



# La Maison des Vergers



**111-113 Avenue du président Wilson  
93100 MONTREUIL  
01.49.88.88.50  
[maisondesvergers@isatis.asso.fr](mailto:maisondesvergers@isatis.asso.fr)**

**LIVRET D'ACCUEIL**





# SOMMAIRE

L'Association ISATIS .....	3
Présentation de la résidence .....	4
Bienvenue.....	5
Une équipe de professionnels qui vous accompagne chaque jour .....	7
Votre espace Privatif.....	11
Les Espaces Communs .....	12
Votre vie au sein de la résidence .....	12
Informations Utiles.....	17
Divers .....	18

## L'association ISATIS :

Ancrée dans le champ de la gérontologie, ISATIS est une association à but non lucratif créée en 1989.

Elle assure la gestion :

- ❖ D'établissements d'hébergement (16 EHPAD, Résidence Autonomie, Petite Unité de Vie)
- ❖ De services de soutien à domicile (2 Accueils de Jour, 1 Service de Soins Infirmiers à Domicile). Elle accompagne chaque année 1 900 personnes âgées.

ISATIS a inscrit dans son projet la bientraitance, le respect des droits et de la dignité des personnes accueillies, la recherche de leur consentement et forme les professionnels au respect de ces valeurs.

Les établissements ont à cœur de nouer des partenariats dans leur environnement proche :

**Sur le plan médical :**

⇒ Services gériatriques

⇒ Equipes de soins palliatifs

⇒ Hôpital à domicile

**Sur le plan social :**

⇒ CLIC, CCAS

⇒ Des bénévoles

⇒ Des intervenants pour des activités culturelles et sportives

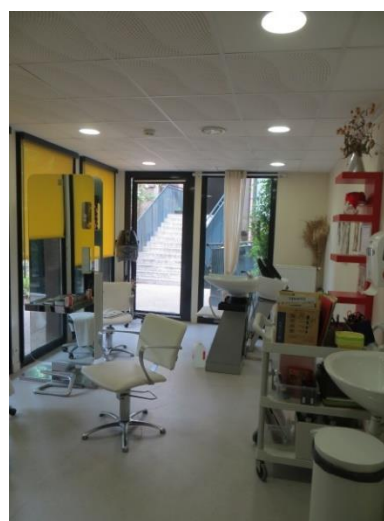
## Présentation de la Résidence

La Maison des Vergers a été ouverte en 2011, grâce au soutien de l'Etat, du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis, de la Région Ile-de-France, de la Ville de Montreuil et des Caisses de Retraite Complémentaire.

La résidence est située dans un environnement calme, disposant d'un jardin fleuri à proximité du centre-ville de Montreuil. La résidence se compose de 91 chambres individuelles sur trois étages.

Des salons sont répartis à chaque étage ainsi que des espaces de lectures et de temps calme.

La vie au sein de la résidence se déroule dans un cadre chaleureux avec le plus grand respect et la plus stricte dignité de la personne, de ses droits et libertés et avec, en contrepartie, l'acceptation des règles liées à la vie communautaire. La charte de l'Association ISATIS témoigne du respect des droits et libertés de la personne accueillie.



## Bienvenue

L'ensemble du personnel de votre résidence est heureux de vous accueillir et vous souhaite la bienvenue.

Ce livret vous permettra de vous familiariser avec notre établissement, conçu pour être un lieu de vie et de soins mais avant tout un cadre de vie pour ses résidents. Si vous le pouvez, soyez acteurs de votre nouvelle vie et participez aux activités ludiques et/ou culturelles, promenez-vous dans notre jardin et partagez avec nous vos suggestions...

Voici quelques informations pratiques sur le fonctionnement et l'organisation de votre résidence :

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite tous les jours tout en respectant la vie privée et la tranquillité des autres résidents. Soucieux de votre sécurité les portes de la résidence seront fermées la nuit de 20h à 9h00.

Pour d'éventuelles visites en dehors des heures d'ouverture, nous vous remercions de prévenir le personnel d'accueil à l'avance.

A votre arrivée, un membre de l'équipe vous présentera votre logement et les espaces de vie de votre résidence. Vous rencontrerez également le personnel médical que vous serez amené à voir tous les jours.

Nous nous tenons à votre disposition pour tout complément d'information et vous souhaitons une bonne installation ainsi que le meilleur séjour possible parmi nous.

## Afin de mieux vous repérer au sein de la Maison des Vergers :

Les espaces de chaque niveau de la résidence sont repérés par des noms d'arbre et de couleurs :



## Documents remis à l'arrivée du résident :

- Le livret d'accueil
- Le règlement de fonctionnement de la Maison des Vergers
- Le contrat de séjour
- Votre dossier administratif

## Votre dossier médical :

Le dossier médical établi en concertation avec votre médecin traitant ou votre médecin hospitalier.

Il constitue le lien entre les différents intervenants salariés habilités ou libéraux.

## La grille AGGIR :

La grille AGGIR (Autonomie Gérontologie Groupes Iso-Ressources) permet d'évaluer votre besoin d'aide à l'accompagnement dans les gestes de la vie courante et de vous proposer la meilleure prise en charge en fonction de votre état de santé. Cette évaluation est réalisée par le médecin coordonnateur de l'établissement.

## Une équipe de professionnels qui vous accompagne chaque jour

### **La direction :**

Interlocutrice privilégiée des résidents et de leur famille, la direction a pour missions de définir et de conduire le projet d'établissement, d'animer et gérer les ressources humaines, d'assurer la gestion économique, financière et logistique de la résidence.

### **Le personnel administratif :**

Les différents professionnels administratifs (secrétaire, comptable etc.) travaillent à la bonne gestion des dossiers administratifs et financiers. Ils peuvent également vous informer des conditions d'accès à certaines aides

### **L'infirmière coordinatrice des soins :**

Elle veille à l'application des bonnes pratiques gériatriques, et assure le relais des soins par des intervenants extérieurs tels que les kinésithérapeutes, orthophonistes, médecins traitants, psychomotriciens et pédicures.

### **Le médecin coordonnateur :**

Le médecin assure l'encadrement médical de l'équipe soignante et travaille en lien avec l'infirmière coordinatrice et veille à la qualité de la prise en charge des résidents au niveau médical.

### **La psychomotricienne :**

La psychomotricienne a pour mission, d'établir un bilan des capacités du résident, d'élaborer un projet thérapeutique et procéder à la rééducation à l'aide de diverses techniques (jeux, expression corporelle, relaxation).

**Elle est également la référente du P.A.S.A**

### **Les psychologues :**

La psychologue évalue le besoin psychique des résidents et leur apporte le soutien psychologique nécessaire ainsi qu'à leurs familles, par des modalités de prise en charge individuelles ou collectives, et participe à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet d'accompagnement personnalisé.



### **Le personnel soignant :**

#### ❖ *Les aides-soignant(e)s :*

Les aides-soignant(e)s sont présents en permanence au sein de la Résidence et vous accompagne dans la réalisation des activités quotidiennes tout en veillant à votre confort physique et bien être moral. Ils/Elles sont facilement reconnaissables par leur tenue de couleur rose et blanche.

#### ❖ *Les infirmier(e)s :*

Les infirmier(e)s sont présents au sein de la Résidence afin d'évaluer et analyser les situations de soins et prodiguer les soins médicaux nécessaires.

### **Enseignant en activités physiques adaptées :**

Ingénieur (e) de la rééducation du handicap et de la performance motrice, il/elle veille à la mise en œuvre et à la programmation d'activités physiques adaptées et de rééducation.

### **Le personnel d'accueil :**

Les hôtes et hôtesse d'accueil vous informent sur les prestations de la résidence et son fonctionnement.

**Horaires d'accueil : de 11h00 à 18h30,  
Tel : 01.49.88.88.50**

**L'animatrice :**

Elle crée et propose des activités en intérieur et en extérieur, qui favorisent votre intégration et votre bien-être. Elle vous accompagne tout en respectant vos choix et envies.

**Le responsable technique :**

Le responsable technique veille au bon fonctionnement des installations concourant à la sécurité des personnes, des biens et de l'environnement. Les petits travaux et réparations dans votre chambre seront effectués par ses soins (pose de tableaux, équipements particuliers). Il interviendra de façon à vous déranger le moins possible. Signalez auprès de l'accueil vos demandes pour que son passage puisse être programmé.

## Le personnel hôtelier :

Le groupe ELIOR Service et son personnel hôtelier vous accompagne au quotidien et garantit l'entretien régulier de vos affaires personnelles, des espaces de vie privés et communs de la résidence.

## Le personnel de restauration :

Le groupe ELIOR et son personnel vous propose chaque jour des menus variés et équilibrés, dans le respect des règles de nutrition.

Vous pourrez dès votre arrivée, personnaliser votre chambre avec vos objets décoratifs. L'équipe restera toujours vigilante à vos souhaits et désirs notamment au sein de votre espace privé.



**Le téléphone** : Vous pouvez souscrire à un abonnement sur le réseau pour disposer d'une ligne directe dans votre chambre.



**La télévision** : Nous vous invitons à apporter votre poste personnel. Il vous est cependant demandé d'en user avec discrétion pour ne pas gêner vos voisins.




**Les animaux de compagnie** : L'établissement fait bon accueil aux animaux sociables et en bonne santé. Ils peuvent venir vous rendre visite aussi souvent que vous le souhaitez et restent à votre charge ou à celle de votre famille.



## Les Espaces Communs

L'organisation des parties communes du rez-de-jardin autour du patio assure une luminosité optimale et une vue dégagée sur le parc. Ces espaces communs sont des lieux régulièrement fréquentés par les résidents. L'entretien des locaux est effectué chaque jour, par une société extérieure (ELIOR SERVICE) dans le respect des normes d'hygiène et du bio-nettoyage.

## Votre vie au sein de la résidence

 **Les repas** : Les repas se déroulent exclusivement au restaurant (sauf avis médical contraire) ; vous pouvez inviter vos proches (tarifs affichés à l'accueil). Les repas sont entièrement préparés sur place. Les menus prennent en compte les régimes spécifiques prescrits par les médecins et peuvent être servis dans plusieurs textures (entier, haché, mixé). Le menu est établi pour la semaine et une carte de remplacement est prévue au cas où les plats du jour ne vous conviendraient pas.

Une commission de restauration se réunit 3 fois par an, vous êtes invités à y participer afin d'exprimer vos souhaits et remarques quant à la composition des menus.

Si vous souhaitez fêter sur place un évènement entouré de vos proches, le chef se fera un plaisir de vous faire une proposition adaptée et nous vous dresserons une table dans un salon particulier ou en salle de restauration.

- ❖ Le petit-déjeuner est servi en chambre **à partir de 8h.**
- ❖ Le déjeuner est servi **à partir de 12h** et le dîner **à partir de 18h30.**
- ❖ Le goûter est servi **à 16h.**
- ❖ Une collation est possible **aux alentours de 22h.**

## Animations :

L'un des objectifs de l'établissement est d'apporter un maximum de convivialité ; il est important de créer une situation de vie la plus proche de vos habitudes antérieures. Vous pouvez organiser votre journée comme vous le souhaitez, participer aux différentes activités, rester dans votre chambre, vous promener à l'extérieur.

Nous vous proposons quotidiennement de participer à différentes activités artistiques, manuelles, physiques ou intellectuelles telles que : chants, cuisine, accueil de nouveaux résidents, activités avec animaux de compagnie, tables d'hôtes, jardinage, loto, jeux de société, revue de presse, rédaction d'article pour le journal de quartier, atelier mémoire, gymnastique douce, parcours équilibre, ateliers relaxation ou mise en beauté, échanges intergénérationnels avec les enfants des écoles.

Des animations festives sont prévues tout au long de l'année : spectacles de variétés, fêtes de quartier, repas associant les familles et les voisins, semaine du goût, excursions touristiques en car, sorties au restaurant.





## Les soins paramédicaux :

Différents intervenants médicaux et paramédicaux sont présents ou peuvent intervenir au sein de la Résidence.

Un(e) orthophoniste intervient quotidiennement, des psychologues sont présents plusieurs fois par semaine ainsi qu'une psychomotricienne.

Une équipe de kinésithérapeutes intervient chaque jour de semaine ainsi qu'un enseignant en activité physique adaptée. D'autres professionnels paramédicaux peuvent intervenir sur prescription pour des prises en charge individuelles.



## Les absences

### ❖ *Absence pour une hospitalisation :*

Dès le 1<sup>er</sup> jour d'hospitalisation, seul l'hébergement vous sera facturé. Une déduction du forfait hospitalier sera appliquée dès le 4<sup>ème</sup> jour d'absence.

### ❖ *Absence pour convenance personnelle :*

Dans le cas d'une absence pour convenance personnelle, seul l'hébergement vous sera facturé ; une déduction par jour sera effectuée à partir du 4<sup>ème</sup> jour d'absence.



### Salon de coiffure :

Un salon de coiffure est à votre disposition dans l'enceinte de la Résidence. Les prestations des coiffeurs professionnels qui interviennent sont à régler directement par le résident.

La prise de rendez-vous se fait auprès de l'agent d'accueil au rez-de-chaussée et le paiement auprès du professionnel.



### Soins de pédicurie :

Un pédicure est présent au moins une fois par semaine au sein de l'établissement.

La prise de rendez-vous se fait auprès de l'agent d'accueil au rez-de-chaussée et le paiement auprès du professionnel.



### L'entretien du linge :

Le linge de lit est fourni par la Résidence qui les confie à une blanchisserie industrielle.

A votre arrivée, votre trousseau sera marqué par notre service de lingerie (forfait unitaire)

Il sera ensuite entretenu par nos soins. La fréquence des lavages et le fait que nos lessives contiennent des bactéricides et des fongicides rendent nécessaire de renouveler votre trousseau de façon régulière.

### Culte :

La liberté de conscience et de culte est respectée, la maison fait bon accueil aux représentants des cultes pour l'organisation d'offices religieux, des lieux de prière sont aménagés.

## **Courrier :**

Le courrier est distribué tous les jours ouvrables dans la matinée, il est remis aux résidents au moment du déjeuner. Vous pouvez déposer votre courrier affranchi à l'accueil pour envoi.



## **Dépôt de valeur :**

Il est conseillé de déposer ses biens de valeurs (espèces, chéquier, carte bancaire) au coffre. Il est à noter que la Résidence ne saurait être tenue pour responsable de la perte de valeur non confiée, pas plus que de la perte ou la détérioration des lunettes, prothèses dentaires et appareils auditifs.

## **Le respect de la communication de vos données personnelles :**

Vos données personnelles sont protégées par le secret professionnel auquel est tenu l'ensemble du personnel. Le dossier médical et le dossier de soins infirmiers sont protégés par le secret médical en référence à la loi du 4 mars 2002.

L'établissement dans lequel vous résidez dispose d'un équipement destiné à assurer la gestion des dossiers médicaux et de soins, ceci dans le strict respect du secret médical.

Tout au long de votre séjour, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par une personne de confiance que vous aurez désignée au préalable. Cette dernière pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

## Faire connaître votre avis et vos attentes :

Pour toutes vos remarques, questions ou suggestions, nous vous invitons à rencontrer le directeur qui prendra les mesures adaptées.

La résidence met également à votre disposition à l'accueil un cahier de suggestions.

## Informations Utiles

- N° Accueil : 01 49 88 88 50
- Personnel soignant : Présence tous les jours
- Médecin coordonnateur : Présent les lundis et mardis
- IDEC (Infirmière coordinatrice) : Bureau au Rez-de-chaussée
- Secrétariat : Rez-de-chaussée, présence sur la Résidence du lundi au vendredi de 9h à 17h

Se déplacer : Bus **115** arrêt Colmet Lepinay / Bus **102** Arrêt Croix de Chavaux / 

Métro Croix de Chavaux/ RER A  Station Vincennes

## Commerçants et services publics à proximité :

Dans un rayon de 200m vous pourrez trouver des commerces : 2 épiceries, une boulangerie, une pharmacie, une boucherie, un bar à vins, un marchand de journaux, un pressing, un tabac, des restaurants et un petit marché proche du métro « Croix de Chavaux ».

## Divers

- ❖ Conseil de vie sociale
- ❖ Vos droits
- ❖ Charte des droits et libertés de la personne âgée
- ❖ Charte des droits et libertés de la personne accueillie

### Le conseil de la Vie Sociale :

Des représentants des résidents et des familles sont élus tous les trois ans. Ils seront vos interlocuteurs pour faire figurer anonymement vos questions à l'ordre du jour des réunions trimestrielles.

### Sont éligibles

- les résidents : tout résident juridiquement capable.
- tout parent jusqu'au 4<sup>ème</sup> degré d'un résident ou son représentant légal.

**Sont électeurs** tous les résidents et les familles.

### Les membres ayant voix délibérative :

- 2 représentants des résidents (3 sur *La Maison des Vergers*)
- Un représentant des familles ou représentant légal (2 sur *La Maison des Vergers*)
- Le délégué du personnel ou son suppléant
- Un représentant du prestataire hôtellerie-restauration

## **Avec voix consultative**

- Le directeur de l'établissement
- Un représentant de la commune par désignation du maire.

Le mandat des membres élus ou désignés a une durée de trois ans.

## **Vos droits :**

En cas de non satisfaction vous pouvez aussi solliciter les associations ou organismes de défense et/ou de soutien telles que :

- **CLIC - Centre Local d'Information et de Coordination**

- **Direction des Solidarités et de la Coopération Ville de Montreuil**

- 23 rue Gaston Lauriau

- 93100 Montreuil

- (Adresse postale : 10 rue Franklin)

- Tel : 01 48 70 64 40 / Fax : 01 48 70 60 78

- **Allo Maltraitance Paris** : 01 42 50 11 25

- **Personnes qualifiées** prévues à l'article L.311-5 du Code de l'Action Sociale et des Familles (liste affichée à l'accueil)

## **Consultation du dossier médical**

Dans le cadre de la loi 2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et de ses décrets d'application, les renseignements doivent être délivrés au résident et à sa famille selon les règles de déontologie. C'est auprès du médecin traitant que la demande doit être faite, les éléments seront restitués par lui-même conjointement avec le médecin coordonnateur.

## **Loi informatique et liberté**

L'établissement enregistre une partie des informations individuelles sur ordinateur. La Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, garantit aux personnes un droit d'accès et de rectification pour les informations les concernant.

Ce droit peut être exercé auprès de la direction : la partie administrative peut être consultée directement. La partie médicale sur demande, faite auprès du cadre infirmier ou du médecin coordonnateur (cf. précédent paragraphe).

