



Reconnue d'utilité publique



## LIVRET D'ACCUEIL

---

Maison de retraite médicalisée - **Angers**

Saint-François 



# Bienvenue à vous !

Toutes les équipes de *Saint-François* vous souhaitent la bienvenue.

Chaque personne est là pour que votre installation et votre quotidien se passent au mieux et que la prise en charge de vos soins se déroule dans **le confort et la sécurité**.

Les informations contenues dans ce livret vont vous permettre de mieux connaître l'organisation de l'établissement, la manière dont se déroulent les repas, les activités

qui vous sont proposées et les modalités de prise en charge des soins. Nous vous invitons à lire ce livret d'accueil et à en parler avec vos proches. Nous sommes là pour répondre en détail à vos questions.

**Confort, sécurité et bien-être** sont les buts de notre travail et de notre présence auprès de vous, n'hésitez donc pas à nous solliciter.

**La direction**



**L'établissement propose 80 places en hébergement permanent.  
Un accompagnement spécifique permet d'accueillir des personnes souffrant de troubles cognitifs ou mnésiques.**



## Votre cadre de vie

Située à Angers, dans le **quartier de la Madeleine**, au sein d'un grand parc arboré, **la résidence Saint-François** bénéficie d'un environnement dynamique, à proximité des commerces.

Elle doit son nom à l'association Saint-François qui a géré et animé l'établissement pendant 10 ans (2002-2012) dans un esprit fidèle aux origines de la Congrégation des Petites Sœurs de Saint-François d'Assise.

L'établissement propose 80 places en hébergement permanent.

Un accompagnement spécifique permet d'accueillir des personnes souffrant de troubles cognitifs ou mnésiques. La communication, les animations et les soins sont organisés et adaptés en fonction de la maladie et des besoins de ces personnes.

Les membres de l'équipe sont tous des professionnels aux compétences reconnues pour que, de l'assistante administrative au médecin, de l'agent d'entretien à l'aide-soignant, vous soyez chaleureusement entouré(e) et que votre vie quotidienne se déroule dans le **respect de vos droits et libertés.**



## Chez vous, pour vous

D'une superficie de 20 à 25 m<sup>2</sup>, les 80 chambres sont toutes équipées d'une salle d'eau adaptée à votre confort, avec lavabo, douche et toilettes.

Si les gestes quotidiens et les déplacements vous sont devenus difficiles, les aides-soignants vous aideront dans les actes de la vie de tous les jours.

Pour que vous vous sentiez en toute sécurité dans votre chambre, nous mettons à votre disposition un système d'appel d'urgence. Vous pouvez entrer en contact aussi souvent que nécessaire avec une personne de l'équipe.

Télévision et téléphone peuvent être installés si vous le désirez. L'installation de ces appareils sera effectuée par l'agent d'entretien ; vous devrez apporter votre téléviseur, mais le poste téléphonique est fourni par l'établissement.

Aménagée avec du mobilier et un lit spécialement adaptés aux difficultés de l'âge, **cette chambre est la vôtre**. Vous pouvez vous y installer avec vos petits meubles et vos objets personnels.

Dans votre chambre, vous êtes chez vous, **vous y recevez votre famille ou vos amis** quand vous le désirez, dans le respect des horaires indiqués dans le règlement de fonctionnement de l'établissement. Pour entrer, le personnel doit frapper à votre porte et attendre d'y avoir été invité pour ouvrir.

À tout moment, vous pouvez sortir pour aller vous promener, déjeuner à l'extérieur avec vos proches et même partir en week-end. Prévenez-nous simplement de votre absence.

## À savoir

---

- **Le ménage** est régulièrement fait dans chacune des chambres, chaque fois que cela est nécessaire. Il est réalisé quotidiennement dans toutes les pièces communes.
- **Le nettoyage du linge** de maison (les serviettes de toilette, les draps, le linge de table...) et le blanchissage de vos vêtements personnels sont effectués toutes les semaines. **Il convient de marquer vos affaires** avec des étiquettes à votre nom et au nom de la résidence. Parlez-en à votre famille. Il vous appartient de prévoir le nettoyage de votre linge délicat comme les robes, les lainages ou les manteaux, avec l'aide de votre famille si nécessaire.
- **Les travaux quotidiens** de la résidence et du jardin sont pris en charge par nos soins.
- Chaque jour, **le courrier** est distribué par le personnel et les religieuses bénévoles de la résidence. Vous pouvez déposer à l'accueil ou faire déposer par un membre de l'équipe les lettres que vous souhaitez envoyer.
- Si vous voulez vous recueillir ou participer aux **offices** religieux, une chapelle est à votre disposition au rez-de-chaussée. Une équipe d'aumônerie est présente régulièrement dans l'établissement.
- **Un salon de coiffure** est ouvert tous les mercredis après-midi au sein de l'établissement. Vous pourrez également faire appel à votre coiffeur si vous le souhaitez.
- **Des pédicures-podologues et des kinésithérapeutes** peuvent aussi venir vous prodiguer leurs soins, qui seront alors à votre charge.
- En cas de nécessité, vous pouvez déposer vos petits objets de valeur dans le **coffre** de la résidence.





**Chaque personne fera preuve d'attention, de courtoisie et d'un accompagnement de qualité à votre égard. Si tel n'était pas le cas, parlez-en sans attendre à la direction et à vos proches.**

## Votre bien-être

Les salariés de l'établissement *Saint-François* sont là pour assurer votre bien-être. En charge des trois principaux services que sont l'hôtellerie, les soins et l'administration, toute l'équipe est sous la responsabilité de la direction de l'établissement.

Chaque membre du personnel fera preuve d'attention, de courtoisie et d'un accompagnement de qualité à votre égard. Si tel n'était pas le cas, parlez-en sans attendre à la direction et à vos proches.

- **Le service hôtelier** comprend un responsable hôtelier, des cuisiniers, des agents des services logistiques, des lingères et un agent d'entretien.
- **L'équipe de soins** comprend un médecin coordonnateur, un cadre de santé, un psychologue, des infirmiers diplômés d'État, des aides-soignants, des aides médico-psychologiques et un animateur.
- **Le service administratif** comprend, outre la direction, une assistante de direction et une secrétaire.

### Une cuisine équilibrée et savoureuse

La cuisine est dirigée par un chef cuisinier que nous vous invitons à rencontrer avec vos proches si vous le souhaitez.

Il garantit **des menus variés, équilibrés et savoureux**, qui tiennent compte des régimes prescrits par votre médecin traitant, ainsi que des recommandations de la commission de restauration.

Tous les menus sont élaborés sur place et leur préparation respecte les normes d'hygiène de la restauration.

Invitez vos proches aussi souvent que vous le souhaitez, la salle à manger des familles est réservée à cet effet. Des menus gourmets sont proposés avec un petit supplément. Il suffit d'informer le secrétariat au minimum 48 heures à l'avance.

Déjeuners et dîners sont servis au restaurant. En fonction de votre état de santé et à la demande du médecin, du personnel soignant ou de la direction, des plateaux peuvent vous être servis en chambre.

### Horaires des repas :

- le petit déjeuner en chambre ou au restaurant à partir de 8h ;
- le déjeuner à 12h ;
- le goûter de 15h45 à 16h30 ;
- le dîner à 18h30 (au 1<sup>er</sup> étage) et à 18h45 (au rez-de-chaussée).

### Vos activités

Quelles activités préférez-vous ? Des ateliers pour exercer votre mémoire ? Des activités manuelles comme la peinture ? Ou encore confectionner un gâteau, participer à une chorale, pratiquer de la gymnastique douce pour vous maintenir en forme ?

Notre programme d'animations est varié : ateliers mémoire, chant, jeux de société, travaux manuels, lecture du

journal, projections de films, repas à thème, gymnastique adaptée, ateliers thérapeutiques (médiation animale, art-thérapie, stimulation sensorielle...), jardinage, sorties diverses en ville...

Des rencontres sont régulièrement organisées avec les élèves des écoles voisines, les résidents d'autres maisons de retraite du secteur, des bénévoles, l'aumônerie, les habitants du quartier et l'association des Familles et Amis de Saint-François.

Toutes ces activités sont proposées et mises en place par **l'animateur** dans le seul but que vous y preniez du plaisir. Vous n'avez aucune obligation d'y participer.

Le programme est affiché dans le hall d'entrée et à chaque sortie d'ascenseur aux trois étages de l'établissement.

À tout moment, pour bavarder, regarder la télévision ou partager une collation, le salon est à votre disposition.

**Toutes ces activités sont proposées dans le seul but que vous y preniez du plaisir.**





Nous sommes là pour trouver des solutions ensemble.

## La qualité des soins

La résidence *Saint-François* est un **établissement privé à but non lucratif**. Son fonctionnement et ses tarifs sont encadrés par la réglementation en partenariat avec le Conseil départemental et l'ARS (Agence Régionale de Santé), qui garantissent la qualité des soins prodigués et des personnels engagés.

Sachez également que la résidence fait partie du réseau de gérontologie local, qui est composé d'établissements et de services de soins publics et privés locaux ainsi que d'organismes sociaux.

Le **médecin coordonnateur** est le référent médical de l'établissement. Il supervise l'équipe soignante, sous la responsabilité et l'autorité administratives du directeur. Il veille à une bonne coordination entre les intervenants extérieurs que vous avez choisis (votre médecin traitant, vos médecins spécialistes, votre kinésithérapeute, votre pédicure-podologue par exemple) et les soignants de l'établissement. Il s'assure que vous bénéficiez des soins que votre état de santé nécessite (même s'il ne prescrit aucun acte médical, sauf en cas de situation d'urgence, de risques vitaux ou lors de la survenue de risques exceptionnels nécessitant une organisation

adaptée des soins ; les médecins traitants sont alors informés des prescriptions réalisées). Ses horaires de présence dans l'établissement vous seront communiqués. Vous avez par ailleurs l'entière liberté de garder ou de **choisir votre médecin traitant** à qui il sera proposé la signature d'un contrat type réglementaire portant sur les conditions de son intervention au sein de la résidence.

Votre dossier médical est transmis au médecin coordonnateur et protégé par le secret médical. Vous disposez d'un droit d'accès à votre dossier conformément aux dispositions de la loi n°2002-303 du 4 mars 2002.

Si vous avez momentanément besoin d'être hospitalisé(e), le personnel se chargera de l'ensemble des démarches administratives et des transmissions nécessaires auprès des équipes médicales de l'hôpital ou de la clinique. Vous retrouverez votre chambre à la résidence lorsque vous reviendrez.

Par ailleurs, n'hésitez pas à consulter l'équipe médicale avec vos proches en cas d'évolution de votre état de santé. Nous sommes là pour trouver des solutions avec vous.

# Accueil et prise en charge

---

Avant votre arrivée, nous avons eu l'occasion de nous rencontrer et de voir ensemble comment vous alliez vous installer.

Rappelons les informations pratiques et les papiers nécessaires le jour de votre venue :

- votre pièce d'identité ;
- votre carte d'assuré(e) social(e) et un justificatif d'affiliation à un organisme complémentaire ;
- votre dossier médical, fourni par votre médecin traitant ;
- vos justificatifs de ressources (dernier avis d'imposition) ;
- une liste détaillée de vos affaires personnelles marquées à votre nom et à celui de *Saint-François*.

Les tarifs complets des prestations et services vous sont indiqués dans une fiche remise en annexe de ce livret.

Nous vous rappelons que l'établissement est **totalelement habilité à l'aide sociale**.

En fonction de votre état de santé et de vos ressources, vous pouvez bénéficier de différentes aides :

- l'allocation de logement sociale (ALS) ;
- l'aide sociale ;
- l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

L'équipe administrative se tient à votre disposition pour toute précision.

L'établissement est assuré pour l'exercice de ses différentes activités, dans le cadre des lois et des règlements en vigueur. Cette assurance couvre votre responsabilité civile.

**L'équipe administrative se tient à votre disposition pour toute précision.**

# Une équipe à l'écoute

---

Pour vous, le service administratif est ouvert en semaine de 9h à 17h.

Tous les membres de l'équipe sont **au service de votre bien-être et de votre sérénité**. En cas de problème, la direction est là pour vous écouter et faciliter le dialogue. Vous pouvez adresser vos suggestions sur le fonctionnement de l'établissement au **Conseil de la Vie Sociale** qui est composé majoritairement de représentants des personnes accueillies et des familles, ainsi que de représentants de l'établissement et du personnel (liste et coordonnées des représentants affichées à l'accueil de la résidence).

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Dans ce cadre, nous pourrions souhaiter recueillir votre avis par le biais d'enquêtes de satisfaction.

Vous serez amené(e) à participer à l'élaboration de **votre projet d'accompagnement personnalisé**. Il vous permettra de nous faire part de vos attentes, de vos besoins et de vos aspirations.

Afin de garantir vos droits et de prévenir tout risque de maltraitance, vous sont remis, en annexe du présent livret d'accueil, la charte des droits et libertés de la personne accueillie, la notice d'information relative à la personne de confiance et le règlement de fonctionnement de l'établissement. En cas de besoin, vous pouvez faire appel

à une personne qualifiée pour défendre vos droits. Si votre état de santé le nécessite, vous pouvez bénéficier d'une mesure de protection juridique.

Conformément aux dispositions de la circulaire du 12 juillet 2011 relative au développement de la bientraitance et au renforcement de la politique de lutte contre la maltraitance, l'établissement informe et dispense des formations à ses salariés sur ces deux thèmes.

Il existe un numéro national de signalement de maltraitance : le 3977.

## Accès à vos données personnelles informatisées

- Vos données personnelles peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 et relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de vos données nominatives.
- Vous avez le droit d'obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations qui vous concernent sur demande adressée aux personnels habilités.



Décembre 2017. Crédits photo: Thomas Gagny.  
Réalisation: land'M. Mise en page: E. Vain.

**Moyens d'accès :** SNCF : gare Angers-Saint-Laud. Bus : ligne 2, arrêt « Volney ».

## Saint-François Maison de retraite médicalisée (EHPAD)

126, rue Chèvre – 49000 Angers

Téléphone : 02 41 66 66 42 – Fax : 02 41 66 19 25

Courriel : [saintfrancois@fondationpartageetvie.org](mailto:saintfrancois@fondationpartageetvie.org)



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie, anciennement Fondation Caisses d'Épargne pour la solidarité, est reconnue d'utilité générale. Son objet d'intérêt général est la lutte contre toutes les formes de dépendance liées à l'âge, à la maladie ou au handicap. Avec 117 établissements et près de 6 300 salariés, la Fondation est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.



[fondationpartageetvie.org](http://fondationpartageetvie.org)