

# RÉSIDENCE LES MÉLIAS

## EHPAD



 **Oc Santé**

**Mieux vous accueillir,  
Mieux vous accompagner**

**Livret d'accueil**

Retrouvez sur notre site [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)  
toutes les informations sur votre séjour

# Bienvenue

## Sommaire

- |  |   |
|--|---|
| <b>4</b> Un établissement Oc Santé         | <b>17</b> Règlement des frais d'hébergement                       |
| <b>9</b> Nos engagements                   | <b>17</b> Vos droits  |
| <b>12</b> Votre accueil et votre admission | <b>20</b> Charte de la personne âgée dépendante                   |
| <b>13</b> Votre séjour                     | <b>21</b> Charte des droits et libertés de la personne accueillie |

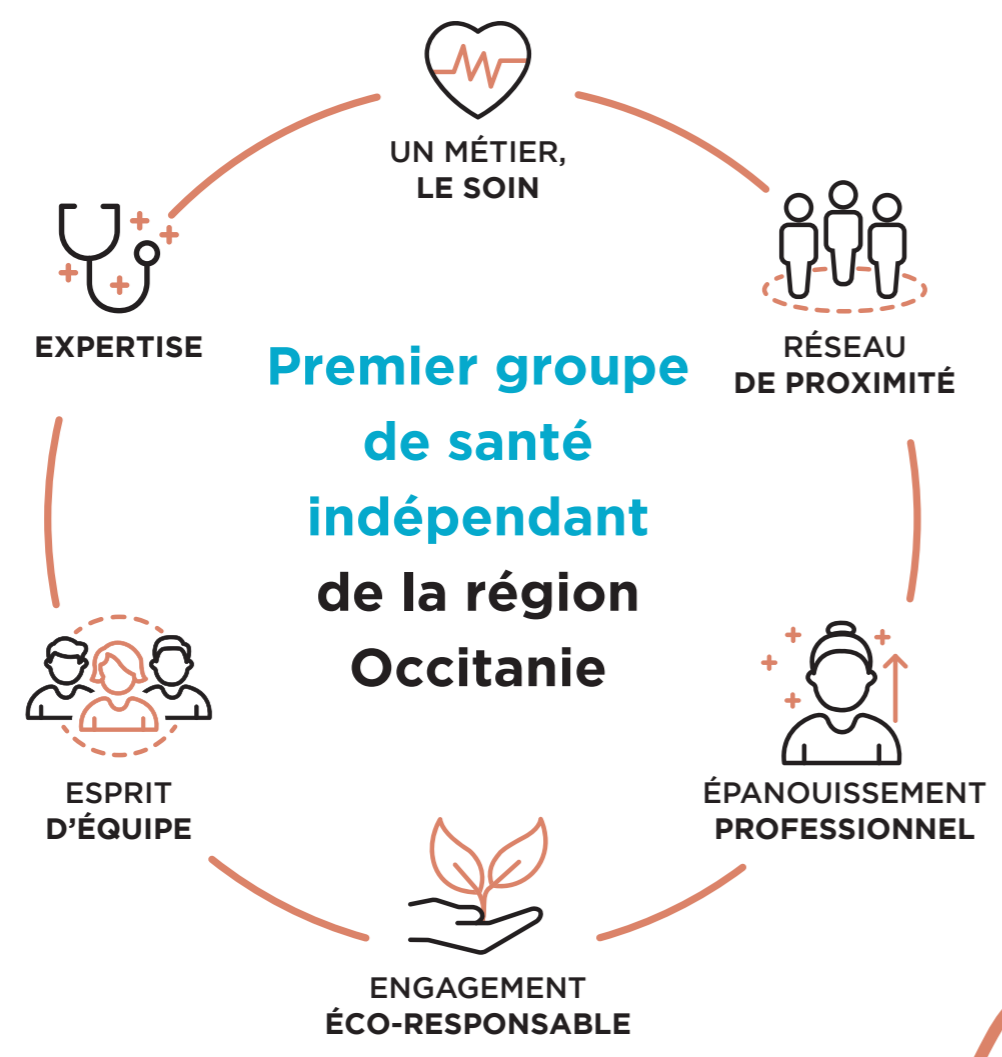
Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un séjour aussi agréable que possible dans notre établissement.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à votre entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet [www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

# La résidence EHPAD Les Mélias est un établissement du groupe



**2 500 LITS ET PLACES**  
**3 300 SALARIÉS**  
**800 MÉDECINS**  
**+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES**  
**270 000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE**  
**4 700 NAISSANCES PAR AN**  
**76 000 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN**  
**420 RÉSIDENTS**



La résidence **Les Mélias** est un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD). Ce lieu de vie a été conçu de sorte qu'il soit le plus convivial et agréable à vivre pour les résidents.

L'établissement accorde une attention particulière à l'accompagnement du résident et de ses proches. L'accueil de la personne âgée est un projet partagé dans un climat de confiance et de convivialité.

Une équipe qualifiée et permanente assure, avec professionnalisme et dévouement, la sécurité et le bien-être des résidents. La résidence dispose d'une unité de vie protégée dédiée aux résidents atteints de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés.

L'établissement bénéficie d'un cadre exceptionnel avec vue sur le village et les vignes environnantes et d'une proximité avec les écoles, commerces qui permettent aux résidents qui le souhaitent de profiter de la vie de village. Pour ceux qui ne peuvent s'y aventurer, le parc de l'établissement permet de profiter de bons moments au grand air.

### → CHIFFRES CLÉS

- 60 PLACES EN HEBERGEMENT PERMANENT
- 2 PLACES EN HEBERGEMENT TEMPORAIRE
- DONT 10 PLACES EN SECTEUR PROTÉGÉ



## VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS

La direction et l'encadrement médical se tiennent à votre disposition tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à solliciter la secrétaire qui vous guidera vers le bon interlocuteur.

## LES DIFFÉRENTES POSSIBILITÉS D'ACCUEIL

### → L'HÉBERGEMENT PERMANENT

L'établissement dispose de 60 places d'hébergement permanent dont 8 chambres doubles avec tout le matériel adapté et du personnel formé qu'exige l'accompagnement de personnes âgées en perte d'autonomie.

### → L'HÉBERGEMENT TEMPORAIRE

Deux chambres sont disponibles pour un accueil de courte durée allant de 15 jours à 3 mois. Elles peuvent être une alternative à un hébergement permanent et répondre à un besoin ponctuel. Cet hébergement est ouvert 365 jours par an et permet l'intégration à la vie de l'établissement (animation, repas, etc.). L'hébergement temporaire constitue également une aide aux aidants familiaux pour des moments de répit.



## L'ÉQUIPE

Une équipe pluridisciplinaire vous accueille et assure votre accompagnement :

- À l'accueil, une secrétaire est présente pour vous renseigner et accueillir vos proches.
- Un programme d'animations diverses et variées vous est proposé.
- Une équipe médicale est également à votre service, elle se compose :

- du médecin coordonnateur,
- de l'infirmier coordonnateur,
- d'infirmier(e)s,
- d'aides soignant(e)s,
- d'assistants de soins en gériatrie,
- d'un psychologue,
- d'une équipe de paramédicaux comprenant une ergothérapeute.

**Pour la continuité des soins et de la prise en charge des résidents, le personnel se relaie 7j/7. Une équipe assure également l'aide et l'accompagnement durant la nuit.**

**L'équipe est à votre écoute pour préparer votre arrivée et vous accompagner tout au long de votre séjour. N'hésitez pas à solliciter les personnes que vous aurez identifiées afin de vous guider et vous renseigner.**

**Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer durant votre séjour, le nom et la qualification de chaque agent figure sur sa tenue :**

- INFIRMIÈR(E)S : tenue blanche avec col et manches de couleur rose
- AIDES-SOIGNANT(E)S : tunique rose
- AGENTS DE SERVICE : tunique bleue
- PERSONNEL REMPLAÇANT : tenue entièrement blanche
- LINGÈRE : tunique bleue

## NOS VALEURS

Respect, dignité et écoute, sont les valeurs de l'établissement, elles sont partagées par l'ensemble des établissements du pôle médico-social. Les résidences ont pour mission d'assurer confort et bien être aux résidents accueillis.

**Pour veiller à cela, l'équipe est régulièrement formée à la spécificité de l'accompagnement des personnes âgées.**

## PLAN DE LA RÉSIDENCE



## STATIONNEMENT ET ACCÈS

### → LE STATIONNEMENT

La résidence est située en plein coeur du village de **Montady** et dispose d'emplacements réservés aux personnels et aux visiteurs dans l'enceinte de l'établissement.

### → LES MOYENS D'ACCÈS

Montady se trouve à **80 km de Montpellier** et à **proximité de Béziers**.

- 🚗 Par l'autoroute A9, de Montpellier ou de Béziers, prendre la sortie 36 "Béziers Ouest"
- Par l'autoroute A75, de Montpellier, prendre la sortie 63 puis direction Narbonne et prendre la sortie Capestang, Montady
- Dans Montady : suivre la direction « **Maison de retraite** »

# Nos engagements

## → VOTRE ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

L'ensemble des résidents bénéficie d'une surveillance médicale. **Le médecin coordonnateur, salarié de l'EHPAD**, assure, en lien avec la Direction et l'équipe médicale, la cohérence des soins. Il donne des recommandations et s'assure du bon fonctionnement médical de la structure. **Il appartient au résident et non à l'établissement de choisir son médecin traitant qui continuera à assurer son suivi médical sur l'établissement. La Direction doit en être préalablement informée.**

Le résident est sous la responsabilité médicale de son médecin traitant. Cependant, la présence en institution implique la responsabilité de la Direction et du médecin coordonnateur. C'est pourquoi, vous devez impérativement informer l'établissement de tout changement de médecin.

Des kinésithérapeutes et orthophonistes interviennent sur prescriptions médicales. Le choix de l'intervenant doit faire l'objet d'une information préalable auprès de l'équipe médicale de l'établissement.

« Être et se sentir comme à la maison, dans un cadre institutionnel »

C'est avec la participation du résident et/ou de ses proches, que l'établissement construit le **Projet d'Accompagnement Personnalisé** de chaque personne accueillie. Il centralise toutes les informations relatives à l'accompagnement du résident au quotidien. Ce projet veille à respecter les souhaits de chacun, dans la limite des contraintes institutionnelles. Il est régulièrement réévalué.

## → L'HOSPITALISATION À DOMICILE (HAD)

En cas de nécessité médicale, une hospitalisation à domicile peut être mise en place au sein de l'établissement pour assurer, en lien avec notre équipe, l'accompagnement médical du résident.

## → LA VIE DANS L'UNITÉ DE VIE PROTÉGÉE

Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées, nécessitant un projet particulier, sont accueillis dans un espace dédié. Cette Unité de Vie Protégée, autonome sur le plan fonctionnel, fait partie intégrante de l'EHPAD. Le personnel y travaillant partage les valeurs de l'établissement et est formé à l'accueil et l'accompagnement de personnes en perte de repère.

L'accueil au sein de cette espace peut être transitoire : l'admission comme la sortie de ce lieu de vie relèvent d'une décision pluridisciplinaire. Les résidents et leurs proches sont accompagnés lors de ces changements.



## → ACTIVITÉS DE LOISIRS ET ANIMATIONS

Des animations variées sont proposées par des professionnels tout au long de la semaine. Elles permettent de rompre l'isolement, de faire des activités stimulant l'intellect ou les capacités motrices, tout en partageant des moments de convivialité et de plaisir. Le pôle médico-social met à disposition un minibus permettant de faire des sorties régulières avec les résidents.

### Les activités proposées sont :

- ateliers mémoire ;
- exercices corporels et Activités Physique Adaptée ;
- chant; chorale ;
- ateliers de peinture, d'arts plastiques ;
- musicothérapie, chant ;
- massage et détente corporelle ;
- ateliers de lecture, d'écriture, d'expressions diverses; revue de presse
- jeux de société... (à disposition, n'hésitez pas à les demander à l'accueil).

Tous les mois, nous fêtons les anniversaires, organisons des repas à thème, barbecue, et manifestations diverses. Des sorties sont également proposées, avec des destinations et objectifs divers. Chaque résident peut ou non participer à l'animation du jour. Le programme des animations affiché dans l'établissement et à disposition des familles sur familizz tient compte des possibilités et aspirations de chacun, et permet à tous les résidents de participer à plusieurs animations par semaine. Si vous ne pouvez vous déplacer pour participer aux animations, le personnel est à votre disposition pour vous accompagner.

## FAMILIZZ

Pour garder un lien quotidien avec les familles la résidence partage les moments de vie sur l'**application Familizz**. Chaque famille est invitée à se créer un compte afin de pouvoir suivre l'actualité de l'établissement, visionner les photos et envoyer des messages privés. Cette application est sécurisée et exclusivement réservée aux familles des résidents et aux professionnels de l'établissement.

## → L'ESPACE SNOEZELEN

En fonction du Projet d'Accompagnement Personnalisé de chaque résident, des prises en charge peuvent être proposées au sein des deux espaces multisensoriels. L'établissement développe son « approche » du « multisensoriel ». Il permet de favoriser les échanges relationnels, notamment pour certains accompagnements difficiles que peuvent être la toilette, le repas...

## → ÉVALUATION EXTERNE

Un nouveau dispositif d'évaluation des Établissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux (ESSMS) a été récemment construit par la Haute Autorité de Santé (HAS). Cette évaluation, qui a lieu tous les 5 ans, vise à garantir le respect de vos droits, à améliorer votre bien-être et à assurer un accompagnement adapté à vos besoins. Elle se concentre sur plusieurs aspects clés : la qualité des soins, l'accompagnement personnalisé, la sécurité et la participation des résidents à la vie de l'établissement. Dans le cadre de cette démarche, vous pourrez être sollicité pour donner votre avis sur l'accompagnement proposé et nous faire part de vos attentes. Cette évaluation a été réalisée pour la Résidence Les Mélias avec un avis très favorable.

## → POLITIQUE QUALITÉ GESTION DES RISQUES

Le pôle médico-social du groupe Oc Santé définit sa politique qualité - gestion des risques en s'appuyant sur la politique qualité du groupe. Elle a été élaborée conjointement par les directions, l'équipe médicale, le service qualité et présenté lors du conseil de la vie sociale des établissements. Le signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est organisé dans l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées constitue notre plan d'actions qualité et gestion des risques .

## → PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Au sein de l'établissement, l'équipe soignante s'engage, en lien avec les médecins traitants, à prévenir, évaluer, prendre en compte et mettre en place les mesures nécessaires pour soulager la douleur.

## → LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et médico-sociaux.

Le personnel de la résidence accompagné de l'équipe mobile d'hygiène mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue des infections en appliquant des mesures d'hygiène préventives.



## ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la résidence ont depuis de nombreuses années intégré **le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation** dans le cadre de leur démarche RSE.

Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels. Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations. Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables. Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement. Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins, en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation. Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE «**Tous responsables, tous engagés**» sur [oc-sante.fr](http://oc-sante.fr).



# Votre accueil et votre admission

## → ACCUEIL

9h00 ET 14h00  
12h00 ET 18h00

tous les jours de l'année

## → VISITE DE LA RÉSIDENCE

DU LUNDI AU VENDREDI DE 10H 00 À 17H30

## → SI VOUS ENVISAGEZ UNE ADMISSION DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

Après avoir renseigné le dossier d'admission de la résidence, nous vous proposerons une visite de l'établissement. La direction vous renseignera sur les modalités d'entrée ainsi que sur le fonctionnement institutionnel.

Le dossier d'admission comprend :

- **Le dossier médical sera transmis au médecin coordonnateur qui donnera son avis sur la possibilité ou non d'une admission.**
- **Remise des documents administratifs :**
  - une carte d'identité ou livret de famille ;
  - attestation de droits à la sécurité sociale ;
  - mutuelle ;
  - déclaration de revenus ;
  - attestation des caisses de retraite
  - notification de décision en cas d'attribution de l'APA.
- **Un entretien avec la direction** permettra, éventuellement, de compléter les informations, de recueillir le consentement du futur résident, et de commencer à définir ensemble les grandes lignes du Projet d'Accompagnement Personnalisé.

## → LORS DE VOTRE ADMISSION

À cette occasion vous seront remis le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement. Le contrat de séjour vous précise la nature des prestations que nous vous fournissons ainsi que leur prix. Le règlement de fonctionnement a pour objet de définir « les droits de la personne accueillie et les obligations et devoirs nécessaires au respect des règles de vie collective au sein de l'établissement ». L'un comme l'autre sont des documents contractuels qui contribuent à la qualité de votre accueil et de votre prise en charge. La date d'arrivée est fixée d'un commun accord.

# Votre séjour



## VOTRE CONFORT

Une attention toute particulière est accordée à la qualité de l'hébergement et de la restauration.

## → LES REPAS



Les repas **sont préparés sur place, dans la cuisine** de l'établissement par le chef, attentif et formé aux spécificités de la nutrition chez les personnes âgées. Les menus, variés et adaptés à chacun, sont élaborés sur les conseils **d'une diététicienne.**

Les goûts et aversions des résidents sont pris en compte dès l'entrée en établissement.

Pour les personnes ayant des difficultés à s'alimenter, en plus de l'aide apportée par le personnel de l'établissement, le chef adapte les textures à vos capacités.

Pour le confort de chacun, la salle de restaurant permet à chaque personne de trouver sa place, selon ses affinités.

Les horaires des repas sont les suivants :



Des commissions de menus se déroulent trois fois par an pour un meilleur suivi de la satisfaction des résidents.

Une surveillance particulière est apportée à la bonne prise des repas. Une équipe d'aides-soignantes et aides médico-psychologiques assiste les personnes qui le nécessitent.



L'APPORT EXTÉRIEUR DE NOURRITURE ET DE BOISSONS EST SOUMIS À L'APPROBATION DU PERSONNEL SOIGNANT.



L'APPORT DE BOISSONS ALCOOLISÉES EST INTERDIT.

À titre exceptionnel, les repas peuvent être servis en chambre sur décision médicale.

Vous avez la possibilité d'inviter à midi votre famille et amis à la résidence, en avertissant la secrétaire 48 heures à l'avance. En cas d'absence à un repas, la secrétaire devra être avertie 48h à l'avance.

## → CHAMBRE

Nous disposons de trois types de chambres :

- chambres individuelles (grandes ou petites),
- chambres doubles.

Les chambres sont claires et ensoleillées. Toutes les chambres sont équipées de :

- salle de bain et toilettes individuels avec barres de soutien,
- lit, table de chevet, bureau et chaise, fauteuil de repos,
- placard mural,
- volets électriques,
- chauffage individuel,
- prise d'antenne télévision,
- ligne téléphonique.

La plupart d'entre elles ont une grande terrasse ou un balcon. Les personnes accueillies sont encouragées à aménager leur chambre avec leur mobilier et objets personnels. Toutefois pour des raisons de sécurité, l'apport d'objets ou mobilier peut-être limité (nous vous invitons à vous rapprocher des équipes).

## → ENTRETIEN DE L'ÉTABLISSEMENT

Le ménage est effectué par le personnel, en respectant votre intimité et les protocoles d'hygiène établis.

Pour l'entretien courant du bâtiment, des espaces verts et des petites réparations, un agent technique est présent au quotidien du lundi au vendredi. Si vous avez besoin de ses services, pensez à le signaler à l'accueil.



## VOTRE ENTOURAGE

### → VISITES

Vous pouvez recevoir à toute heure des visiteurs en veillant à respecter l'organisation du service.

### → SORTIES

Vous pouvez, sauf contre-indication médicale, sortir de la résidence à tout moment. Pensez à le signaler au moins 24h avant et à passer signer auprès du secrétariat **la décharge de responsabilité.**

## NOS SERVICES

### → TÉLÉPHONE

Vous avez la possibilité d'avoir un téléphone mis à disposition dans votre chambre. Un numéro personnel vous est alors attribué dès votre arrivée. De votre chambre, vous pouvez joindre vos correspondants et vous faire appeler sans passer par le standard.

### → TÉLÉVISION

Un téléviseur est installé dans les salons (lieux communs). Chaque chambre étant équipée d'une antenne de télévision, vous pouvez venir avec votre télévision. Pour des raisons de sécurité imposées à la résidence, ce poste doit dater de moins de 3 ans.

### → INTERNET

La résidence est équipée de bornes Wi-Fi permettant de proposer un accès internet à tous les résidents.

### → VALEURS

Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous nous tenons à votre disposition pour recevoir objets ou valeurs en dépôt. Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni objet de valeur, l'établissement déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

### → COURRIER ET JOURNAUX

**Le courrier et les journaux sont distribués chaque jour en main propre. Le courrier en portance peut être déposé affranchi à l'accueil.** Vous avez la possibilité de vous abonner aux quotidiens ou revues de votre choix.

Voici l'adresse postale :  
**Résidence Les Mélias**  
Rue des Muriers  
34310 MONTADY

### APPELER À L'EXTÉRIEUR

- 1 DÉCROCHEZ VOTRE COMBINÉ,
- 2 COMPOSEZ LE 0 ET COMPOSEZ EN SUIVANT LE NUMÉRO DE VOTRE CORRESPONDANT.

### RECEVOIR DIRECTEMENT VOS APPELS

04 67 90 \_ \_ \_

### APPELER LE STANDARD

COMPOSEZ LE **2501**

### → LINGE

**Le linge de literie, les serviettes de toilette et les gants sont fournis et entretenus par la résidence.** L'entretien du linge personnel (marqué à votre nom) est également assuré par l'établissement, **sans aucun supplément de prix.** Il sera établi un inventaire du linge à l'entrée.



## → COIFFURE / PÉDICURE

Un salon de coiffure est à votre disposition à l'étage de la résidence. Vous pouvez prendre rendez-vous à l'accueil et choisir de payer le coiffeur directement ou en fin de mois sur présentation de facture. À votre demande, un pédicure et une esthéticienne peuvent vous faire des soins dans votre chambre. Les tarifs de ces différents professionnels sont affichés à l'accueil.

## → CULTTE

Notre établissement est soucieux de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession auprès de l'accueil. Une permanence religieuse de culte catholique a lieu une fois par mois, le jeudi après-midi.

## LES CONSIGNES À RESPECTER

Le calme et la courtoisie de tous sont nécessaires au bon fonctionnement de l'établissement. Nous vous invitons à respecter le calme et la propreté de la résidence. Aussi nous vous demandons de ne pas suspendre d'effets personnels au balcon ou à la fenêtre de votre chambre et de ne pas jeter papiers ou objets par la fenêtre..

## → MÉDICAMENTS

La prise de médicaments, même usuels, doit avoir été validée par votre médecin traitant. Le personnel médical assure la distribution et n'est responsable que des traitements prescrits par ce médecin traitant. Aucun médicament ne doit être laissé à disposition dans les chambres.

## → PRINCIPALES CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le résident est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés de moins de 12 ans. Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement et en particulier dans les chambres.

## → HYGIÈNE

L'hygiène est constituée par un ensemble de règles qui visent à améliorer les conditions de vie et la qualité de vie.

- **Hygiène des locaux** : des protocoles ont été établis pour l'entretien des locaux, nous vous demandons de respecter le travail des Agents de Services Hôteliers et de signaler tout problème d'hygiène que vous pourriez constater.
- **Hygiène corporelle** : la vie en collectivité impose le respect des uns et des autres. Cela suppose que chacun ait une tenue vestimentaire correcte et propre. Le personnel est présent pour vous aider à la réalisation d'une toilette partielle ou complète si nécessaire.

## → DÉGRADATIONS

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de garder tout ou partie du dépôt de garantie, comme cela est stipulé dans le contrat de séjour.

# Règlement des frais d'hébergement

Il est tout à fait envisageable de procéder au règlement par prélèvement automatique, dont nous vous donnerons la procédure. Les frais annexes (médecins, coiffeur, pédicure, téléphone, pharmacie...) sont joints avec la pension, avec justificatifs. Ils doivent être libellés à l'ordre des prestataires correspondants dont les coordonnées vous seront remises.

Chaque résident se voit attribuer, après évaluation de sa dépendance par le médecin, un GIR (Groupe Iso-ressource) qui correspond à un tarif dépendance. Pour l'APA (Aide Personnalisée à l'Autonomie), le résident s'acquittera du Ticket Modérateur journalier équivalent au GIR 5/6 établi par le Conseil Général.

L'APA dans l'établissement est versée sous la forme d'une dotation globale.

**Pour les personnes du département, le surcoût lié à la différence GIR 1/2 et 3/4 est versé directement à la résidence.**

Pour les personnes hors département, la différence est facturée au résident et remboursée par le Conseil Départemental, ou directement pris en charge par le Conseil Départemental d'origine si le dossier a été préalablement établi.

Quoi qu'il en soit nous vous demandons de constituer un dossier dès lors que l'entrée en établissement est prévue.

Un dossier APL (Allocation Personnalisée au Logement) peut être demandé à la Caisse d'Allocations Familiales de Montpellier, l'aide apportée dépend des ressources du résident.

## Vos droits

### MODALITÉS D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Les informations médicales recueillies tout au long de votre séjour restent strictement confidentielles. Conformément aux dispositions de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits du malade et de ses décrets d'application, vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier. Il vous faudra alors former une demande écrite auprès de la direction de la résidence.

### PRINCIPALES RÈGLES RELATIVES À LA PROTECTION JURIDIQUE DES INCAPABLES MAJEURS

*Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté ou assisté afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la loi du 5 mars 2007 réformant la protection juridique des majeurs. Un juge des tutelles peut, dans ce cas, décider sur demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protection juridique (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.*

### RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Vous pouvez demander que votre présence au sein de la résidence ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant à l'accueil dès votre arrivée. De même que vous pouvez signaler le refus systématique ou non d'appel téléphonique.

## → DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent de préciser vos souhaits concernant votre fin de vie si vous n'êtes plus en capacité d'exprimer votre volonté. Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, remettez-les à un professionnel de santé qui se chargera de l'intégrer dans votre dossier. Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous fournir des informations complémentaires sur les directives anticipées et/ou vous accompagner dans la rédaction de celles-ci.

## → BIEN-TRAITANCE

L'ensemble des professionnels de la résidence s'engage dans la promotion de la bien-être et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers les diverses formations.

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la résidence, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est **essentiel à la gestion de votre séjour**. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la résidence et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de la résidence Les Mélias peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée.

En tant que responsable de ces traitements, la résidence Les Mélias s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (*Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données*). Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site [www-oc-sante.fr](http://www-oc-sante.fr), «rubrique RGPD – données personnelles». Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du Code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions. Vous ne disposez pas en revanche du droit de vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS (Cf. article R. 1111-8-5 du code de la santé publique).

## → SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles. Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

## EXPRESSION DE LA PERSONNE ACCOMPAGNÉE

Lors de votre séjour, vous pourrez être sollicité pour exprimer votre perception de l'accompagnement qui vous est proposé au sein de l'EHPAD.

Cela pourra se faire au travers :

- **des questionnaires de satisfaction** : au moins une fois par an, il permet d'améliorer notre démarche qualité à travers vos impressions, remarques et suggestions. Un professionnel se tient à votre disposition pour vous accompagner.
- **de démarche d'évaluation** : les équipes qui vous accompagnent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place. L'établissement est également évalué dans son ensemble tous les 5 ans. Dans ce cadre-là, vous pourrez être amené à vous exprimer lors d'un entretien sur votre vécu au sein de l'établissement et ainsi donner votre avis sur l'accompagnement qui vous est proposé.
- **de commissions d'animation** : elles vous permettront de vous exprimer sur les animations proposées pour définir collectivement si vous souhaitez les poursuivre ou non, en modifier l'horaire ou le lieu. Vous pourrez également nous proposer de nouvelles animations à mettre en place.
- **d'une commission restauration** : qui réunit les résidents, le chef cuisinier, la diététicienne et la Direction. Elle permet de recueillir les souhaits des résidents, de réajuster les menus et d'améliorer la prestation.
- **du projet d'accompagnement personnalisé** : à minima une fois par an, il s'agit d'une réunion à laquelle vous serez invité à participer, organisée avec vos proches si vous le souhaitez et les professionnels qui vous accompagnent afin de réaliser ensemble votre projet d'accompagnement répondant à vos besoins et à vos attentes.
- **des groupes d'expression** : menés par la psychologue de l'établissement selon une fréquence définie. Ils sont l'occasion pour vous de vous exprimer, d'échanger et de partager des moments privilégiés avec d'autres résidents.

## MÉDIATION À LA CONSOMMATION

L'établissement est adhérent à **AME CONSO**.

Pour toute demande de médiation concernant un litige relatif aux prestations prévues par le contrat de séjour vous pouvez vous rendre sur le site [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com) et compléter le formulaire dédié à cet effet ou les contacter par courrier postal :

**AME conso, 11 place Dauphine - 75001 PARIS**

## LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Sous l'égide de son président, le CVS réunit les représentants des résidents, des familles, du personnel et de la direction à minima 3 fois par an. Il joue un rôle clé dans la transparence et la communication. Il donne la parole aux usagers en leur donnant l'opportunité d'exprimer clairement leur attentes. Il se traduit par un moment d'échange où l'on se réunit pour parler de la vie et du fonctionnement de l'établissement dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie des résidents. Cette instance participative permet à l'utilisateur d'être acteur du fonctionnement de l'établissement. Les coordonnées des membres du CVS est à votre disposition à l'accueil.

# Charte de la personne âgée dépendante

Fondation Nationale de Gérontologie, ministère du Travail et des Affaires Sociales, 1996.

**Lorsqu'il sera admis par tous que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit.**

## — Choix de vie

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

## — Domicile et environnement

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

## — Une vie sociale malgré les handicaps

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

## — Présence et rôle des proches

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

## — Patrimoine et revenus

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

## — Valorisation de l'activité

Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.

## — Liberté de conscience et pratique religieuse

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

## — Préserver l'autonomie et prévenir

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

## — Droits aux soins

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

## — Qualification des intervenants

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

## — Respect de la fin de vie

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

## — La recherche : une priorité et un devoir

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

## — Exercice des droits et protection juridique de la personne

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

## — L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion

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

# Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Ministère de la Santé, de la Famille et des Personnes handicapées

## Article 1<sup>er</sup> – Principe de non-discrimination

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

## Article 2 – Droit 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 socioéducative.

## 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 :

- 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 ;
- 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.
- 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. À 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**

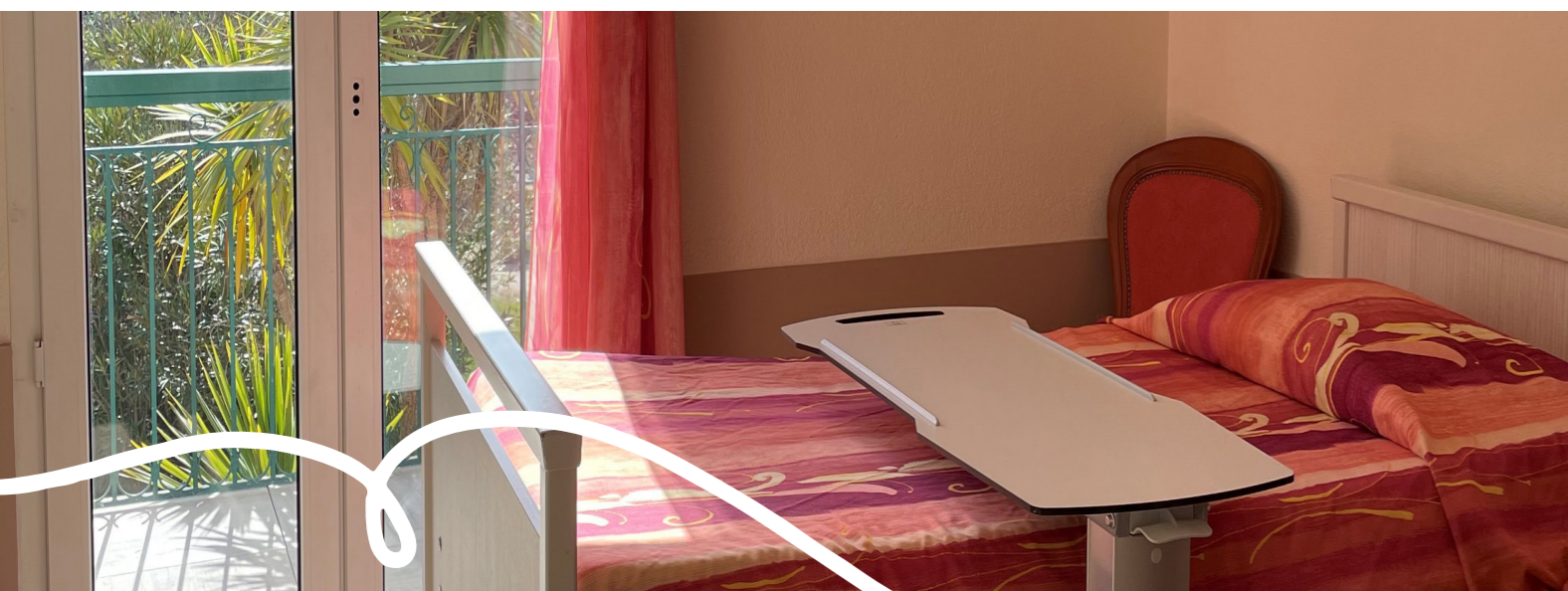
L'exercice effectif de la totalité des droits civiques attribués aux personnes accueillies et des libertés individuelles est facilité par l'institution, qui prend à cet effet toutes mesures utiles dans le respect, si nécessaire, des décisions de justice.

#### **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.



**24 ÉTABLISSEMENTS  
REGROUPANT  
PLUS DE  
70 SPÉCIALITÉS**



## MÉDECINE-CHIRURGIE

**Clinique du Millénaire** (Montpellier - 34)

**Clinique Mont-Louis** (Paris 11e)

**Clinique Paris-Bercy** (Charenton-Le-Pont - 94)

## MÉDECINE-CHIRURGIE-OBSTÉTRIQUE

**Polyclinique Saint-Roch** (Montpellier - 34)

**Clinique Clémentville** (Montpellier - 34)

## SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION

**Clinique Bourgès** (Castelnau-le-Lez - 34)

Rééducation neurologique

**Clinique Plein Soleil** (Montpellier - 34)

Soins de suite polyvalents

**Clinique Fontfroide** (Montpellier - 34)

Rééducation de l'appareil locomoteur,

Réadaptation cardiaque, EVC-EPR

**Clinique Les Oliviers** (Gallargues-le-Montueux - 30)

Soins de suite polyvalents, Réadaptation nutritionnelle, gériatrie

**Clinique Les Jardins de Sophia** (Castelnau-le-Lez - 34)

Soins de suite polyvalents en hospitalisation de jour

## PSYCHIATRIE

**Clinique Stella** (Vérargues - Entre-Vignes - 34) - Psychiatrie

**Clinique La Pergola** (Béziers - 34) - Psychiatrie

**Clinique Saint-Martin de Vignogoul** (Pignan - 34)

Psychiatrie

**Clinique Saint-Antoine** (Montarnaud - 34)

Psychiatrie de l'adulte à partir de 50 ans,

Psychiatrie de la personne âgée

## SOINS DE LONGUE DURÉE

**Clinique Les Jardins de Sophia** (Castelnau-le-Lez - 34)

## HÉBERGEMENT DE PERSONNES ÂGÉES

**L'Ensoleillade** (Lattes) - EHPAD

**Les Aigueillères** (Montferrier-sur-Lez) - EHPAD

**La Cyprière** (Juvignac) - EHPAD

**La Martégale** (Pérols) - EHPAD

**Les Glycines** (Montpellier) - EHPAD

**Les Lavandes** (Florensac) - EHPAD

**Les Mélias** (Montady) - EHPAD

**Les Terrasses des Glycines** (Montpellier)

Résidence senior

## HOSPITALISATION À DOMICILE

**Home Santé** (Montpellier - 34)

## SERVICES À LA PERSONNE

**Nouvéo** (Montpellier, Juvignac, Villeneuve-lès-Maguelone,

Palavas-Les-Flots, Sète)



**Oc Santé**

[www.oc-sante.fr](http://www.oc-sante.fr)



**RÉSIDENCE LES MÉLIAS**  
EHPAD

Rue des mûriers  
34310 Montady

**TEL 04 67 90 67 90 / FAX 04 67 90 47 84**