

# EHPAD ISATIS La Citadine



EHPAD – La Citadine

11 Avenue Saint Marc 91300 Massy

Téléphone : 01 60 11 56 69 – Fax : 01 60 11 15 74

Site internet : [www.isatis.asso.fr](http://www.isatis.asso.fr) – Email : [lacitadine@isatis.asso.fr](mailto:lacitadine@isatis.asso.fr)

ISATIS – Association loi 1901 – 20 Rue Pasteur 94278 Kremlin Bicêtre Cedex –

Téléphone : 01 47 26 61 61 – Fax : 01 47 26 67 00



La Directrice, Mme GIROUX, et toute son équipe sont heureux de vous accueillir au sein de leur établissement, La Citadine.

**Notre établissement vous accueille à Massy, à 15 kilomètres au Sud-Ouest de Paris, au pied du centre commercial de la place de France, de l'Opéra, de la médiathèque, du cinéma.**

Bienvenue en mon nom, celui de l'Association ISATIS, celui des salarié(e)s et des résident(e)s de La Citadine.

Ce livret d'accueil précise clairement le fonctionnement, l'organisation et le coût des prestations.

Il vous est spécialement destiné.

Merci de le parcourir, n'hésitez pas à nous rencontrer, nous répondrons à vos questions.

Excellent séjour.

La Directrice

# Sommaire

- Le Mot de la directrice 2
- Le Sommaire 3
- L'Association ISATIS 4
- La Citadine 5
- Le Conseil de la Vie Sociale 6
- Les visites et les sorties des Résident(e)s 7
- Les Locaux 8
  - Plans 9
  - Salles dédiées 12
  - Chambres 13
- L'organigramme 14
- Le Service du petit-déjeuner et le Bionettoyage 15
- La Restauration 16
- L'Animation 18
- Le PASA 19
- Le partenariat avec ONACVG 22
- Où nous trouver 25
- Les Formalités d'admission 26
- Les modalités financières 27
- Les Aides 29
- Les formalités de fin de séjour 31

## Le jardin



## Hall d'Accueil



**I**ntervention pour  
**S**outenir l'  
**A**utonomie en  
**T**erms d'  
**I**mmobilier et de  
**S**ervices

L'objet de l'association ISATIS est de *répondre aux besoins des personnes âgées et/ou handicapées* en sauvegardant leur autonomie.

Association à but non lucratif, ancrée dans le champ de la gérontologie, ISATIS propose un ensemble diversifié de services et d'établissements. Pour cela, ISATIS mène des études gérontologiques pour *adapter* l'habitat, les services et les établissements ; assure la *gestion* de services de soutien à domicile, de services de prévention et d'établissements pour les personnes âgées et/ou handicapées.

*ISATIS, c'est 20 structures médico-sociales en fonctionnement : 16 EHPAD ; 1 EHPA, 1 Service de Soins Infirmiers À Domicile; 2 accueils de jour autonomes (en région parisienne); et une petite unité de vie (appartement d'accueil).*

***Au total, ISATIS représente près de 1300 lits ou places, et 900 salarié(e)s.***



**Bois Colombes**  
-92-

**Vernouillet**  
-78-

**Tours**  
-37-

**Bourges**  
-18-

## *L'EHPAD - La Citadine*

Établissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes



La Citadine est un établissement privé à but non lucratif géré par l'Association ISATIS. Le propriétaire de la résidence est CDC Habitat social, filiale de la Caisse des Dépôts. La gestion de l'EHPAD a été confiée à l'Association ISATIS en juin 1995.

La structure accueille 73 résident(e)s en séjour permanent et 4 résident(e)s en séjour temporaire sur 4 étages . Les résident(e)s peuvent déjeuner ou dîner à l'extérieur, voir séjourner pour convenance personnelle quelques jours dans leur famille.

Vue du ciel, La Citadine a une forme de U. Ainsi les chambres sont orientées vers l'extérieur. Ceci nous permet d'apporter une lumière naturelle à chaque endroit de la maison.



## Le Conseil de la Vie Sociale

Pour améliorer les prestations que nous vous délivrons ainsi qu'à vos proches, notre Conseil de la Vie Sociale se réunit plusieurs fois par an. Il a un rôle consultatif très important.

Composé de *représentant(e)s des résident(e)s, de famille et de personnel*, il permet d'échanger et de s'exprimer sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

De l'organisation de la vie quotidienne à la nature et aux prix des services rendus, en passant par les propositions faites par les résident(e)s et les familles, le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'écoute très important.

Il a pour vocation de favoriser votre participation et celle de votre entourage. Pour être mis en relation avec les membres du Conseil de la Vie Sociale, adressez vous à l'Accueil.

L'avis des usagers sur toutes les questions est incontournable pour la qualité de la vie collective.

**Un registre des réclamations et satisfactions est à votre disposition à l'Accueil.**



Le Conseil de la Vie Sociale et les partenaires de La Citadine (Vitalrest pour la restauration et Elior Services pour le bionettoyage) élaborent des enquêtes de satisfaction dans le but d'une amélioration continue des services offerts.

## Les visites et les sorties des Résident(e)s

Les visites aux résident(e)s sont autorisées chaque jour.  
Les horaires de visite sont conseillées de  
**11h30 à 20h30.**



**Tout visiteur doit s'inscrire dans le Registre des visites des familles et des visiteurs situé dans le SAS d'entrée.** Vous êtes priés de vous présenter dès votre arrivée à l'Accueil ou auprès du personnel.

Les résident(e)s peuvent s'absenter pour convenance personnelle :

les règles applicables de facturation d'hébergement sont celles figurant au règlement d'Aide Sociale du département.

## Intimité et convivialité



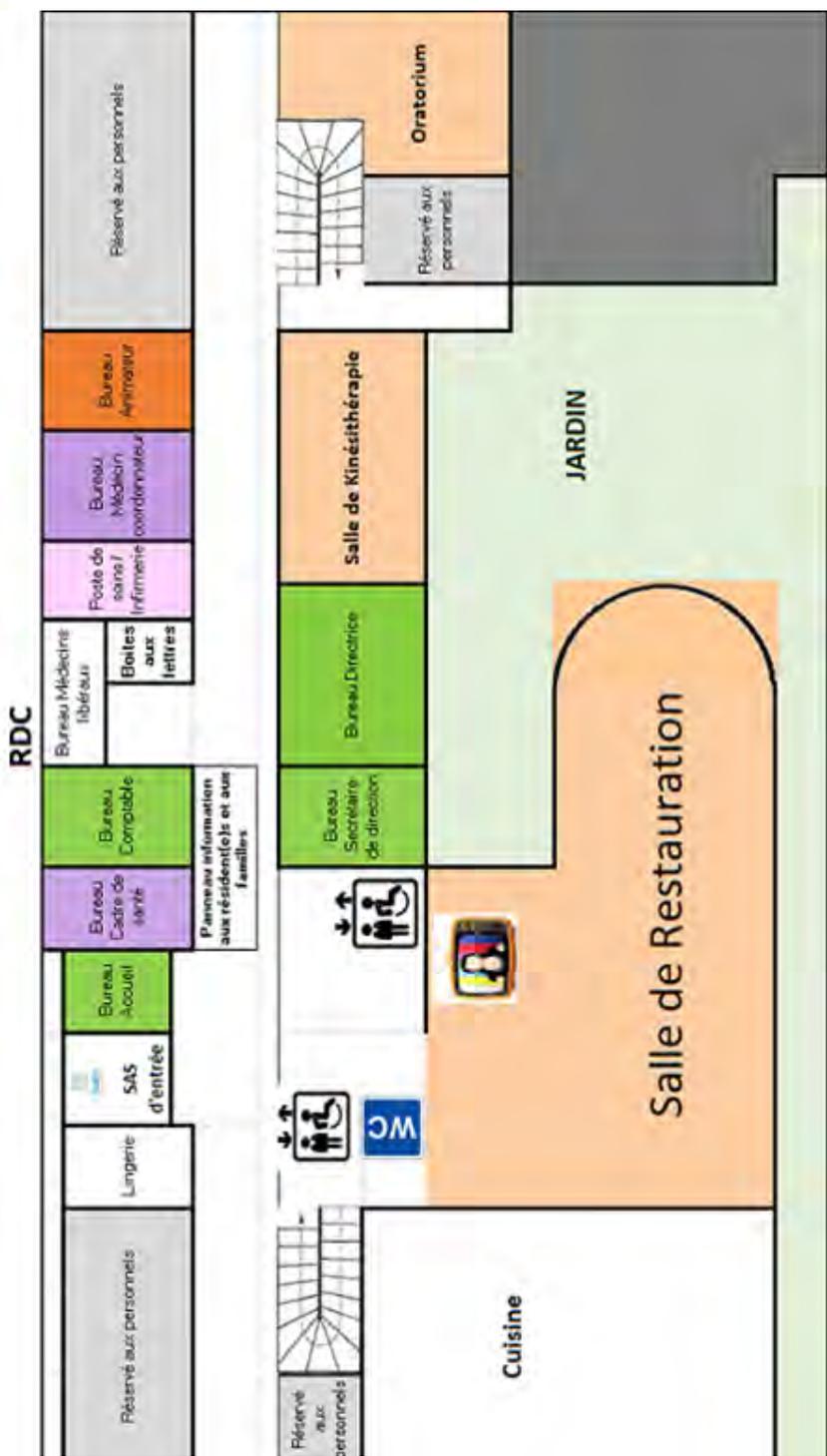
Nos locaux vous offrent la possibilité de vous retrouver au RDC et au 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> Etages. Coin lecture, jeux de société, petits moments en famille et entre amis...

La Salle de restauration, vous permet d'y inviter vos proches à déjeuner et à dîner.

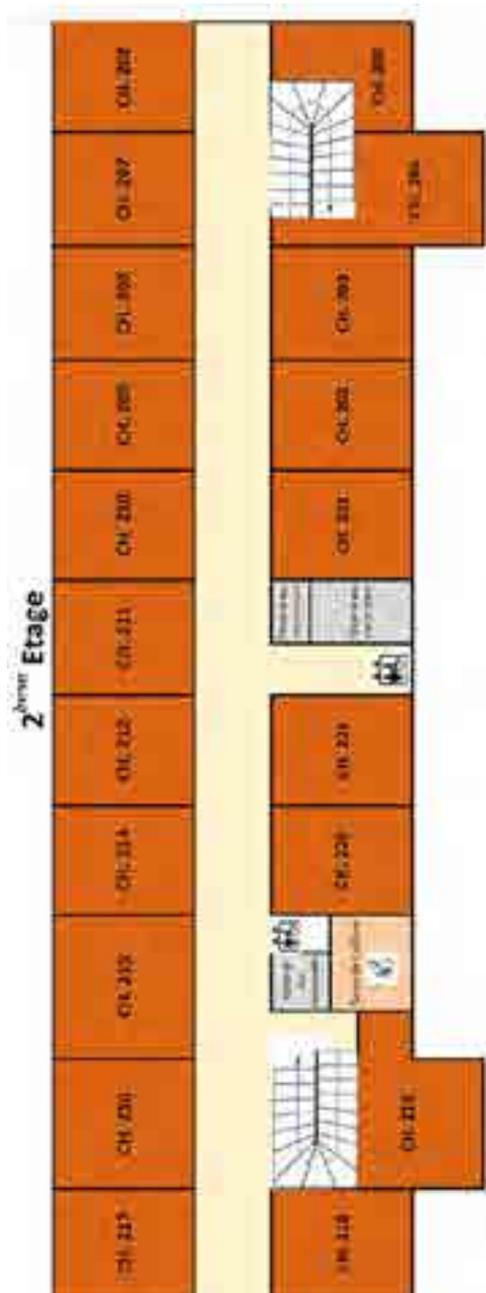
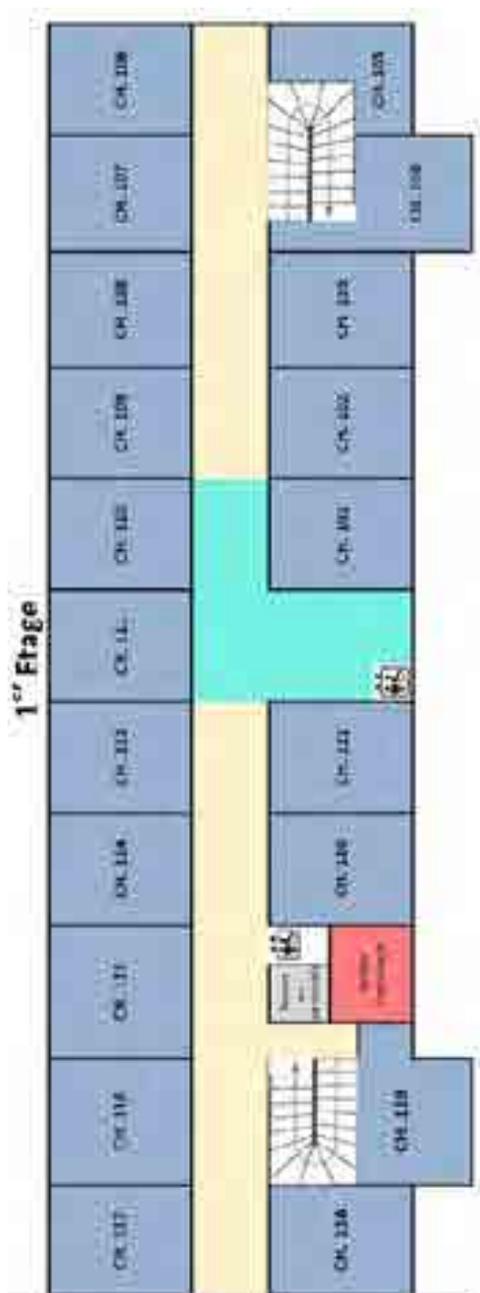
Vous apprécierez notre jardin dès les beaux jours... à pied ou en fauteuil, à l'ombre ou au soleil.



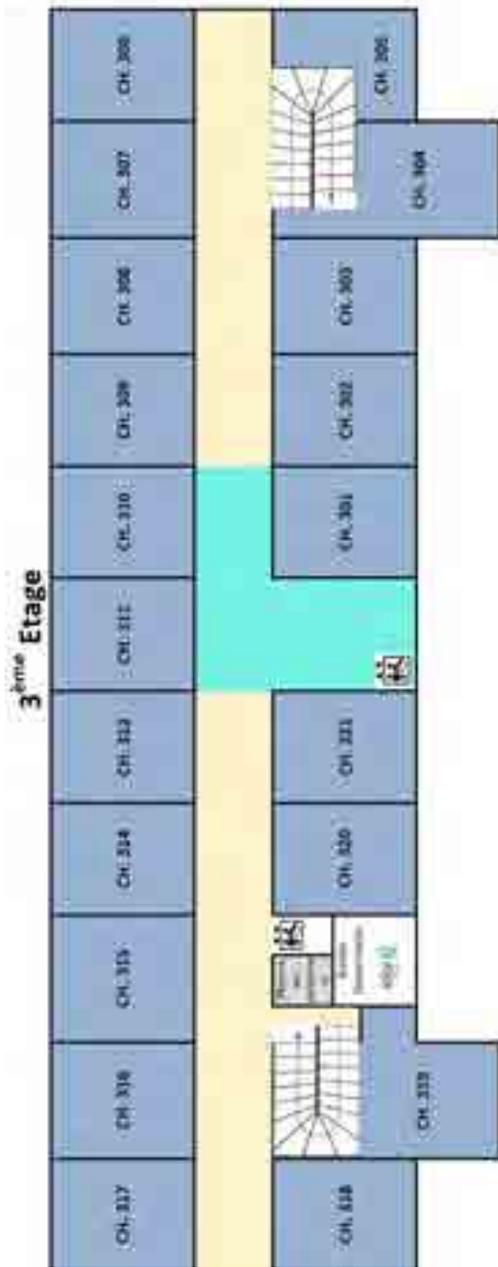
# Les plans



# Les plans



# Les plans



## Les salles dédiées



Une messe est célébrée dans la Salle d'Oratorium au RDC une fois par mois le samedi à 11h00.

Une coiffeuse se déplace à la maison de retraite toutes les semaines, le mardi. Elle vous accueille dans notre salon de coiffure au 2<sup>ème</sup> Etage. Les inscriptions se font à l'Accueil. Vous réglerez cette prestation dès réception de la facture.



Des Kinésithérapeutes libéraux interviennent du lundi au vendredi dans la Salle de Kiné au RDC.



## Les chambres



Toutes les chambres sont individuelles d'une superficie d'environ **22 m<sup>2</sup>**, elles sont équipées d'un **lit médicalisé**, d'un **chevet**. Elles disposent d'un **rangement penderie** et d'un système **d'appel malade**.

**Vous pourrez personnaliser votre espace avec vos petits meubles, cadres et objets personnels.**



L'abonnement téléphonique est à votre charge. Vous pouvez si vous le souhaitez ouvrir ou transférer votre ligne.

Vous apporterez votre combiné téléphonique et votre poste de télévision (une prise est à disposition dans chaque chambre).

La salle d'eau est individuelle.

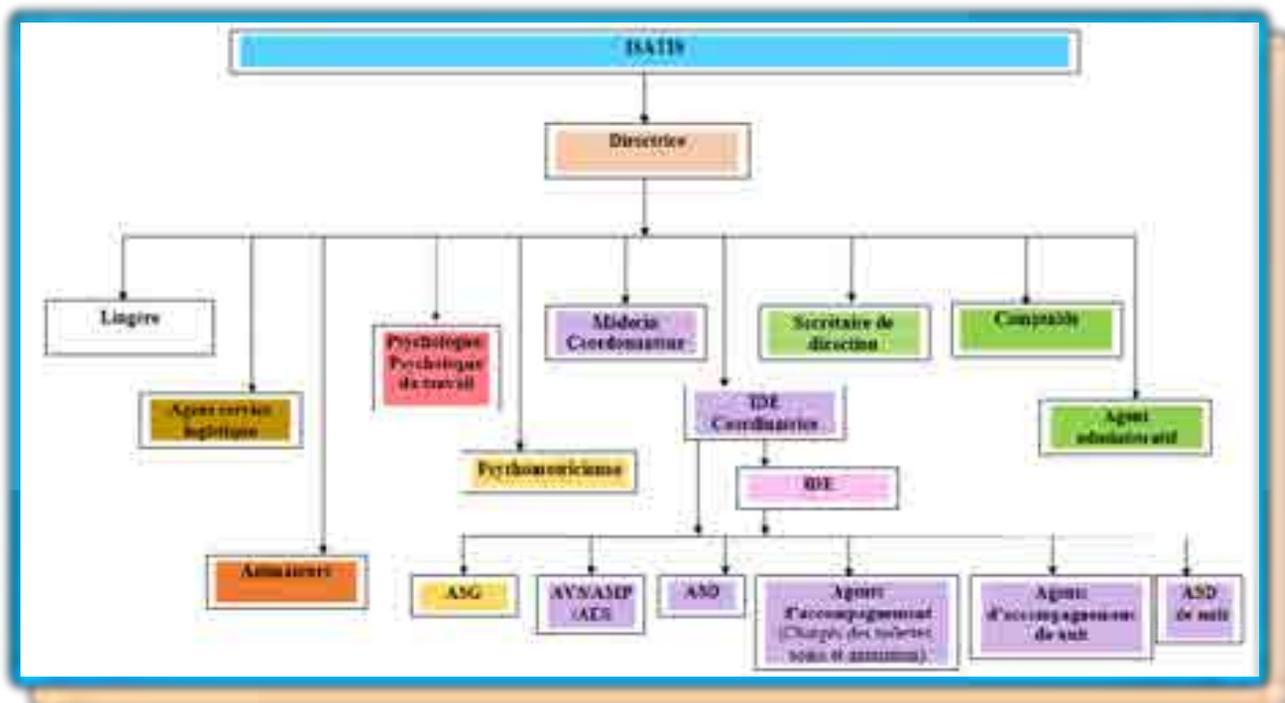
Elle est équipée d'une douche à l'italienne, de WC et d'un lavabo.



**Notre équipe vous aidera dans votre toilette quotidienne.**

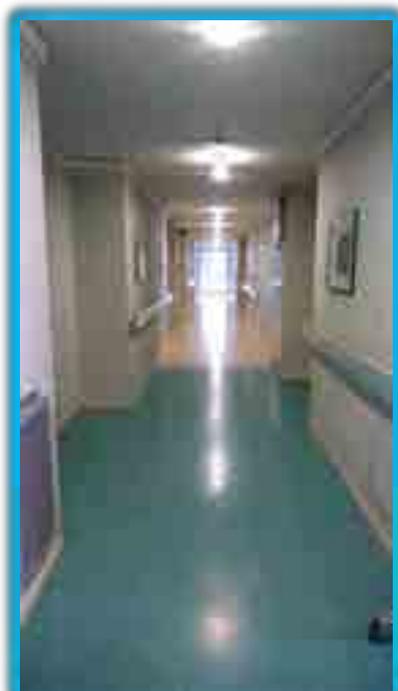
Elle vous apportera une aide plus importante si vous êtes moins autonome.

# L'organigramme



## Le Service du Petit-déjeuner et le Bionettoyage

Il est assuré par l'équipe Elior Services.



Les locaux communs (salle de restauration, couloirs, bureaux, escaliers...) sont entretenus selon leurs utilisations et leurs disponibilités.

Ils restent à votre écoute que ce soit pour une suggestion, une demande ou simplement un échange.

Les agents de service sont présents dès 8h20 afin de servir les petits-déjeuners des résident(e)s dans les chambres de 8h20 à 9h00.

L'entretien des chambres est effectué de 09h45 à 14h00.

Cette organisation est flexible pour qu'elle puisse s'adapter au mieux à la vie quotidienne des résident(e)s.

**La gouvernante se tient à votre disposition dans son Bureau au 3<sup>ème</sup> Etage.**



## La restauration

Elle est assurée par la société Vitalrest.



Notre responsable de site détermine les menus avec les conseils d'une diététicienne. Ils sont soumis à la Commission de menu.

Les plats sont préparés dans nos cuisines. Ils sont adaptés aux régimes spéciaux et textures au besoin.

Le déjeuner est servi dans la Salle de restauration à 12h15 et le dîner à 18h20 .

Un goûter est proposé aux résident(e)s à 15h45 dans la Salle de restauration.



Une carte de remplacement permet à chaque résident(e) de manger à son goût.



**Pour votre plaisir, notre chef vous proposera régulièrement des cuisines du monde et des repas à thème.**

Vous avez la possibilité si vous le souhaitez de recevoir des invité(e)s en Salle de restauration.

Nous vous demandons simplement de réserver votre table auprès de l'Accueil, 48 heures à l'avance.



L'équipe est associée à la démarche de qualité engagée par l'établissement.



## L'animation

A votre accueil, les animatrices vont recenser vos centres d'intérêts en terme de loisirs. Ceci afin d'adapter au mieux les ateliers et sorties qui pourraient vous plaire.



Vous retrouverez chaque semaine un planning prévisionnel d'activités affiché dans les ascenseurs.

Celui-ci est composé d'activités physiques, cognitives, d'expression, de bien-être, domestiques, spirituelles, citoyennes, socio culturelles et festives.

Tout au long de votre séjour, nous vous proposons de faire remonter vos envies en vous rapprochant de votre référent(e) ou des animatrices.



## Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)



Notre PASA est d'une capacité d'accueil de 12 places. Ainsi notre établissement développe son activité par la création de ce lieu spécialement aménagé pour accompagner des résident(e)s présentant des troubles cognitifs, des troubles du comportement modérés, des personnes désorientées et atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.





Pour les résident(e)s du PASA, ce lieu de soin spécifique permet d'apporter à chacun une autre approche personnalisée et adaptée à leurs besoins. En effet, le personnel, formé à cet accompagnement, y est attentif et apporte une présence adaptée à chacun. Le PASA permet aux personnes accueillies de préserver leur autonomie, de travailler sur le bien-être et la confiance en soi, par le biais d'activités sociales et thérapeutiques.



## Invitez qui vous voulez



Vos parents et ami(e)s sont conviés à participer aux activités, notamment au barbecue au mois de juin et à la fête des anniversaires qui se déroule le dernier mardi de chaque mois. La fête mensuelle des anniversaires est l'occasion pour vous de réunir vos proches autour d'un goûter festif et musical.



**L'EHPAD « La Citadine » a un partenariat privilégié, depuis 2001 avec l'Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre (ONACVG), établissement public administratif, sous tutelle du ministère de la défense, qui gère les principaux droits (reconnaissance, réparation, réinsertion, solidarité) reconnus par l'État au monde combattant et leurs ayants-droits et ayants-cause.**

La Citadine **a obtenu le label « Bleuets de France »** qui garantit une qualité d'accueil, de soins et d'hébergement, dans le respect de la dignité humaine, et de mener des actions, au sein de l'établissement, au titre du devoir de mémoire et du lien intergénérationnel.

### **Qui est ressortissant ?**

Une vingtaine de statuts spécifiques donne accès à la qualité de ressortissant, souvent identifié par une carte ou un titre : anciens combattants (seconde guerre mondiale, guerre d'Indochine, guerre en Afrique du Nord (Algérie, Maroc ou Tunisie), opérations extérieures (Tchad, Liban, Ex-Yougoslavie, ...) titulaires de la carte du combattant ou du Titre de Reconnaissance de la Nation.

## En quoi consiste le soutien de l'ONACVG à ses ressortissants ?

- Une assistance administrative personnalisée. Elle consiste en un accueil, une écoute et un accompagnement destinés à informer les ressortissants de leurs droits, de les orienter vers les organismes compétents et à les assister, si besoin, dans leurs différentes démarches.
- La possibilité de demander une aide financière ponctuelle, sous condition de ressources, mobilisable à moyen terme et non remboursable, destinée à pallier des difficultés financières passagères (loyers ou factures impayées) ou faire face à des frais médicaux (frais d'optique, appareils auditifs, dentaires, mutuelles, hospitalisation, dépassement d'honoraires). Les dossiers sont soumis une commission solidarité.
- La remise, après le 11 novembre, d'un colis de douceurs, en témoignage de l'attachement du monde combattant à ses aînés (pour les résidents en maison de retraite) à l'occasion d'une cérémonie, en présence de l'ONACVG de l'Essonne et de représentants du monde combattant.

## Comment se signaler ?

Au moment de l'admission ou à tout moment. « La Citadine » en informera l'ONACVG de l'Essonne.

## Que faire en cas de questions ou de demande de soutien ?

La demande est transmise par l'établissement à l'ONACVG de l'Essonne. La réponse est apportée dans les meilleurs délais, en liaison avec l'établissement.

### **Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre**

Service Départemental de l'Essonne

Immeuble de bureau

Espace Europe

5/7 Rue François Truffaut

91042 COURCOURONNES CEDEX

☎ : 01.60.79.25.11 / 📠 : 01.69.36.46.38

✉ : [sd91@onacvg.fr](mailto:sd91@onacvg.fr)

## Où nous trouver ?

11, Avenue Saint Marc  
91300 Massy



### Accueil est ouvert :

Du lundi au samedi de 09h-13h et de 14h-17h.

### Accès

-  Station Les Baconnets
-  Station Massy Palaiseau
-  Station Massy Palaiseau
-  Arrêt Avenue Saint-Marc
-  Arrêt Avenue Saint-Marc
-  Arrêt Opéra

Vous trouverez à proximité  
de La Citadine :

Un Supermarché, des  
commerces, le marché le  
mardi et vendredi matin, un  
fleuriste, un hôtel, des  
restaurants, des banques ...

## Les formalités d'admission

Le dossier d'admission est composé :

- d'une **partie administrative** à compléter par le/la futur(e) résident(e) ou sa famille ;
- d'une **partie médicale**, à compléter par le médecin traitant du futur(e) résident(e) ou du médecin du lieu d'hospitalisation;
- d'une **liste de documents** à nous joindre.

A la réception du dossier, la commission d'admission (composée de la Directrice, du Médecin coordonnateur, du Cadre de santé et de la Psychologue) **évalue notre capacité à vous accueillir** (liste d'attente, contraintes médicales, matérielles,...) et une visite de pré-admission nous permet de discuter ensemble de l'admission. **Une visite de la chambre est prévue au terme de ce rendez-vous.**

C'est la Directrice qui prend la décision d'admission dans l'établissement. Un état des lieux, un contrat de séjour, un règlement de fonctionnement et une clé de chambre vous seront remis.

A votre arrivée, un contrat de séjour est signé par vous-même et la Directrice de l'établissement.

Pour les personnes qui ont déposé un dossier d'admission complet, des visites de l'établissement sont organisées sur rendez-vous.

Nous sommes susceptibles de vous appeler pour actualiser votre demande. Nous conservons votre dossier d'admission jusqu'à ce que vous annuliez l'inscription (nous pouvons vous remettre votre dossier sur simple demande).

## Les modalités financières

Le prix de journée à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024 pour l'hébergement Permanent et Temporaire est composé de trois parties :

**1) Forfait Hébergement Permanent et Temporaire** : par jour et par personne est de 77,91 € pour les résident(e)s de plus de 60 ans et de 98,38 € pour les résident(e)s de moins de 60 ans.

Il comprend la restauration, le ménage, l'entretien du linge et les animations.

**2) Forfait Dépendance** : Il s'ajoute au forfait hébergement.

Il est fonction du GIR = Groupe Iso Ressource (grille établie par le Médecin coordonnateur). Il permet d'évaluer le niveau d'autonomie ou de dépendance :

- GIR 1 et 2 (Personne très dépendante) : 23,65 €
- GIR 3 et 4 : (Personne dépendante) : 15,00 €
- GIR 5 et 6 (Personne autonome) : 6,37 €

Les Forfaits hébergement et dépendance sont fixés chaque année par le Président du Conseil Départemental de l'Essonne. Ils font l'objet d'un arrêté de tarification.

**3) Forfait Soins** : Il est financé par l'Assurance Maladie et couvre les dépenses de soins au sein de l'établissement. Vous réglerez seulement votre médecin traitant et les consultations de professionnels extérieurs à notre établissement.



## La facturation

A votre arrivée, vous avez à régler **un dépôt de garantie de 1 900 €** ainsi que le mois d'entrée en fonction du jour de présence ou de réservation.

Les factures suivantes sont remises en début de mois et sont à régler avant le 10 du même mois. C'est à vous ou vos proches de vous présenter à l'Accueil pour les régler. Vous avez la possibilité de mettre en place un virement automatique à votre demande.

Restent à votre charge, les honoraires de votre médecin, les éventuels intervenants libéraux paramédicaux (kinésithérapeute, orthophoniste, podologue....) et vos médicaments. Nous vous recommandons de prendre une mutuelle ou de demander une couverture maladie universelle en fonction de vos ressources permettant de couvrir la part du ticket modérateur et le forfait hospitalier non remboursés par les caisses.

En cas d'absence, le prix de journée hébergement demeure exigible. S'il s'agit d'une hospitalisation de plus de 72 heures, le prix de journée sera diminué du montant du forfait hospitalier, selon les modalités édictées au règlement départemental d'Aide Sociale. En cas d'absence pour convenances personnelles supérieure à 72 heures, la personne hébergée est redevable du tarif hébergement minoré du forfait fixé par le règlement départemental d'Aide Sociale.

## Les Aides

### ***L'Allocation Personnalisée à l'Autonomie***

L'APA est une aide départementale destinée aux personnes âgées de 60 ans ou plus, en perte d'autonomie ou qui requièrent une surveillance régulière.

L'instruction se fait au Conseil Départemental d'où est originaire le/la résident(e). En fonction de leur dépendance (évaluation AGGIR) et du niveau de leurs ressources, les résident(e)s peuvent bénéficier de l'APA versée par le Conseil Départemental.

En cas de versement à l'EHPAD, le/la résident(e) règle uniquement le ticket modérateur qui est égal au tarif GIR 5 et 6 de l'établissement. Elle n'est pas récupérable sur la succession, les donations ou les legs.

## L'Aide Personnalisée au logement

L'instruction des dossiers se fait auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

Le montant d'APL qui peut vous être attribué, varie en fonction de vos ressources.



## L'Aide Sociale

Notre établissement est habilité sur la totalité de sa capacité d'accueil à l'Aide Sociale.

Elle est attribuée à des personnes de 65 ans ou plus dépourvues de ressources, ou insuffisantes pour assurer le règlement des frais de séjour **d'hébergement permanent.**

Le montant de l'Aide Sociale dépend de la participation du bénéficiaire, de la contribution des éventuels obligés alimentaires et du montant des frais d'hébergement de l'établissement.

L'instruction du dossier se fait auprès du Conseil Départemental d'où vous êtes originaire. L'Aide Sociale est une **aide récupérable sur la succession.** La demande d'Aide Sociale peut être effectuée à votre entrée dans l'établissement ou au cours de votre séjour.

**Afin de prendre en compte votre demande de frais d'hébergement dans le cadre de l'Aide Sociale, vous devez nous remettre l'attestation de dépôt de dossier fournie par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de la mairie de votre lieu de domicile.**

Pour les résident(e)s pris en charge par l'Aide Sociale, la facture d'hébergement est présentée directement par l'établissement au service d'Aide Sociale du département du domicile.

## Les formalités de fin de séjour

Le/la résident(e) dispose d'un mois correspondant à un délai de réflexion permettant un départ éventuel, sans préavis et sans pénalité financière, avec un règlement au *pro rata temporis* des frais de séjour. Cette rupture doit être notifiée par courrier remis en main propre à la direction contre décharge ou par lettre recommandée ; la chambre doit être libérée dans les huit jours.

### **Délai de rétractation :**

A compter de la notification de sa décision de résiliation du contrat de séjour au gestionnaire de l'établissement, le/la résident(e) dispose d'un délai de réflexion de 48 heures pendant lequel il/elle peut retirer cette décision sans avoir à justifier d'un motif.

La chambre est facturée jusqu'au jour de l'état des lieux de sortie qui est établi en votre présence. Le dépôt de garantie est restitué, déduction faite des travaux de remise en état du logement. Ce dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.