

*Bienvenue aux*  
*Maisons de la Touche*  
**LIVRET D'ACCUEIL**



---

**Nous contacter**

☎ Accueil : 02 99 14 59 66

📠 Télécopie : 02.99.54.55 96

✉ 39bis, boulevard de Verdun – 35000 Rennes

✉ [lesmaisonsdelatouche@isatis.asso.fr](mailto:lesmaisonsdelatouche@isatis.asso.fr)

---



## **L**e mot de la directrice

Bienvenue aux Maisons de La Touche, au nom de **l'Association Isatis**, des salarié-e-s et en mon nom.

Ce livret d'accueil a pour objectif de vous renseigner sur le cadre de vie, l'organisation, le fonctionnement de l'établissement, ainsi que sur les prestations et leur coût.

N'hésitez pas à nous faire part de vos éventuelles questions, nous sommes à votre disposition.

Nous vous souhaitons un excellent séjour.

La Directrice, Luce RUAULT.



## **S**ommaire

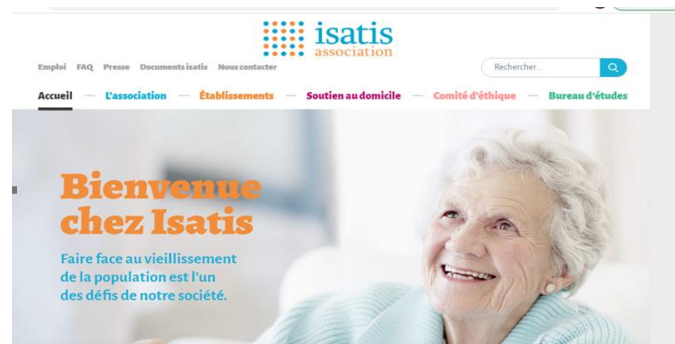
- L'association Isatis p. 2
- Les Maisons de la Touche p. 2
- Situation géographique p. 3
- Espace privatif et espaces de vie collective p. 3-4
- Prestations et services au quotidien p. 5
- Equipe pluridisciplinaire p. 8
- Pôle activité : la « Boucle de l'accompagnement » p. 9
  - Glénan
  - PASA
  - Passerelle
  - Emeraude
- Admission et frais de séjour p. 13
- Aides et modalités de sortie p. 14
- Informations diverses p. 15
- Annexe n°1 : Charte Isatis
- Annexe n°2 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

## Association Isatis

**Association à but non lucratif**, ancrée dans le champ de la gérontologie, **Isatis**, créée en 1989, propose un ensemble diversifié de services et d'établissements : 16 EHPAD (dont deux à Rennes), un EHPA, une petite unité de vie, 2 accueils de jour, un SSIAD.

Comme l'indique sa **charte « des liens, des lieux »** : « *Isatis met son savoir-faire au service des personnes pour les accueillir, les accompagner, soutenir les liens qui les unissent à leurs proches et préserver leur autonomie jusqu'à la fin de leur vie* ».

Une synthèse du projet associatif Isatis est consultable sur le pupitre en face de l'accueil de l'établissement.



Isatis - Association loi 1901

✉ 20 rue Pasteur, 94270 Le Kremlin-Bicêtre

☎ 01.47.26.61.61

💻 [www.isatis.asso.fr](http://www.isatis.asso.fr)

## Les Maisons de la Touche

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), autorisé conjointement par le directeur général de l'Agence régionale de santé Bretagne et le Président du Conseil Départemental d'Ille-et-Vilaine, les Maisons de la Touche ont ouvert leurs portes en décembre 2008.

Les Maisons de la Touche sont un **établissement privé à but non lucratif** dont toutes les places d'hébergement sont **habilitées à l'aide sociale**. Le propriétaire de l'établissement est la société Néotoa.

L'établissement se compose de **90 logements individuels**, dont :

- **85** sont réservés à un **hébergement permanent** ;
- **5** sont réservés à un **hébergement temporaire** (de 3 semaines à 3 mois).



## Situation géographique

Les Maisons de la Touche sont proches du centre-ville, situées dans un quartier dynamique à proximité de divers commerces (supérette, pharmacie, tabac-presse, boulangerie, fleuriste, etc.) et bénéficient d'un bon accès en transports en commun.

### Accès

- Halte SNCF « Pontchaillou »
- Métro « Anatole France »
- Arrêt bus « La Touche » (Lignes C2 et 31)

### Horaires d'accueil

- Du lundi au vendredi :  
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 19h ;
- Week-ends et jours fériés :  
de 10h à 12h30 et de 13h30 à 19h.



Les **visites** sont recommandées **l'après-midi de 13h30 à 18h50**. Les familles souhaitant visiter leur parent en dehors de ces horaires peuvent se signaler auprès de l'accueil.

## Votre espace privatif

L'établissement est structuré en deux ailes, chacune percée d'un patio. Cette architecture permet à chaque chambre de bénéficier d'une **source de lumière naturelle**.

Il compte **90 chambres individuelles**, de 23m<sup>2</sup> environ, réparties sur 3 étages.

Chaque espace dispose d'un système d'appel-malade (chambre et salle d'eau) et est équipé :

- D'un lit médicalisé, d'un chevet, d'une table de bureau et d'une chaise ;
- D'un grand placard avec penderie et étagères de rangement ;
- D'une salle d'eau avec douche, lavabo et WC ;
- D'une prise murale pour la télévision et le téléphone.



*Nous vous invitons à personnaliser votre chambre avec vos meubles, cadres et objets personnels (en respectant les normes de sécurité).*

*Toute fixation murale est effectuée par l'agent d'entretien ; il peut aussi vous aider pour votre aménagement.*



# Les espaces de vie collective

## Au rez-de-chaussée :

- Un **hall d'accueil**, avec coin salon ;
- Un salon télévision ;
- La **salle de restaurant principale** (climatisée) et une seconde salle à manger ;
- Deux **salles d'animation** où ont lieu les activités, ateliers divers, fêtes d'anniversaire, etc. ;
- Un **oratoire** ouvert à toutes les croyances ;
- Une salle à manger particulière est également à votre disposition pour partager un déjeuner avec vos proches (*la réservation se fait auprès de l'accueil*).



## Au 1er étage :

- L'**infirmerie** et le **bureau médical** ;
- La salle de **kinésithérapie** ;
- L'espace du **PASA** (pôle d'activités et de soins adaptés).

## Pour votre bien-être :

- Des **petits salons**, au 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> étage vous permettent de vous retrouver, pour jouer, lire, bavarder ou pour recevoir amis et famille ;
- Le **salon de coiffure** vous accueille le mardi et vendredi sur rendez-vous (2<sup>ème</sup> étage) ;
- Des **soins esthétiques** réalisés par l'équipe soignante vous sont proposés dans un salon aménagé ;
- Un **bain thérapeutique** pourra vous être proposé dans une salle au 2<sup>ème</sup> étage ;
- Un espace **Snoezelen** aménagé favorise un accompagnement visant le bien-être, la relaxation et l'exploration sensorielle ;
- Le **jardin** et une **grande terrasse aménagée** au 1<sup>er</sup> étage vous permettent de profiter des beaux jours ;
- Les **psychologues** vous accueillent le mardi ou le vendredi (au 3<sup>ème</sup> étage).



# Prestations et services au quotidien

## Suivi médical et soins

L'équipe soignante, placée sous la responsabilité de l'infirmière coordinatrice et la supervision médicale du médecin coordonnateur, est là pour répondre à vos besoins en soins médicaux et vous aider pour les actes de la vie quotidienne. Elle contribue à maintenir votre autonomie en vous proposant, selon vos besoins, une aide à la toilette, à l'habillage, aux déplacements, à la prise des repas.

Elle s'occupe de votre traitement et de son renouvellement en lien avec la pharmacie. Les infirmiers peuvent organiser vos trajets en ambulance en cas de rendez-vous extérieurs.

Les résidents conservent le **libre choix de leur médecin traitant** et de leurs intervenants paramédicaux.

En cas d'hospitalisation, programmée ou en urgence, vous serez orienté-e vers la structure hospitalière la plus adaptée. L'établissement s'assurera de la bonne transmission des informations avec l'équipe médicale hospitalière et votre famille.

**Le projet d'accompagnement personnalisé** permet de définir les objectifs de votre accompagnement au quotidien. Il a pour principes de :

- Favoriser la participation de la personne afin de répondre au mieux à ses attentes ;
- Etablir un dialogue régulier entre les professionnels, le résident et ses proches ;
- Assurer la participation de tous les professionnels en croisant les points de vue ;
- Adapter l'accompagnement aux évolutions du parcours de vie du résident.

## Coiffure – Pédicure - Esthétique

Un salon de **coiffure** est à votre disposition au 2<sup>ème</sup> étage. Vous pouvez bénéficier des services de la coiffeuse, sur rendez-vous, le mardi et le vendredi. Les prestations sont réglées directement par le résident.

Une **pédicure** assure des soins aux personnes qui le souhaitent, sur rendez-vous les lundi après-midi.

**Esthétique** : l'équipe soignante peut vous proposer un moment de bien-être et de détente : soins, épilation, massage ...



## Restauration

Les repas sont préparés sur place par la société « **Elior restauration** ». Les menus, élaborés selon les saisons et les régimes spéciaux, sont supervisés par une diététicienne.

Une **Commission hôtelière** se réunit 1 fois par mois. Elle est composée de représentants des résidents et des familles qui le souhaitent. Une réflexion sur l'élaboration des menus s'y déroule.

Une **carte de remplacement** permet à chacun de manger à son goût : vous pouvez signaler le plat que vous souhaitez remplacer (à l'accueil ou au personnel de service au restaurant).



Des **repas à thème** sont proposés régulièrement ouvrant sur les cuisines régionales et cuisines du monde. Des repas d'intégration pour les nouveaux résidents, des déjeuners de convivialité en petits groupes et des apéritifs sont régulièrement organisés.



Si vous êtes moins autonome, l'équipe vous apportera une aide plus importante, vous déjeunerez et dînez à l'espace Bréhat au rez-de-chaussée ou au salon Molène au 1<sup>er</sup> étage.

*Certains produits sont disponibles à la commande (ex : vin, jus d'orange) \**

*\*Voir les tarifs à l'accueil*

### Horaires des repas

- **Petit déjeuner** servi dans les chambres à partir de 7h45 ou au salon Molène du 1<sup>er</sup> étage pour les personnes qui ont besoin d'une aide à la prise des repas.
- **Déjeuner** de 12h à 13h et **dîner** de 18h45 à 19h45, servis aux restaurants. Un plateau repas peut-être servi en chambre en cas de besoin.
- **Goûter** proposé vers 16 heures en chambre ou en salles d'animation
- Une **collation** peut-être proposée la nuit.

#### **REPAS INVITE**

*Vous pouvez recevoir votre famille ou vos amis pour partager un repas ; le coût du repas invité est à votre charge (15€, hors boissons).  
Nous vous remercions d'en informer l'accueil 48h à l'avance.*



## Bionettoyage et entretien du linge

Le bionettoyage est assuré quotidiennement dans les chambres/salles de bain et les espaces communs par les agents de la société « **Elior Services** ».

Les draps, couvertures, dessus de lits, linge de toilette, sont fournis et entretenus par l'établissement. Il assure l'entretien de votre **linge personnel** (sauf souhait contraire). Le linge est marqué à votre nom par nos soins.

Le nettoyage du linge délicat ou nécessitant un passage en pressing est assuré par les proches. L'établissement décline toute responsabilité en cas d'accident.

## Courrier – Téléphone – Télévision – Accès Internet

Le courrier entrant est distribué tous les jours ouvrables, ou transmis à vos proches, à la demande. Le courrier sortant et timbré peut être déposé à l'accueil. Il sera posté par notre personnel.

Vous pouvez souscrire un abonnement téléphonique pour votre chambre : les formalités sont de votre responsabilité, le téléphone et les frais correspondants sont à votre charge. L'accès à Internet en wifi est possible (demander à l'accueil le code wifi).

Un salon de télévision collectif est accessible au rez-de-chaussée. Vous pouvez installer une télévision dans votre chambre, tout en respectant le voisinage.

## Dépôt d'argent ou objet de valeur

Il est déconseillé de conserver des sommes d'argent, bijoux, objets de valeur dans votre chambre. **Un coffre est à votre disposition** auprès de l'infirmière coordinatrice pour déposer, argent, objets ou documents importants. Vous pouvez y accéder à tout moment sur simple demande. L'établissement ne saurait voir sa responsabilité engagée pour tout objet ou somme d'argent non déposés au coffre.

Dans cet esprit, l'établissement ne peut être tenu responsable de la perte d'objets tels que lunettes, prothèses ou autres, sauf responsabilité directe d'un membre du personnel.

## Sorties et visites

Les **sorties** quotidiennes sont **libres** pour les résidents pouvant circuler seuls et sans risque. Dans les autres cas, nous sommes présents pour vous aider autant que faire se peut.



Vous pouvez également participer aux sorties proposées par le service animation.

Nous vous remercions de **nous tenir informés de toute absence et de sa durée**, notamment en cas de retour à une heure tardive.

## Une équipe pluridisciplinaire au service des résidents

- *Services administratifs* : directrice, secrétaire, comptable, agents d'accueil.
- *Services techniques* : agent de maintenance et entretien.
- *Services de soin et accompagnement* : médecin coordonnateur, cadre infirmier, infirmier(e)s, aide-soignant(e)s, agents d'accompagnement, psychologue, ergothérapeute.
- *Service animation* : animatrice.
- *Service restauration* : chef-gérant, cuisiniers, agents de restauration ; le service restauration est pris en charge par le personnel de la société « Elior restauration ».
- *Service de bionettoyage* : gérant de site, agents d'entretien ; le service de bionettoyage et la lingerie sont pris en charge par les agents de la société « Elior services ».

Chaque résident est suivi par son **médecin traitant** ; l'**équipe soignante** gère le suivi des prescriptions, les rendez-vous médicaux si besoin, l'administration des traitements, etc.

**Des professionnels extérieurs** (masseurs-kinésithérapeutes, pédicure, coiffeuse, etc.) interviennent sur prescription médicale ou à la demande.

Leurs prestations sont payantes et le règlement s'effectue directement auprès d'eux.

**L'accompagnement des résidents** est organisé au niveau de l'équipe dans le cadre du projet d'accompagnement personnalisé, défini avec chaque résident, tant sur le plan de la vie quotidienne et sociale que de la santé et des soins.



### **Prise de rendez-vous avec l'équipe**

*L'ensemble des professionnels médicaux et paramédicaux, médecin coordonnateur, infirmière cadre, psychologues, peuvent vous recevoir sur rendez-vous.*

*N'hésitez pas à solliciter l'équipe infirmière si vous souhaitez prendre contact avec un intervenant (kinésithérapeute, ergothérapeute, etc.).*

*L'accueil est à votre disposition tous les jours pour relayer vos demandes vers l'équipe soignante, administrative et la direction si vous souhaitez un rendez-vous.*

## Pôle activité : dispositif « Arc-en-ciel »

Ce dispositif a été pensé pour proposer un **accompagnement adapté** à l'évolution des capacités physiques et cognitives des résidents. Il est composé de différents groupes et activités présentées ci-dessous.

### Les Glénan

La salle d'animation Les Glénan, située au rez-de-chaussée est un espace ouvert aux personnes qui souhaitent se retrouver pour participer à des ateliers ou simplement faire connaissance avec d'autres résidents.

Des ateliers sont proposés tout au long de la semaine. Le **programme** des activités est affiché dans les 3 ascenseurs et sur l'arbre en bois au rez-de-chaussée.



Les **activités** sont prévues en fonction des intérêts des résidents recueillis lors des animations, de réunions, en salle de restauration et lors de rencontres individuelles.

Le week-end, la salle Glénan est un espace privilégié où vous pourrez vous retrouver entre amis et partager un moment de convivialité autour de jeux de société, films, rencontres.

RENCONTRER	SE DISTRAIRE	S'INSTRUIRE	DISCUTER
ECHANGER	PARTICIPER	TISSER DES LIENS	SE FAIRE DE NOUVEUX AMIS
LA CONVIVIALITE	PARTAGER	RETROUVER DES CAMARADES	CHANTER

Les **activités sont variées** : activités physiques, ateliers de travaux manuels, activités intellectuelles, culturelles, d'expression, de bien-être, spirituelles, ludiques, festives.

Elles sont **animées par divers intervenants** : animatrice, soignants, artistes invités, professeur de yoga, bénévoles, etc. et l'établissement développe autant que possible des **partenariats** (avec des associations, écoles...) pour favoriser l'ouverture et le lien social, notamment intergénérationnel.



Des **événements festifs** ont lieu régulièrement et rythment l'année : goûters d'anniversaire, journées à thème, fête de la musique, fête de Noël, etc. Des sorties sont également organisées régulièrement (*selon l'activité une participation peut être demandée*).

### **Garder le lien...**

- **Une « Gazette Ponctuelle »** est distribuée tous les vendredis en salle de restauration : actualité de la résidence et jeux de réflexion pour le week-end.
- **Vos proches sont les bienvenus** que ce soit pour passer un moment avec les résidents, participer à une animation, accompagner une sortie.
- **L'application « Familéo »** permet à vos proches de vous communiquer des photographies et textes. Cette gazette personnelle vous est distribuée avec le courrier du lundi. Rapprochez-vous de l'accueil pour plus d'information.
- **Le site web** de l'établissement présente régulièrement quelques actualités de l'établissement : [isatis.asso.fr/les-maisons-de-la-touche/](https://isatis.asso.fr/les-maisons-de-la-touche/)



## Le PASA

Le PASA (**Pôle d'activité et de soins adaptés**) est un lieu de vie adapté aux résidents de l'établissement souffrant de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée compliquée de symptômes psycho-comportementaux modérés qui altèrent la sécurité et la qualité de vie de la personne et des autres résidents.

Les professionnels de cette unité travaillent en collaboration avec un psychologue et un ergothérapeute. Ils ont pour objectif d'offrir un **accompagnement personnalisé** selon les souhaits et besoins de chaque personne accompagnée. Les activités proposées permettent notamment de diminuer les troubles de l'humeur et favorisent le maintien de l'autonomie des résidents.



Le PASA est ouvert **en semaine de 10h à 18h30** et animé par quatre assistantes de soins en gérontologie (ASG).



Le PASA s'organise autour de plusieurs espaces **au 1<sup>er</sup> étage** : le coin d'activités à Cézembre, le coin repas à Molène ainsi que la terrasse, appréciée les jours de soleil.

Y sont réalisées des **activités physiques et de bien-être**, des activités de **stimulation, d'expression** et de **communication**, des ateliers **sensoriels**, des activités **socioculturelles** et ludiques, des activités de la vie quotidienne ; de loisir et de stimulation personnalisée.



## Accompagnement Émeraude

Les résidents les plus dépendants ne sont pas oubliés. Ils bénéficient **d'activités douces et de bien-être** : toucher-massage, lecture, écoute musicale, sortie individuelle, bain thérapeutique, stimulation sensorielle, etc. Ce dispositif favorise un accompagnement individualisé.

Une salle dédiée à ce groupe Émeraude est aménagée au 3<sup>ème</sup> étage depuis le mois de septembre 2021.



# Admission et frais de séjour

La résidence « Les Maisons de la Touche » accueille les personnes âgées de plus de 60 ans, autonomes ou en perte d'autonomie, quelles que soient leurs ressources : toutes les places d'hébergement sont habilitées à l'aide sociale.

## Formalités d'admission

Les admissions au sein de l'établissement se font sur dossier (*Cerfa n° 14732\*03*) composé d'une partie administrative et d'une partie médicale à faire compléter par le médecin traitant.

L'instruction du dossier se fait via une **commission d'admission** qui évalue notre capacité à vous accueillir (liste d'attente, contraintes médicales, matérielles). Par la suite un rendez-vous de préadmission nous permet de discuter de l'admission. Une visite des lieux et de la chambre disponible est prévue au terme de ce rendez-vous.

L'admission est prononcée par la direction, la date d'arrivée est décidée ensemble.

Lors de votre admission, le contrat de séjour vous est remis, ainsi que le règlement de fonctionnement ; un état des lieux est réalisé à votre arrivée dans le logement.

## Frais de séjour et conditions de facturation

Le prix de journée, révisé chaque année, est fixé par arrêté du Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine. Il comprend un tarif hébergement et un tarif dépendance journaliers :

- **74,42 €** : tarif **d'hébergement permanent** (pour les résidents entrant à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025 à titre payant) ;
- **71,20 €** : tarif **d'hébergement temporaire** (au 1<sup>er</sup> janvier 2025)
- **7,58€** : **tarif dépendance – ticket modérateur** (au 1<sup>er</sup> janvier 2025)
- **Pour les personnes bénéficiaires de l'aide sociale à l'hébergement**, les tarifs hébergement journaliers sont de : 68,95€ en hébergement permanent et 71,01€ en hébergement temporaire.

La dépendance est évaluée en fonction du degré d'autonomie du résident selon la grille AGGIR, déterminée en lien avec l'équipe médicale de l'établissement.

Une **caution** est demandée, hormis pour les bénéficiaires de l'Aide sociale à l'hébergement. Elle correspond à un mois de tarif hébergement.

La **facturation mensuelle**, à terme à échoir, est à régler dès réception. Les factures sont disponibles à l'accueil ou peuvent vous être envoyées par e-mail. Il est possible de mettre en place un virement automatique.

## La facturation comprend :

- les soins, l'hébergement, la restauration, l'entretien du linge et de la chambre, les produits pour l'incontinence, ainsi que les équipements médicalisés.

## Le résident devra s'acquitter des **frais supplémentaires** liés :

- au téléphone, au coiffeur, aux produits d'hygiène courants, aux éventuels intervenants libéraux (masseur-kinésithérapeute, pédicure, orthophoniste, etc.), aux consultations médicales et médicaments, aux éventuels suppléments alimentaires.

Nous recommandons de prendre une mutuelle permettant de couvrir la part du ticket modérateur et le forfait hospitalier non remboursés par la sécurité sociale.

## Facturation en cas d'absence

En cas d'absence courte, le prix de journée hébergement demeure exigible sauf le tarif dépendance journalier (7,51€). S'il s'agit d'une hospitalisation de plus de 24h, ce prix sera diminué du montant du forfait hospitalier selon les modalités édictées au règlement départemental d'aide sociale. Le coût alimentaire et hôtelier journalier n'est déduit qu'à partir du 4<sup>ème</sup> jour consécutif d'absence.

## Aides financières et modalités de sortie

Des aides financières peuvent être obtenues pour le paiement du prix de journée :

- Une demande d'**Allocation personnalisée au logement (APL)** peut être déposée par vos soins auprès de votre caisse d'allocations familiales (*Caf.fr*). Cette aide est versée directement à l'établissement et sera déduite de la facture mensuelle.
- En fonction de votre degré d'autonomie (GIR 1 à 4), une **Allocation personnalisée d'autonomie (APA)** peut vous être attribuée par le Conseil départemental de votre département d'origine.
- L'établissement est habilité à l'**aide sociale à l'hébergement**. En cas de ressources insuffisantes, l'aide sociale est consentie après accord de la Commission départementale. Le dossier est à constituer auprès de la mairie ou du CDAS du département d'origine du résident avant son entrée dans l'établissement.

La chambre est facturée jusqu'au jour de l'état des lieux de sortie établi en votre présence ou celle de votre représentant, le jour, hors week-end, étant fixé à votre convenance (dans la limite de 6 jours). Les défauts constatés, hors vétusté, sont déduits de la caution.

En hébergement temporaire, vous réglez le séjour jusqu'au dernier jour du contrat.

# I nformations diverses

## Conseil de la vie sociale (CVS)

Le Conseil de la vie sociale, instauré par la Loi 2002-2 est un lieu d'échange et d'expression sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'établissement.

Sa mission est **d'associer les résidents, leurs familles ou leurs représentants légaux** au bon fonctionnement des Maisons de la Touche en formulant des avis ou des propositions.



Tous les sujets touchant au fonctionnement de l'établissement sont concernés : les soins, l'animation socio-culturelle, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, etc.

Les membres du Conseil de vie sociale, représentants des résidents et des familles, sont élus pour une durée de 3 ans. Ce mandat est renouvelable. Le CVS se réunit 3 à 4 fois par an. Les comptes-rendus sont diffusés par e-mail et affichés à l'accueil.

## Règles de vie

En annexe au contrat, un règlement de fonctionnement est remis à chaque résident lors de son admission. Il détaille les garanties de vos droits et les règles de vie collective à respecter.

## Liberté de culte

La liberté de croyance et de culte est respectée. L'établissement peut organiser la venue d'un représentant de toute religion. Un **oratoire** est à la disposition des résidents. Une liste des lieux de culte sur Rennes est affichée à l'oratoire et disponible à l'accueil.

## Personne de confiance

Le rôle de la personne de confiance est de **vous accompagner dans vos démarches et prises de décisions médicales**. Elle est consultée en priorité par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure d'être consulté. Elle doit donc connaître vos volontés. Les **directives anticipées** peuvent également lui être confiées.

Toute personne de l'entourage (pas forcément de votre famille) en qui vous avez confiance et qui accepte de jouer ce rôle peut être désignée personne de confiance. Vous pouvez désigner, par écrit, une personne de confiance à tout moment.

## Personnes qualifiées

En assurant un **rôle de médiation**, la personne qualifiée informe et aide les usagers à **faire valoir leurs droits**. La liste des personnes qualifiées est fixée pour chaque département par arrêté (*disponible à l'accueil, arrêté en date du 15 septembre 2016*).

Dans le département d'Ille-et-Vilaine, le **Service Info Sociale en Ligne** est chargé de mettre en relation les usagers avec les personnes qualifiées : contacter Info Sociale en Ligne au 0800 95 35 45 (appel gratuit).

## Secret médical et professionnel

Les données médicales transmises sont protégées par le secret médical, tandis que les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus tous les professionnels. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur.

## Informatique et libertés

Les données vous concernant peuvent faire l'objet d'un traitement informatisé selon les conditions fixées par la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. La personne accueillie a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives la concernant.

## Droit à l'image

Lors des événements festifs, des activités et des sorties organisés par l'établissement, des photos ou des vidéos pourront être prises et diffusées dans le cadre de la communication de l'établissement. Lors de votre admission, vous signez un document signifiant votre accord, ou votre refus, quant à la prise et diffusion de photographies et vidéos. Vous pouvez modifier ce droit à tout moment, par écrit.

## Assurances

Il est conseillé de souscrire ou conserver une police responsabilité civile qui peut comporter une garantie des accidents de la vie. Cela permet de couvrir les éventuels dommages causés à soi-même ou à autrui non couverts par l'assurance de l'association ISATIS (*se reporter à la « Note n°12 du règlement de fonctionnement »*).

## Chartes

La charte ISATIS ainsi que la charte des droits et libertés de la personne accueillie sont remises à chaque résident, en annexes du livret d'accueil.



## Des liens, des lieux



### Accueillir...

Lorsque les plus vieux d'entre nous ont des difficultés pour accomplir les actes de la vie courante, Isatis s'engage à les aider dans leur choix d'un lieu pour vivre dignement.

Isatis met son savoir-faire au service des personnes pour les accueillir, les accompagner, soutenir les liens qui les unissent à leurs proches et préserver leur autonomie jusqu'à leur fin de vie.

Isatis propose des solutions adaptées et diversifiées, en offrant des services souples et modulables, à domicile comme en hébergement.

L'association s'engage à soutenir ce fragile équilibre qui permet aux plus vulnérables d'être indépendants sans être isolés, soignés sans être infantilisés, en sécurité tout en étant libres.



### .... sans rupture ni précipitation

Isatis souhaite éviter l'entrée brutale ou prématurée en établissement et atténuer les conséquences de la rupture avec le domicile. L'association agit pour préserver les habitudes de vie, favoriser la qualité des liens nouveaux entre la personne et les professionnels, maintenir les liens familiaux et sociaux.

Les proches ont besoin d'être soutenus et reconnus dans leur rôle. Isatis est attentif à leur parole et à leurs émotions. Ses projets associent les personnes et les familles.

En établissement ou à domicile, Isatis accompagne la personne et son entourage, jusqu'à la fin de la vie. Les derniers instants pour être ensemble nécessitent de la part des professionnels attention, chaleur, vigilance. De la qualité de ce moment dépend aussi la vie de ceux qui restent.



## ... en faisant vivre des pratiques éthiques

Isatis développe une démarche éthique avec les professionnels, les familles et les personnes accueillies. Elle contribue à réfléchir au sens de l'accompagnement, de s'interroger sur les modes d'intervention, le respect des droits, de la parole et des attentes des personnes.

L'association mobilise les professionnels autour de cette démarche pour faire progresser leurs connaissances, leur savoir-faire et leur savoir-être et leur demande de mettre la bientraitance au cœur de leur pratique.



## ... au sein d'un territoire

Isatis inscrit ses établissements et services dans leur territoire en tant qu'acteurs du développement local.

L'association cherche à maintenir les relations entre les générations, porteuses de richesse pour chacun et pour la collectivité. Elle propose d'être un lieu d'échanges et de mémoire, de faire le lien entre les savoirs.

Isatis s'appuie sur son expertise et son expérience pour contribuer aux innovations et conduire des projets avec des partenaires, afin de répondre aux besoins des populations fragilisées.

# CHARTRE DES DROITS ET LIBERTES DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

*Cette charte a été créée par la loi 2002-2 visant à renforcer les droits des usagers. Elle rappelle les principaux droits des personnes accueillies en établissement. Vous retrouverez cette charte affichée à l'accueil de l'établissement.*

## **Article 1er : 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 socio-éducative.

## **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 :

1. la personne dispose du libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à 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 ;
2. 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 en veillant à sa compréhension ;

3. 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 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 capacité, 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 renforcées, il est garanti à la personne la possibilité de circuler librement. A 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 des 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 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.