



Reconnue d'utilité publique



## LIVRET D'ACCUEIL

---

Maison de retraite médicalisée - **SAINT-NAZAIRE**





## Bienvenue à vous !

Toutes les équipes d'*Heol* vous souhaitent la bienvenue.

Chaque personne est là pour faciliter votre installation et vous apporter au quotidien l'attention et les soins nécessaires à votre bien-être.

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 et sécurité sont les buts de notre travail et de notre présence à vos côtés, n'hésitez donc pas à nous solliciter.

**La direction**



L'établissement propose 80 places en hébergement permanent.



## Votre cadre de vie

Située à l'ouest de Saint-Nazaire, la résidence *Heol* – « soleil » en breton – s'intègre dans un écrin de verdure entre Saint-Marc-sur-Mer et le Bois-Joalland, à proximité de la cité sanitaire et de la zone commerciale Océanis.

L'établissement propose 80 places en hébergement permanent.

Deux espaces sécurisés accueillent 28 personnes souffrant de troubles cognitifs ou mnésiques. La communication, l'accompagnement, les animations et les soins sont organisés et adaptés en fonction de la maladie et des besoins de ces personnes.

L'établissement comprend également un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) labellisé dont l'objet est de proposer, en journée, aux résidents présentant des troubles du comportement, des activités sociales et thérapeutiques visant à maintenir leur autonomie.

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 21 m<sup>2</sup>, les chambres sont toutes équipées d'une salle d'eau comprenant lavabo, meuble de rangement, douche à l'italienne avec fauteuil adapté 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, 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 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 linge de maison** (les serviettes de toilette, les draps, le linge de table...) est fourni et entretenu par l'établissement.
- **Le blanchissage de vos vêtements personnels** est effectué toutes les semaines. Il convient de marquer vos affaires avec des étiquettes à votre nom. Cette prestation peut être réalisée par l'établissement. 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 l'établissement et du jardin sont pris en charge par l'agent d'entretien.
- Chaque jour, **le courrier** est distribué par le personnel. Vous pouvez déposer à l'accueil, ou faire déposer par un membre de l'équipe, les lettres affranchies que vous voulez envoyer.
- Pour les **offices**, ou si vous souhaitez vous recueillir, un lieu de culte est à votre disposition.
- **Un salon de coiffure** est disponible au sein de l'établissement. Vous pourrez faire appel à votre coiffeur si vous le souhaitez.
- À votre demande, **des prestataires extérieurs** de votre choix (pédicures-podologues par exemple) peuvent aussi venir vous prodiguer leurs soins, qui seront alors à votre charge.
- Vous pouvez déposer vos objets de valeur dans **le coffre** de la résidence.





Les membres du personnel feront 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 d'*Heol* 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 des cuisiniers, des agents des services logistiques, une gouvernante 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 assistants de soins en gériatrie, des aides médico-psychologiques, un animateur.
- **Le service administratif** comprend, outre la direction, une secrétaire et un agent d'accueil chargés de répondre à vos demandes.

## 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 repas 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 gourmands 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 7h45 ;
- le déjeuner à 12h ;
- le goûter à partir de 15h30 ;
- le dîner à partir 18h30.

## 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 des cours de piano, pratiquer de la gymnastique douce pour vous maintenir en forme ?

Notre programme d'animations est varié : activités musicales, ateliers mémoire, ateliers cuisine, jeux de société, travaux manuels, lecture du journal, repas à thème, gymnastique adaptée, ateliers ludiques et thérapeutiques (médiation

animale, art-thérapie, stimulation sensorielle en espace snoezelen...), sorties dans la région (restaurant, cinéma, pique-niques...), jardinage, etc.

Des rencontres sont régulièrement organisées avec les élèves des écoles voisines, les résidents d'autres maisons de retraite du secteur, des bénévoles et les habitants du quartier.

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

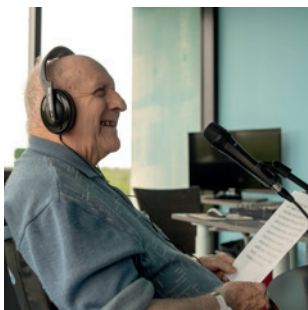
Le programme des activités est affiché à chaque étage de l'établissement.

Une commission d'animation se réunit régulièrement pour recueillir vos avis et vos suggestions.

À tout moment, pour bavarder, regarder la télévision ou partager une collation, des espaces de convivialité sont à votre disposition.

Quatre jardins d'hiver sont en libre accès et offrent un agréable point de vue sur la nature environnante.

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





Nous sommes là pour trouver des solutions avec vous.

# La qualité des soins

*Heol* 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 qui garantissent la qualité des soins prodigués et des personnels engagés.

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

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 d'urgence, de risques vitaux, ou lors de la survenue de risques exceptionnels exigeant 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.

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

Nous vous rappelons que la résidence est habilitée à l'aide sociale.

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

- l'aide personnalisée au logement (APL) ou l'allocation de logement sociale (ALS) ;
- l'aide sociale ;
- l'allocation personnalisée d'autonomie (APA), sous forme de dotation globale pour les ressortissants de Loire-Atlantique et du Maine-et-Loire.

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 12h30 et de 14h à 17h30.

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).

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 de vie. 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 demande, 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.

## Données personnelles informatisées

- La Fondation Partage et Vie procède, dans le cadre de son activité, au traitement des données à caractère personnel de ses usagers, le cas échéant, de leurs représentants légaux, et de celles de ses collaborateurs (salariés, prestataires, etc.).
- Les personnes concernées ont un droit d'accès à leurs données et à leur rectification. Elles ont également le droit d'en obtenir la portabilité, ainsi que la limitation du traitement qui en est fait et ont, dans certains cas, le droit de s'opposer audit traitement et d'obtenir l'effacement des données les concernant.



Juin 2019. Crédit photo : Thomas Gagny.  
Réalisation : tand'M.

**Moyens d'accès :** SNCF : gare de Saint-Nazaire.

Bus : ligne U1, arrêt « Maison de l'apprentissage ». Sur réservation, vous pouvez commander une navette privée via Ty'Bustaxi.

## Heol Maison de retraite médicalisée (EHPAD)

1, route du Haut Rocher – 44600 Saint-Nazaire  
Téléphone : 02 51 75 70 01 - Fax : 02 40 62 58 01  
Courriel : [heol@fondationpartageetvie.org](mailto:heol@fondationpartageetvie.org)



Reconnue d'utilité publique

La Fondation Partage et Vie est reconnue d'utilité publique. 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 121 établissements et plus de 6 300 salariés, la Fondation est un acteur non lucratif majeur des secteurs médico-social et sanitaire.



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