil à l'avance, afin de permettre un bon accueil et une organisation sécurisée des interventions.

## 10 - LES LIEUX DE VIE

Des lieux de vie pensés pour vous.

Chaque espace de la résidence a été imaginé avec soin pour favoriser le partage, le lien social et la convivialité au quotidien. Nous avons à cœur de créer une atmosphère accueillante, où chacun peut se sentir bien, entouré, et libre d'échanger ou de se retrouver.

Des lieux communs confortables ont été aménagés pour encourager les rencontres entre résidents, mais aussi pour accueillir les familles et les proches dans un cadre chaleureux. D'autres espaces, plus calmes ou plus intimistes, sont également prévus pour permettre à chacun de profiter d'un moment de lecture, de repos ou de détente, selon ses envies.

Les lieux que vous allez découvrir au fil des pages reflètent l'esprit de la résidence : un cadre de vie vivant, à taille humaine, qui met l'humain au centre. Que ce soit pour partager un repas, participer à une animation, échanger autour d'un café ou simplement se sentir chez soi, chaque espace a été conçu pour vous.

## La salle de restaurant

La salle de restaurant : un lieu de vie et de partage.

Située au rez-de-chaussée, la salle de restaurant est un véritable cœur battant de la résidence. Spacieuse, colorée et baignée de lumière grâce à ses grandes baies vitrées donnant sur le jardin d'accueil, elle offre un cadre agréable et apaisant pour partager les repas. La climatisation assure un confort optimal, en toutes saisons.

Aux beaux jours, la terrasse attenante aménagée permet de profiter des déjeuners en plein air, dans une atmosphère détendue et conviviale.

Plus qu'un simple espace de restauration, cette salle est également un lieu de vie et de festivités. En dehors des horaires de service, elle se transforme pour accueillir les grands temps forts de l'année : anniversaires, fêtes de fin d'année, fête de la musique ou autres moments festifs. C'est un endroit vivant, où les liens se tissent, les souvenirs se créent, et où la convivialité est toujours au rendez-vous.



## La salle à manger des invités

Pensée pour favoriser les moments précieux en famille ou entre amis, cette salle peut être privatisée sur simple demande. Vous y partagerez un déjeuner en toute intimité, dans un cadre modulable, que ce soit pour un repas en tête-à-tête ou pour la famille réunissant jusqu'à dix convives.

Ce lieu permet de vivre des instants de convivialité, de retrouvailles et de complicité, comme à la maison, mais sans les contraintes de l'organisation.

## Le salon bien-être

Situé au rez-de-chaussée, cet espace convivial est spécialement aménagé pour vous offrir des moments de détente et de soin. Il accueille des professionnels du bien-être qui interviennent sur rendez-vous, en séances individuelles ou en petits groupes.

Vous pourrez faire appel à des prestataires extérieurs pour des prestations variées telles que pédicure, soins esthétiques, coiffure, massages ou kinésithérapie. De plus, des animations bien-être peuvent être ponctuellement organisées dans cet espace.

Le salon est équipé d'une table de massage confortable ainsi que de deux fauteuils de coiffure modernes, garantissant un cadre agréable et adapté à chaque soin.

Les tarifs des prestations sont clairement affichés sur la porte, pour votre information.

## La salle d'animation

Dans cette salle chaleureuse et conviviale, une multitude d'activités manuelles et créatives vous attendent : peinture, dessin, origami, macramé, confection d'albums photos... Chacun peut exprimer sa créativité dans une ambiance joyeuse, ponctuée de rires et d'échanges.

Un atelier numérique y est régulièrement organisé, afin d'aider celles et ceux qui souhaitent apprendre à recevoir leurs emails, réaliser leurs démarches en ligne ou garder le lien avec leurs proches.

Ces moments sont autant d'occasions de partage, de convivialité et de découverte dans la bonne humeur.



## La salle de bibliothèque et télévision

Le coin lecture, véritable havre de paix, est aménagé avec soin pour vous offrir un cadre chaleureux et confortable. De grandes bibliothèques bien garnies vous invitent à la découverte, entourées de fauteuils moelleux et d'une table basse conviviale. Une lumière tamisée crée une atmosphère douce et apaisante, parfaite pour vous plonger dans un bon livre, feuilleter un magazine ou simplement vous relaxer en toute tranquillité.

À certains moments de la journée, l'espace se transforme en coin télévision, accessible en libre-service, où vous pouvez venir vous détendre devant votre film préféré, découvrir un documentaire passionnant ou partager un moment convivial lors d'une séance de karaoké. Que ce soit pour un moment calme ou une animation festive, cet espace est conçu pour rassembler, divertir et offrir un vrai temps de plaisir.

Que vous soyez amateur de lecture, cinéphile ou simplement en quête d'un endroit agréable pour souffler, ce coin chaleureux est là pour vous accueillir et vous faire sentir comme chez vous.



## Le salon de thé

Retrouvez-vous à différents moments de la journée dans le salon de thé situé au rez-de-chaussée, un espace pensé pour le partage et la détente.

Que ce soit avant le déjeuner, pour commencer la journée en douceur autour d'une boisson chaude, ou le soir après le dîner, pour échanger en toute convivialité autour d'un café, d'un thé ou d'une infusion, ce lieu vous invite à la rencontre et à la bonne humeur.

Le salon de thé est également un espace de lecture paisible, où le journal du jour est mis à votre disposition chaque matin pour vous tenir informé et accompagner vos moments de calme.

Que vous souhaitiez discuter avec vos voisins, savourer un instant de tranquillité ou simplement prendre le temps de vous poser, cet espace chaleureux est là pour vous accueillir.



## L'espace buanderie

Pour les résidents qui ne disposent pas de machine à laver dans leur logement ou qui souhaitent simplement se faciliter le quotidien, la résidence propose une prestation complémentaire d'entretien du linge.

Deux types de services sont possibles selon vos besoins :

- le lavage, séchage et pliage de votre panier de linge,
- ou le repassage de votre panier de linge.

Sur simple demande, le résident apporte son linge à l'agent de service directement à la buanderie. Celui-ci sera traité dans la journée ou le lendemain, selon la prestation choisie et l'heure, puis restitué propre, sec et soigneusement plié ou repassé.

Pour en bénéficier, il suffit de solliciter un agent de service qui vous fera remplir et signer un bon de prestation. Le montant de la prestation sera ensuite automatiquement ajouté à votre prochain avis d'échéance.



## Les salons conviviaux et de détente aux étages

Deux types d'espaces sont à votre disposition dans les étages, pensés pour rythmer votre quotidien et favoriser le lien entre résidents.

D'un côté, les salons conviviaux, installés dans les lieux de passage, encouragent les échanges et les rencontres informelles. Accessibles en permanence, ces petits coins chaleureux permettent de discuter, de partager une boisson ou simplement de se retrouver à plusieurs pour un moment de convivialité spontané.

De l'autre, les salons de détente offrent une ambiance plus calme et reposante. Équipés de bibliothèques fournies, ils sont propices à la lecture, à la rêverie ou à un moment de tranquillité loin de l'agitation. Ces espaces invitent chacun à prendre soin de soi, dans un environnement apaisant et confortable.

## La salle de sport au 1<sup>er</sup> étage

Cette salle de sport est entièrement dédiée à l'entretien de votre forme et de votre mobilité. Elle est équipée de trois vélos d'appartement et d'un tapis de course, tous adaptés à un usage senior. Véritable atout pour le bien-être au quotidien, cet espace permet de préserver votre autonomie et de maintenir une activité physique régulière.

Chaque semaine, un professeur de sport affilié à l'Office Municipal des Sports (OMS) vient animer des séances de gym douce, en petit groupe, dans une ambiance conviviale et bienveillante.

La salle s'ouvre sur une terrasse extérieure abritée, qui, dès que le temps le permet, devient un lieu idéal pour pratiquer les activités sportives en plein air. Un cadre agréable pour bouger à son rythme, dans le respect des capacités de chacun.



## 11 - UNE 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.



### Directeur(-trice) :

Garant de la sécurité des biens et des personnes et de l'exploitation de la résidence, son rôle est de veiller à la qualité de vie et des prestations offertes ainsi qu'au bien-être des résidents et de l'équipe. Il (elle) a une responsabilité hiérarchique, technique et administrative sur la résidence.

A ce titre, il (elle) met en place la vie collective sur la résidence et développe le projet d'établissement, en collaboration avec l'équipe. Il (elle) promeut et développe une démarche d'amélioration continue et de la qualité sur la résidence et veille aux objectifs en termes d'autonomie, de services et de qualité de vie des résidents.



### L'Agent d'accueil Polyvalent :

Il (elle) est la première personne avec laquelle les résidents, familles ou invités entre en contact. Son rôle est de renseigner les résidents, de les orienter et de les aider dans les démarches administratives mais également d'accueillir les visiteurs ainsi que de réceptionner les appels. Il (elle) seconde le Directeur(-trice) dans certaines des tâches administratives de la résidence (comptabilité des repas, facturation, etc.) et dans la prévention de l'autonomie des résidents en participant activement à la démarche d'animation.



### L'Agent d'entretien et de maintenance polyvalent :

Son rôle est d'assurer l'entretien du bâtiment et la maintenance des installations. Il peut être amené à réaliser les petites réparations locatives suivant une formule forfaitaire. Il suit les prestataires extérieurs, intervenants dans le cadre des maintenances curatives, préventives et obligatoires.



### Les Agents de service polyvalent :

En contact quotidien avec les résidents, leur rôle est de garantir la propreté des locaux et espace de vie du site, tout en signalant les dysfonctionnements ou les situations à risque. Ils (elles) peuvent assurer le service du restaurant et être en relais avec l'agent d'accueil dans ses missions (accueil général, téléphone, ouverture des portes et du portail). Ils (elles) participent activement à la vie du site et à la prévention de l'autonomie des résidents à travers la participation aux réunions d'équipes, au suivi des résidents et aux échanges qu'ils (elles) entretiennent au quotidien.



### Animateur(-trice) :

Il (elle) anime les activités validées dans le cadre du programme d'activités de la résidence. Il (elle) participe activement à toutes les manifestations visant à promouvoir la convivialité, la solidarité et le maintien à l'autonomie des personnes accompagnées au sein de la résidence. Il/elle peut être un intervenant extérieur ou un membre de l'équipe de la résidence.



### L'AMP (Aide Médico-Psychologique) :

Il (elle) est le référent du pôle Personnes Handicapées Vieillissantes Autonomes en leur assurant un accompagnement personnalisé et des animations adaptés chaque semaine.

Il (elle) assure le relais entre tous les résidents et les membres de l'équipe, la Direction, les intervenants extérieurs et les familles.

Il (elle) assure le suivi des projets d'accompagnement personnalisé de tous les résidents.

Il (elle) est de formation Aide médico Psychologique avec expérience dans le secteur du handicap.



### Les veilleurs de nuit :

Ils assurent la sécurité des biens et des personnes la nuit. Ils réalisent des rondes, s'assurent de la sécurité des résidents et répondent aux demandes éventuelles. Ils assurent le nettoyage des espaces communs.



## Chef(fe) gérant(e) et chef(fe) cuisinier(e) : Prestataire

### Vitalrest

Moments importants de la vie d'une résidence autonomie, les repas participent au bien-être et à la qualité de vie des résidents. Le déjeuner offre un moment de convivialité et de plaisir partagé. A ce titre, leurs rôles sont d'élaborer les menus et de préparer les repas tout en veillant à leur qualité et à la satisfaction des résidents. Ils(elles) doivent également respecter les règles d'hygiène et de sécurité et assurer la gestion des stocks et des commandes tout en privilégiant produits frais, produits de saison et produits locaux. La gestion de la restauration est concédée à une société extérieure choisie à l'occasion d'appels d'offres.



## 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.

## 12 – L'ADMISSION ET LA SORTIE

Si ce livret vous a été remis, c'est que vous avez déjà entamé une démarche d'information auprès de notre établissement et que nous avons eu le plaisir d'échanger lors d'une première prise de contact ou d'une visite de la résidence.

Ce livret vous accompagnera dans votre réflexion, en vous apportant des informations précises sur l'organisation, les services et le fonctionnement quotidien de la résidence « Hestia ».

Lors de votre venue, un dossier administratif vous a également été remis : il contient les documents nécessaires à une éventuelle admission. Notre équipe reste bien entendu disponible pour vous accompagner dans son accomplissement ou répondre à toute question complémentaire.

### Le dossier d'admission

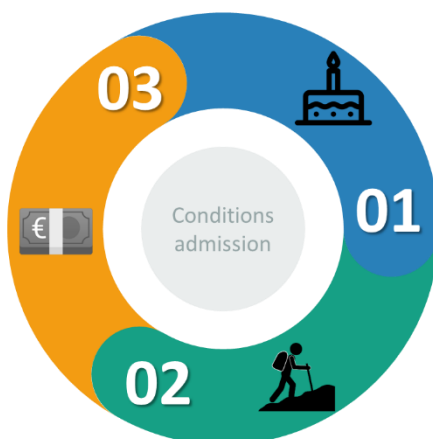
#### Les conditions d'admission

##### 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.

#### L'étude du dossier en commission d'admission

La décision d'admission est prise en commission par la direction d'Habitat Pluriel, à partir des éléments figurant dans le dossier d'admission. Ce dossier n'est présenté en commission qu'une fois l'ensemble des documents administratifs transmis, ce qui permet à l'équipe d'avoir une vision complète de la situation de la personne : âge, niveau d'autonomie, situation financière et adéquation avec le projet de la résidence.

À l'issue de cette commission, vous recevrez un courrier d'acceptation ou de refus.

En cas d'acceptation, nous prendrons contact avec vous pour convenir ensemble des modalités de votre admission : date d'entrée, signature des documents contractuels et organisation pratique de votre installation.

### **L'accueil du nouveau résident :**

Lors de votre arrivée, l'équipe de la résidence vous accompagne pour faciliter votre installation. Elle vous présentera le fonctionnement de la structure, les différents espaces de vie et les services proposés et restera disponible pour répondre à toutes vos questions.

Les conditions d'admission et d'acceptation de l'offre sont précisées dans le contrat de séjour, que vous avez reçu au moment de votre pré-inscription. Le jour de votre entrée, il vous sera demandé de remettre :

- L'ensemble des documents signés,
- Un chèque de caution équivalent au montant de la redevance,
- Un chèque de loyer équivalent au montant de la redevance,
- Un chèque de 100 € correspondant aux frais de dossier.

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

### **Le contrat de séjour**

Ce document formalise les engagements et responsabilités de chacun durant votre séjour. Il précise les tarifs applicables ainsi que les prestations fournies par la résidence. Il est important d'en prendre connaissance avant de le signer et de le conserver précieusement.

### **L'assurance habitation**

La souscription à une assurance habitation est obligatoire avant toute remise des clés. Vous devrez fournir une attestation couvrant les risques locatifs et la responsabilité civile. Chaque année, il vous faudra transmettre le renouvellement de cette attestation.

### **Votre loyer**

Le loyer est payable à terme échu. Vous recevrez à l'alentour du 15 du mois un avis d'échéance dans votre boîte aux lettres. Un mandat de prélèvement SEPA vous sera demandé lors de l'admission. Les prélèvements automatiques sont effectués le 15 de chaque mois.

### **Vous souhaitez quitter la résidence**

Si vous souhaitez quitter la résidence, vous devez en informer la direction par écrit en respectant le délai de préavis prévu, de 8 jours à compter du lendemain de la réception de votre demande.

Si votre état de santé venait à évoluer et que la résidence ne soit plus adaptée à vos besoins, nous travaillerons en lien avec vous, votre famille et les services médico-sociaux pour trouver ensemble une solution d'hébergement mieux adaptée.

## 13 - LES TARIFS

	PRESTATIONS OBLIGATOIRES				
	LOYER	Déjeuner	Services Collectifs	Demi-pension Loyer, Services collectifs et déjeuner	Pension Complète Loyer, services collectifs et tous les repas
TARIFS PAR JOUR	24,89	14,25	17,66	56,80	65,77
TARIF PAR MOIS 31 jours	763,66	441,75	547,46	<b>1752,87</b>	<b>2030,94</b>

### PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES PAYANTES

REPAS	
Prestations	Prix unitaire
Petit Déjeuner	2€19
Portage plateau midi en chambre	1€66
Plateau Soir : Entrée-Plat - Dessert	6€78
Assiette Soir : Plat	3€29
Soupe Soir	2€19

Repas Invité	15€90
--------------	-------

ENTRETIEN et Maintenance	
Prestations	Prix unitaire
1 heure de ménage	26€
Machine à laver + séchage	6€5
Repassage	6€5
Agent de maintenance	Gratuit les 30 mn puis 26€/heure

**EAU : Facturation au réel au-delà du forfait de 3m3 / mois**

**ELECTRICITE : Facturation au réel au-delà de 150 kwh/ mois**

FRAIS DE DOSSIER

100 euros

\* Mise à disposition du mobilier : 75 euros / mois

\* Mise à disposition du mobilier, vaisselles : 110 euros/ mois

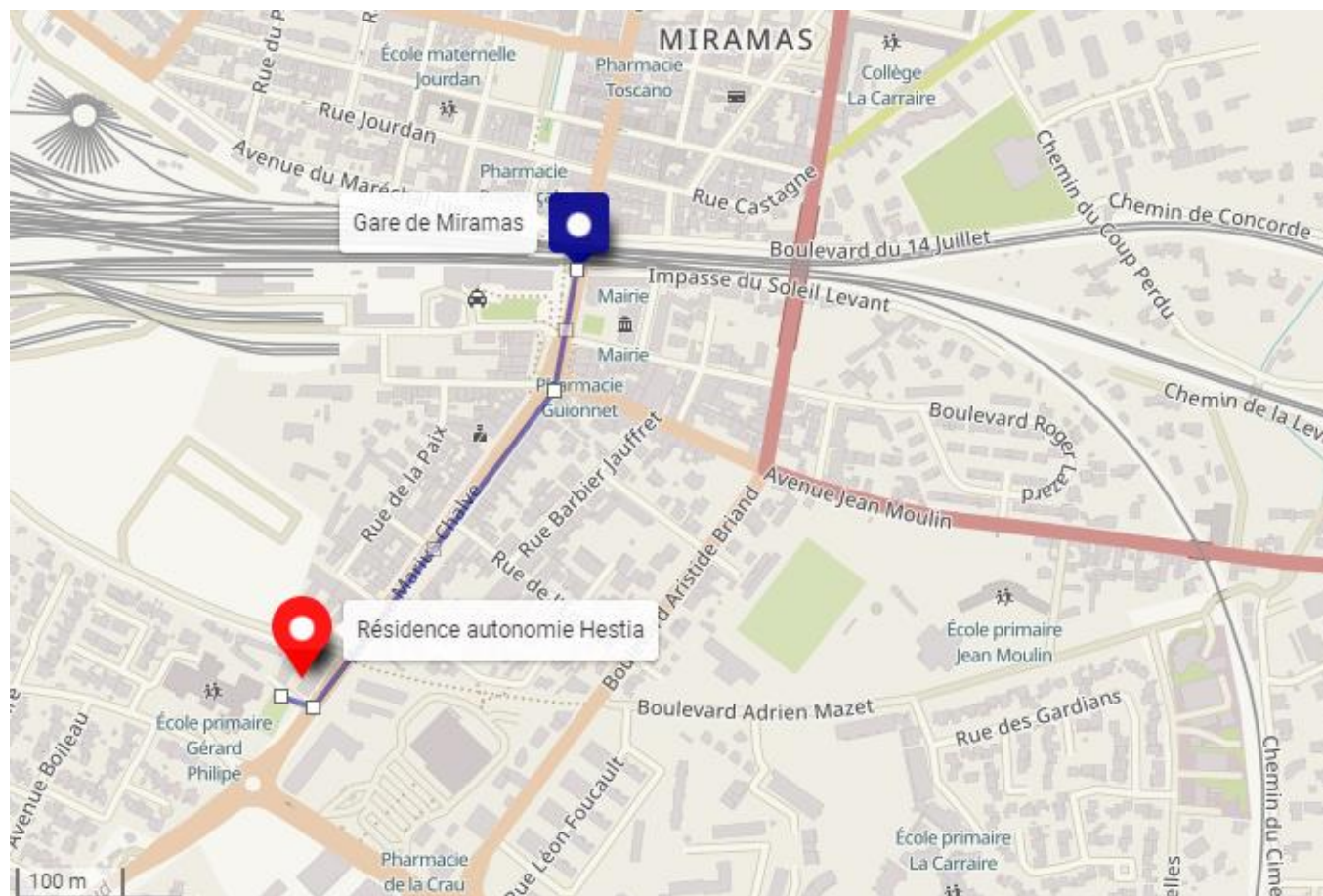
\* Tarifs donnés à titre indicatif

## 14 - LES AIDES POSSIBLES

	Versée par	Détails
<b>APL</b> Aide Personnalisée au Logement	Caisse d'Allocations Familiales	Selon les ressources. Versée mensuellement.
<b>APA</b> 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.
<b>AIDE SOCIALE</b>	Conseil général	Sous conditions de ressources. Permet d'assurer le paiement des frais d'hébergement.

## 15 - LES INFORMATION PRATIQUES

### Comment nous trouver



### Les horaires

L'accueil est ouvert au public du lundi au vendredi : de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

En dehors de ces horaires d'accueil, un membre de l'équipe est présent sur site. Les familles et proches peuvent accéder à la résidence à toute heure par le biais d'un code d'accès, changé régulièrement, ou en sonnant directement chez le résident qu'il vient voir.

### Les contacts

La Résidence Autonomie Séniors Hestia - site web : [www.habitat-pluriel.fr](http://www.habitat-pluriel.fr)

Adresse : 2ter boulevard Dr Jacques Minet – 13140 Miramas.

L'accueil : Téléphone : 04 13 43 53 51 e-mail : [hestia@unicil.fr](mailto:hestia@unicil.fr)

Les agents de service 24h/24 et 7J/7 : Téléphone 06 10 35 39 20

La direction: Téléphone : 06 46 61 16 59 e-mail : [a.estevez@unicil.fr](mailto:a.estevez@unicil.fr)

## 16 - LES CONTACTS EXTERIEURS UTILES



Afin de faciliter votre séjour, nous vous proposons une liste de différents organismes susceptibles de vous accompagner dans vos démarches au quotidien notamment pour l'obtention de vos aides sociales.



**Conseil départemental – Département des Bouches-du-Rhône**  
[www.departement13.fr](http://www.departement13.fr)  
ou par téléphone 04 13 31 13 13



**Le Centre communal d'action sociale (CCAS) de Miramas**  
Bd Dr Jacques Minet, 13140 Miramas  
[www.miramas.fr/mairie/ccas](http://www.miramas.fr/mairie/ccas)



**La Maison France Services**  
4 Boulevard du Dr Jacques Minet -13140 Miramas –  
04 90. 50 .45.74 – [franceservices.miramas@orange.fr](mailto:franceservices.miramas@orange.fr).

Située à proximité directe de la résidence, la MFS vous accompagne dans toutes vos démarches administratives : Retraite, Urssaf, impôts, justice, ANTS ...

## 17 - LES COMMERCES ET ACTIVITES PROCHES DE LA RESIDENCE

### Les jours de marché à Miramas

- Jeudi matin : Centre-Ville (place Jourdan)
- Samedi matin : Boulevard Saint Exupéry (Molière)

### Les supermarchés à Miramas

- Carrefour Market, à proximité de la résidence
- Intermarché, en prenant la ligne de bus n°, attention le bus vous dépose à 10min de marche de l'entrée du supermarché

### Les transports publics à Miramas

#### Bus à la demande

« Allô le bus » est un service de transport à la demande, assurant la desserte des zones d'habitat diffus.

Il ne se déclenche que sur le principe de la réservation.

Le voyageur choisit son trajet et son horaire en fonction de ses besoins.

Le tarif est identique à celui en vigueur sur les lignes urbaines du réseau Ulysse, un réseau de la Métropole Mobilité. »



Pour réserver votre transport à la demande, téléchargez l'application **MyMobi**



## 18 – INFORMATIONS SUR VOS DROITS ET LIBERTES

### 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.

### LES ALERTES, SIGNALEMENT et RECLAMATIONS

Pour prévenir tout risque ou dysfonctionnement au sein de la résidence et dans un souci d'amélioration continue de la qualité, deux types de fiches sont mis à disposition :

**La fiche de plaintes et réclamations**, accessible en libre-service à l'entrée de la résidence ou sur demande à l'accueil, est destinée aux résidents, à leurs familles, représentants légaux ou proches. Elle permet de faire remonter tout problème, difficulté ou insatisfaction rencontrée.

**La fiche d'événements indésirables (FEI)**, utilisée par les professionnels de la résidence, permet de relater tout dysfonctionnement ou incident constaté dans le fonctionnement de l'établissement.

Toute réclamation ou signalement fait l'objet d'une prise en compte sous 48 heures ouvrées. En fonction de la situation, des actions correctives ou un suivi adapté sont alors engagés.

En cas de contestation ou pour toute question, vous pouvez également vous adresser directement à la Directrice de la résidence ou contacter la Direction d'Habitat Pluriel par courrier ou email.

## LA PERSONNE QUALIFIEE

En cas de litige concernant vos droits, vous pouvez solliciter une personne qualifiée pour vous aider à les faire valoir. Cette personne est indépendante de la résidence et intervient à titre bénévole. Elle est choisie parmi une liste départementale établie conjointement par le préfet, le président du conseil départemental et le directeur général de l'Agence Régionale de Santé (ARS).

### Rôle de la personne qualifiée :

- Assurer une médiation entre vous et la résidence en cas de conflit ou de rupture du dialogue.
- Informer sur vos droits et vous aider à les faire respecter.
- Signaler aux autorités compétentes toute situation de maltraitance ou de non-respect de vos droits.

### Comment la saisir :

- Vous choisissez librement la personne qualifiée parmi celles figurant sur la liste départementale.
- Cette liste est affichée à l'accueil de la résidence et peut être consultée sur demande.
- Pour obtenir la liste complète, vous pouvez également contacter le conseil départemental, l'ARS ou la direction départementale de la cohésion sociale.

[https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/la-personne-qualifiee?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr/preserver-son-autonomie/a-qui-s-adresser/la-personne-qualifiee?utm_source=chatgpt.com)

### Modalités d'intervention :

- Une fois saisie, la personne qualifiée prend contact avec vous ou votre représentant légal pour organiser une rencontre.
- Elle vous informe des suites données à votre demande et, le cas échéant, des mesures suggérées.
- Elle rend compte de son intervention à l'ARS et au conseil départemental.

La mission de la personne qualifiée est gratuite pour l'utilisateur qui la sollicite.

<https://www.paca.ars.sante.fr/les-personnes-qualifiees-dans-le-secteur-medico-social>

## LE MEDiateur DE LA CONSOMMATION

Un médiateur de la consommation peut également être sollicité par les résidents ou usagers en cas de litige lié à l'exécution du contrat de fourniture de services.

Avant de saisir le médiateur, il est nécessaire d'avoir formulé une réclamation préalable auprès de l'établissement afin de tenter une résolution amiable.

Le médiateur de la consommation intervient uniquement pour les différends relevant de l'application du contrat de prestation de services (facturation, qualité de service, exécution contractuelle, etc.).

Les litiges relatifs aux soins médicaux, à la prise en charge sanitaire ou à des questions médicales spécifiques sont exclus de son champ de compétence et relèvent d'autres instances compétentes.

La liste officielle des médiateurs de la consommation agréés est accessible gratuitement sur le site internet de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), disponible à l'adresse : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-consommation/liste-mediateurs>

Cette plateforme vous permet de rechercher un médiateur en fonction du secteur d'activité et d'engager une procédure de médiation sans frais.

## VOS RÔLES

Pour assurer un cadre de vie agréable à tous, il est essentiel de respecter les règles de vie collective définies dans le règlement intérieur de la résidence. Ces règles favorisent le calme, la courtoisie, la convivialité et le respect mutuel entre résidents, visiteurs et personnel.

Le personnel de la résidence est tenu à une stricte déontologie et ne peut accepter aucun avantage financier ou en nature.

En cas d'absence, même temporaire, il est impératif d'en informer l'équipe en précisant la durée prévue ou la date de retour en cas d'absence prolongée.

Ces règles s'inscrivent pleinement dans la charte du bien-vivre ensemble, affichée au rez-de-chaussée, qui rappelle l'importance du respect, de la solidarité et de la tolérance au sein de la communauté résidentielle.

## LA BIENTRAITANCE

La bientraitance : un engagement essentiel.

La promotion de la bientraitance est un pilier fondamental de votre bien-être et de la philosophie de la résidence Hestia ainsi que de l'association Habitat Pluriel. Cette démarche implique l'ensemble des acteurs présents dans la résidence : personnel salarié, intervenants extérieurs, familles et proches.

Afin de garantir un environnement respectueux, sécurisant et bienveillant, nos équipes bénéficient de formations régulières dédiées à la prévention et à la détection de toute forme de maltraitance. Chaque salarié est tenu, en vertu du devoir d'alerte, de signaler immédiatement à la direction tout fait ou suspicion de maltraitance.

Par ailleurs, toute personne résidente, proche ou professionnel, victime ou témoin d'un acte de maltraitance, peut librement contacter le service national **ALLO MALTRAITANCE (ALMA)**, joignable au **3977**, un dispositif d'écoute, d'orientation et d'accompagnement confidentiel.

Cette vigilance collective est un engagement quotidien pour préserver la dignité, la sécurité et la qualité de vie de chacun au sein de la résidence.

## 19 – LE 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.