



# Livret d'accueil



E.H.P.A.D. Résidence Rivière Espérance - 87 Allée Rivière Espérance - 24150 LALINDE  
☎ 05.53.61.02.83 – [accueil.lalinde@ehpad-lalinde.fr](mailto:accueil.lalinde@ehpad-lalinde.fr)





*Le Conseil d'Administration, la Direction et l'ensemble du Personnel sont heureux de vous accueillir à la Résidence Rivière Espérance de Lalinde.*

*Ce livret d'accueil, associé à un règlement de fonctionnement et à un contrat de séjour, a pour but de vous faciliter la découverte de l'Établissement et nous sommes à votre entière disposition pour répondre à toutes vos questions.*







## Table des matières

La situation géographique de l'Établissement .....	1
L'organisation générale .....	2
➤ Les instances consultatives et délibératives .....	2
➤ L'organisation interne .....	3
➤ L'organisation générale .....	4
Les conditions d'admission.....	5
Les formalités administratives .....	6
Les frais de séjour.....	7
Les chambres.....	9
Les repas.....	10
Les visites et sorties.....	11
La surveillance médicale.....	11
Le Personnel .....	12
L'animation.....	12
Le culte .....	13
Les services.....	13
➤ Le courrier .....	13
➤ Le linge.....	14
➤ Le coiffeur.....	14
➤ L'argent et les valeurs.....	14
➤ La sécurité incendie.....	15
Le nécessaire ou produits de toilette.....	15
L'alcool et le tabac.....	16
L'incendie .....	16
Les transports.....	16
Les nuisances sonores .....	17
Les accès.....	17
Les animaux.....	17
Les droits des Résidents .....	18
La protection juridique.....	18
La loi informatique et liberté.....	19
Le droit à l'image.....	19
L'accès à vos dossiers médical et administratif.....	20
Le recours aux personnes qualifiées .....	20
La charte de la personne âgée en institution.....	23
 L'enquête de satisfaction	



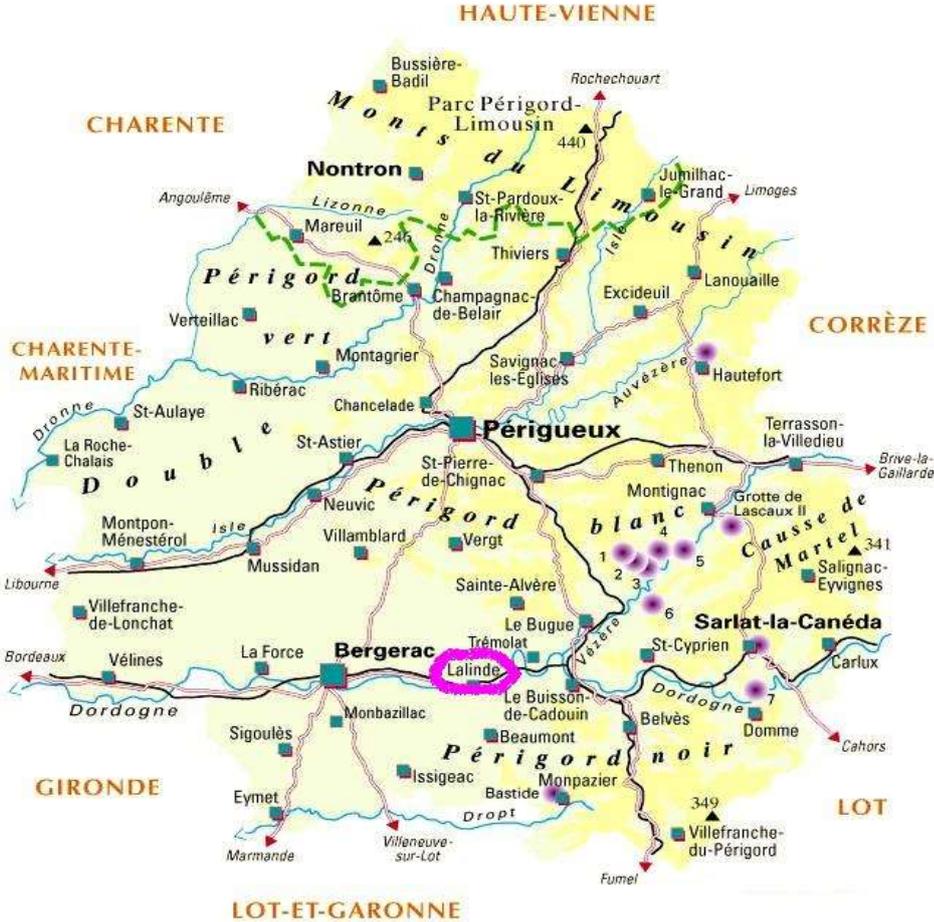
## La situation géographique de l'Etablissement

Il est dit que Lalinde tient son nom de l'occitan « linda » « jolie ».

Bastide de plus de 3 000 habitants, vivante et fleurie, située au bord de la Dordogne, elle est ouverte sur le Bergeracois, déjà porte du Périgord Pourpre.

L'Etablissement vous accueille près du canal et de ses anciens chemins de halage ombragés, il est situé non loin de la route reliant Bergerac à Sarlat.

De plus, Lalinde bénéficie d'une desserte ferroviaire.





## *L'organisation générale*

L'E.H.P.A.D. Résidence Rivière Espérance est un Etablissement Public Autonome, administré par un Conseil d'administration et dirigé par un Directeur, Madame Sylvie MALLET.

### ➤ *Les instances consultatives et délibératives*

Les décisions sont prises à l'E.H.P.A.D. de Lalinde après consultation des instances représentatives :

-  Le Conseil de la Vie Sociale (C.V.S.) : instance d'expression des usagers et des familles. Il permet aux Résidents et à leurs proches d'être associés au fonctionnement de l'Etablissement.  
Le Conseil de la Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'Etablissement. Le Résident peut le contacter en déposant ses demandes écrites au nom du « Président du C.V.S. » au secrétariat. La Présidente du C.V.S. est Madame Eliane BIRABEN.
-  Le Comité Technique d'Etablissement (C.T.E.) : Présidé par la directrice ou son représentant et regroupant les représentants du Personnel, le C.T.E. est obligatoirement consulté sur un grand nombre de sujets : projet d'Etablissement, budget, tarification, programme d'investissement, tableau des emplois, conditions et organisation du travail, politique de formation, ...

Après consultation de ces deux instances, les décisions sont prises en :

-  Conseil d'Administration, qui a pour mission de définir la politique générale de l'Etablissement. Il est composé de trois représentants de la commune de Lalinde dont le maire de la commune, Président du Conseil d'Administration, Monsieur Christian BOURRIER de trois représentants des départements en charge des frais de prises en charge des personnes accueillies, de deux personnalités qualifiées, du médecin coordonnateur de l'Etablissement, de deux représentants du Conseil de la Vie Sociale et d'un représentant du Personnel. Le comptable du Trésor Public et le Directeur de l'Etablissement ont une voix consultative au sein de cette instance.



## ➤ *L'organisation interne*

Le Personnel de la Résidence Rivière Espérance est réparti en plusieurs équipes :

### Une équipe de soins

Elle est composée d'un Cadre de Santé, de 4 infirmières, de 19 aides-soignants aidés d'Agents des Services Hospitaliers et elle est chargée du suivi médical et s'assure de votre confort.

### Une équipe hôtelière

Elle est composée de 4 Agents des Services Hospitaliers. L'équipe hôtelière est chargée de l'hygiène des parties communes et privatives...

### Une équipe restauration :

Elle est composée de 4 cuisiniers, 2 agents d'hôtellerie et 1 diététicienne. L'équipe est chargée de la confection de vos repas dans le respect des normes d'hygiène alimentaire et de l'équilibre des menus.

### Une équipe maintenance :

L'équipe est composée de deux agents techniques. Ils sont chargés de l'entretien intérieur et extérieur des bâtiments et jardins.

### Une équipe administrative :

Elle est composée d'une directrice, de deux adjoints des cadres et d'un adjoint administratif.

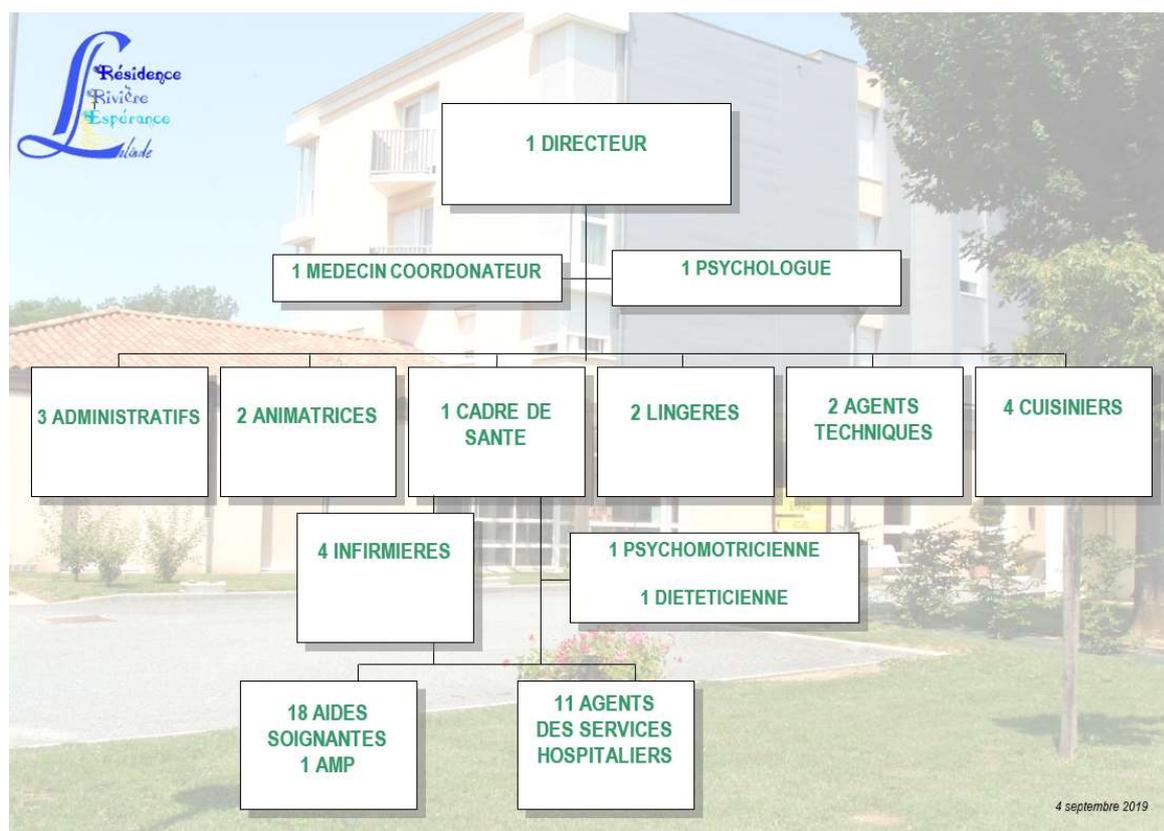
### Une équipe blanchisserie :

Elle est composée de deux lingères qui sont chargées de l'entretien de votre linge.

Les travaux de ces équipes sont régis par des protocoles permettant d'harmoniser les pratiques professionnelles et ce, dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services qui vous sont rendus.



➤ *L'organisation générale*





## *Les conditions d'admission*

La maison de retraite est devenue un E.H.P.A.D. (Etablissement Hébergeant des Personnes Agées Dépendantes) depuis 2004, année de la signature de la première convention tripartite la liant à l'Etat et au Conseil Général de Dordogne.

L'Etablissement a été entièrement rénové entre 2004 et 2006.

La maison vous accueille dans la limite des places disponibles que vous soyez seuls ou en couple, quel que soit votre état de dépendance, tant que votre état de santé ne relève pas d'un séjour hospitalier.





## *Les formalités administratives*

Un dossier d'entrée sert d'inscription. Pour le constituer, il convient de prendre contact avec nous. Il comprend des renseignements d'ordre administratif et il vous sera demandé de faire remplir un questionnaire médical par votre médecin traitant.

Lors de l'admission, nous demandons :

- ✚ Votre livret de famille ou extrait de naissance.
- ✚ Votre carte vitale et son attestation ainsi que votre carte de mutuelle.
- ✚ Les coordonnées de vos enfants ou des personnes susceptibles d'être contactés.
- ✚ Votre contrat de séjour signé.
- ✚ Votre engagement à régler les frais de séjour.
- ✚ La notification de vos pensions vieillesse.
- ✚ Votre avis d'imposition ou de non-imposition.
- ✚ Un RIB ou RIP.

Entrer en maison de retraite est un évènement important, il s'agit d'un choix qui doit être le vôtre. Nous nous efforçons d'apporter une attention toute particulière à votre accueil pour vous aider dans cette démarche.

N'hésitez pas à demander une visite de l'Etablissement afin de bien appréhender les implications sur votre vie et celle de votre famille.



## Les frais de séjour

L'E.H.P.A.D. de Lalinde est un Etablissement public autonome. Ses ressources, qui permettent le fonctionnement de la partie Hébergement, proviennent essentiellement d'un tarif d'Hébergement qui est à votre charge ou d'une participation partielle ou totale de l'Aide Sociale.

Le prix de l'Hébergement est fixé chaque année par arrêté du Président du Conseil Général sur proposition de l'Etablissement.

Le statut d'E.H.P.A.D. confère :

- ✚ Un tarif Dépendance, couvert par l'A.P.A. (Allocation Personnalisée à l'Autonomie) avec, à la charge du Résident, un ticket modérateur représentant le tarif dépendance GIR 5/6
- ✚ Un prix de journée Soins, à charge de l'Assurance Maladie.

L'arrêté du Président du Conseil Départemental a fixé le :

✚ tarif Hébergement à :	61.56 €
✚ ticket modérateur à :	5.85 €
	-----
✚ Soit un total de :	67.41 €

Le tarif à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 est donc de 67.41 € par jour pour les personnes de plus de 60 ans et de 78.82 € par jour pour les personnes de moins de 60 ans. Il est applicable jusqu'à la prochaine tarification du tarifs hébergement.

En fonction de vos ressources, vous pouvez bénéficier de :

- ✚ L'Allocation Logement.
- ✚ L'Aide Sociale (cette prestation peut donner lieu à récupération sur succession).



### Le secteur tarifaire « Hébergement » comprend :

- Une partie de la masse salariale (70% des salaires des ASH, 100 % des salaires des Personnels administratifs, de l'animatrice et des Personnels de la logistique...)
- Les frais de fonctionnement de la structure (alimentation, eau, électricité, assurances...)

Le total de ces dépenses est « payé » par le prix de journée.

### Le secteur tarifaire « Dépendance » comprend :

- Une partie de la masse salariale (30% des salaires des aides-soignants(es) et agents des services hospitaliers, 100 % du salaire du psychologue)
- Les dépenses liées à la dépendance (protections, produits hôteliers,...)

Le total de ces dépenses est couvert par le département de votre domicile de secours grâce à l'A.P.A..

L'A.P.A. est une prestation universelle mais il faut en faire la demande, elle est :

- Non soumise à l'obligation alimentaire
- Non soumise au recours sur succession (pour l'instant)

Il existe 3 tarifs selon le degré de dépendance :

- Tarif GIR 1 et 2
- Tarif GIR 3 et 4
- Tarif GIR 5 et 6, tous les Résidents payent ce tarif car il correspond au ticket modérateur.

### Le secteur tarifaire « Soins » :

L'Etablissement est en tarif partiel, il reçoit une dotation de l'Assurance Maladie pour payer :

- Une partie de la masse salariale (100% des salaires des infirmiers(ères) et du médecin coordonnateur (au titre de la coordination), 70% des salaires des aides-soignants(es) ...)
- Les dispositifs médicaux (articles pour pansements, cathéters, seringues, aiguilles, dispositif médical pour autocontrôle (urine, sang)...).

En revanche, vous continuez à payer vos frais de soins (médecins, médicaments, laboratoire, transport...).



## Les chambres

Nous avons 69 chambres individuelles et 6 chambres doubles.

L'Etablissement dispose d'un lieu de vie situé autour d'un Cantou, plus particulièrement destiné aux personnes désorientées.

Toutes les chambres sont équipées d'un mobilier adapté à votre état de santé ainsi que d'un cabinet de toilette avec douche et WC.



Elles sont meublées, mais vous pouvez les personnaliser avec votre petit mobilier et les décorer pour vous sentir chez vous. Ces éléments doivent être compatibles avec les impératifs de circulation liés aux consignes de sécurité incendie et aux conditions d'hygiène. Toutes les réparations ou entretiens relatifs à ces objets personnels seront à la charge du Résident.

Chaque chambre est munie d'un appel malade qui vous relie en permanence au Personnel. Vous pouvez apporter votre télévision personnelle, sous réserve du bon fonctionnement électrique de l'appareil, une prise T.V. est prévue dans chaque chambre, ainsi qu'une prise téléphonique vous permettant de vous connecter au téléphone et à internet à condition de demander la mise en service de la ligne privée auprès de l'opérateur de votre choix. Les frais d'installation, de communication et d'abonnement sont à votre charge.



## Les repas

Nos cuisiniers et la diététicienne sont attentifs à une fabrication de repas traditionnels avec une composition liée en permanence à la qualité et à la fraîcheur.

Un plan alimentaire en vigueur permet de respecter l'équilibre des repas.

Repas de fêtes, ateliers cuisine .... agrémentent régulièrement votre séjour.

Les repas sont adaptés et tiennent compte des régimes prescrits par le médecin traitant.

Le petit déjeuner est servi vers 8 heures en chambre. Le déjeuner à 12 heures 30 et le dîner à 18 heures 30 sont servis en salle de restaurant.

Sur prescription médicale, les repas peuvent être servis en chambre.

Les menus sont affichés dans le hall.

Dans la mesure du possible, il sera tenu compte, dans ce domaine, de vos pratiques religieuses.

Famille et amis peuvent se restaurer en votre compagnie. Le tarif est affiché dans le hall.  
Pour réserver, merci de prévenir le secrétariat 24 heures à l'avance. Pour le dimanche, prévenir le vendredi soir avant 17 heures.





## *Les visites et sorties*

Vous êtes chez vous : famille et proches sont toujours les bienvenus ; leurs visites sont libres. Toutefois, dans le but d'accorder une intimité nécessaire à l'ensemble des Résidents, il est recommandé aux visiteurs de ne commencer leurs visites qu'en fin de matinée.

Les sorties quotidiennes sont libres, pour les personnes pouvant circuler seules sans risque. Si vous envisagez une absence plus longue ou si vous souhaitez ne pas prendre un repas au sein de l'Etablissement, merci de nous en avertir.

Les démarcheurs ne sont pas autorisés à prospecter auprès des Résidents.

## *La surveillance médicale*

Elle est assurée de jour comme de nuit, par des médecins généralistes librement choisis par le Résident.

Les infirmières de l'Etablissement, le médecin coordonnateur et l'ensemble du Personnel soignant assurent le suivi des prescriptions médicales.

L'approvisionnement en médicaments et produits usuels s'effectue auprès des officines de la ville.

Les actes de rééducation prescrits sont pratiqués dans l'enceinte de l'Etablissement.

Un psychologue est également à disposition des familles et des Résidents 2 jours par semaine.

Vous conservez le libre choix de votre médecin et des divers intervenants extérieurs : kinésithérapeute, pédicure, ambulances ...

Les soins quotidiens sont assurés par l'équipe soignante de l'Etablissement ; la distribution des médicaments est assurée par le Personnel soignant.

L'Etablissement assure une permanence 24h/24 : appels malade, veille de nuit.

L'équipe de nuit est composée de deux personnes (aide-soignant et agent des services hospitaliers). Ces agents couvrent une amplitude de 11 heures, ils sont présents de 20h15 à 7h15. Au cours de la nuit, ils effectuent au minimum 3 tours de surveillance.



## Le Personnel

L'ensemble du Personnel est à votre disposition pour rendre votre séjour agréable. Il est rémunéré par l'Etablissement. Ne donnez pas de pourboires, il leur est interdit de les accepter et vous les exposeriez à une sanction. Si vous souhaitez les remercier, faites-le de vive voix ou laissez un mot à leur intention.

Le Personnel est soumis au secret professionnel en ce qui concerne les informations personnelles et médicales.

Il doit respecter l'intégrité du Résident et l'Etablissement rappelle que tout fait de malveillance ou maltraitance commis à autrui sont passibles de sanctions disciplinaires et/ou judiciaires. Si vous avez connaissance de tels faits, il vous est demandé d'en informer la direction et vous pouvez utiliser, anonymement, le numéro ALMA mis à votre disposition (05 53 53 39 77) ou prendre contact avec l'ARS DT Dordogne (05 53 03 10 50).

## L'animation

L'animation revêt une grande importance dans l'Etablissement. Elle ne s'arrête pas aux seules activités ; elle doit aussi s'imprégner d'une vie chaleureuse faite de relations et de paroles.

Vous devez vous sentir chez vous, avec votre vécu, votre caractère, vos idées, vos goûts. Vos suggestions peuvent être exposées par vos représentants au sein du Conseil de la Vie Sociale, mais aussi à tout moment à l'animatrice et aux divers membres du Personnel de l'Etablissement.

Une animatrice est attachée à l'Etablissement. Elle propose des activités variées et adaptées que ce soit au sein de l'Etablissement ou à l'extérieur. L'animatrice et des bénévoles proposent des après-midi d'animation et de jeux. L'Etablissement a passé des conventions de partenariat avec diverses associations.



L'E.H.P.A.D. Résidence Rivière Espérance se situant à proximité du bourg de Lalinde, vous pouvez profiter de ses nombreux commerces et du marché, le jeudi matin. L'animatrice peut vous emmener au marché en mini bus.

Différentes fêtes et spectacles sont proposés à l'occasion d'évènements particuliers. Toutes ses activités sont suivies d'un moment de convivialité autour d'un bon goûter.

D'autre part, l'Etablissement dispose d'un salon de coiffure et les Résidents peuvent bénéficier des soins de coiffure, pédicure, etc ... mais ils doivent en assurer le coût.

## Le culte

L'Etablissement respecte vos croyances et vos convictions.

Vous pouvez participer à l'exercice de votre culte. Un lieu de culte est à votre disposition. Sur votre demande, vous pouvez recevoir la visite du représentant du culte de votre choix. Une fois par semaine, une messe catholique est célébrée dans l'Etablissement.

## Les services

### ➤ Le courrier



Il est distribué chaque jour ouvré. Pour les envois, une boîte est à votre disposition au secrétariat qui se chargera de porter vos enveloppes timbrées à la poste.



### ➤ *Le linge*

Le linge de maison est fourni par l'Etablissement qui en assure l'entretien. Votre linge personnel, à l'exception du linge très délicat, est lavé et marqué par l'Etablissement à condition qu'il soit déposé à la lingerie afin d'être étiqueté. Toutefois, l'Etablissement décline toute responsabilité en cas d'incident.



Nous marquons gratuitement votre linge lors de votre entrée et tout au long de votre séjour.

### ➤ *Le coiffeur*



Un salon de coiffure est à votre disposition pour y faire venir le coiffeur professionnel de votre choix qu'il vous appartiendra de rémunérer en fonction de son tarif. Un coiffeur professionnel se déplace régulièrement dans l'Etablissement.

### ➤ *L'argent et les valeurs*

L'Etablissement n'accepte pas les dépôts d'argent et/ou d'objets de valeur. Vous devez les conserver avec vous. En cas de perte ou de vol de vos objets de valeur, téléphone portable, ordinateur,... l'Etablissement ne peut être tenu pour responsable.





### ➤ *La sécurité incendie*

L'Établissement répond aux normes en vigueur régissant la sécurité incendie et est pourvu de détecteurs.

Pour des raisons évidentes, il est interdit de :

-  Fumer dans les chambres
-  Modifier les installations électriques existantes
-  Utiliser des appareils électriques individuels sans autorisation
-  Stocker des produits dangereux
-  Détenir des armes

## *Le nécessaire ou produits de toilette*

Concernant les produits de toilette, il est demandé à l'admission du Résident un nécessaire complet de toilette et d'hygiène (savonnettes, brosse à dent, dentifrice, peigne et/ou brosse à cheveux, lait hydratant, shampooing, eau de Cologne ou de toilette, rasoirs, mousse à raser, ...). Ce nécessaire doit être renouvelé régulièrement.



## *L'alcool et le tabac*



- L'introduction dans l'Etablissement de boissons alcoolisées est interdite.

- En respect de la législation, décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006, relatif à la lutte contre le tabagisme et circulaire DGAS 2006-528 du 12 décembre 2006, il est interdit de fumer dans les espaces publics de l'Etablissement et, pour des raisons de sécurité, dans les chambres.

## *L'incendie*

Toutes les pièces sont équipées de détecteurs de fumée. A chaque étage, un plan d'évacuation est affiché. Le Personnel a suivi une formation de sécurité incendie. Il vous indiquera les consignes à suivre si cela s'avérait nécessaire.



## *Les transports*

Si vous avez besoin d'un transport en ambulance ou VSL, vous avez le libre choix de votre ambulancier. Vos déplacements, non remboursés par votre caisse d'assurance maladie ou votre mutuelle, restent à votre charge.



## Les nuisances sonores



L'utilisation d'appareil de radio, de télévision ou de tout autre système phonique se fera avec discrétion. En cas de difficultés auditives, le port d'écouteurs sera demandé.

## Les accès

Par mesure de sécurité, la Résidence est fermée à partir de 21 heures. Les sorties nocturnes sont tout à fait possibles en prévenant le Personnel de nuit.

## Les animaux



L'E.H.P.A.D. Résidence Rivière Espérance possède des animaux de compagnie : chat, ... Les familles et proches vous rendant visite peuvent entrer dans l'Établissement avec des animaux de compagnie, sous réserve qu'ils soient sans danger pour les Résidents.



## *Les droits des Résidents*

Il est recommandé au Résident de désigner par écrit une personne de confiance (art. L 111-6 du code de la Santé Publique). Cette personne de confiance sera consultée au cas où le Résident ne puisse exprimer sa volonté et recevoir les informations nécessaires (opération chirurgicale, ...). La désignation est révocable à tout moment.

## *La protection juridique*

Si vous n'êtes plus en mesure de gérer vos biens, l'Etablissement pourra être amené à demander au juge des tutelles de vous protéger et de nommer un tuteur ou mandataire de justice pour vous aider.





## *La loi informatique et liberté*

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique. Il convient de préciser que tout Résident admis dans l'Etablissement peut avoir accès, à sa demande, aux informations le concernant dans les fichiers informatiques de l'Etablissement (loi 78-17 du 6 janvier 1978).

En outre, le Résident peut s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives le concernant dans les conditions fixées à l'article 26 de ladite loi.

## *Le droit à l'image*

Le Code Civil, article 9, garantit le droit au respect de la vie privée de chacun. L'Etablissement est amené à effectuer des prises de vues (photos et vidéos) dans le cadre des activités d'animation.

Tout Résident acceptant la publication ou la reproduction d'une prise de vue le concernant devra le signaler au secrétariat par écrit lors de son entrée dans la structure.



## *L'accès à vos dossiers médical et administratif*

Les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'Etablissement, et sont protégées par le secret médical.

Les autres données sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus tous les Personnels et Représentants des autorités habilités en vertu de dispositions propres.

La communication des documents et données s'effectue également dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et des libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire.

En cas de contestation ou de réclamation, la possibilité vous est donnée de contacter les personnes habilitées susmentionnées.

## *Le recours aux personnes qualifiées*

La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 instituent la possibilité du recours à "des personnes qualifiées".

Elles ont pour mission, sans pouvoir de contrainte, de trouver des solutions par le dialogue aux conflits entre les Résidents et l'Etablissement, et ainsi d'aider le Résident à faire valoir ses droits. Ces personnes sont nommées conjointement par le Préfet et le Président du Conseil Général.



Dans ce cadre, en ce qui concerne le département de la Dordogne, ont été désignées personnes qualifiées pour :

Le secteur des personnes âgées : M. CROCHET ou M. NEUVILLE

Le secteur des personnes handicapées : M. MATHIEU ou M. PINSON

Les modalités pour recourir à ces personnes qualifiées sont affichées dans le hall de l'Établissement.





*Nous nous efforçons de rendre votre séjour le plus agréable possible.*

*Nous restons à votre écoute.*

*Nous vous souhaitons un excellent séjour parmi nous.*



## La charte de la personne âgée en institution

### Article 1

Tout Résident doit bénéficier de la Charte des Droits et Liberté des personnes âgées dépendantes.

### Article 2

Nul ne peut être admis en institution sans une information et un dialogue préalable, et sans son accord.

### Article 3

Comme tout citoyen adulte : la dignité, l'identité et la vie privée du Résident doivent être respectées.

### Article 4

Le Résident a le droit d'exprimer ses choix et ses souhaits.

### Article 5

L'institution devient le domicile du Résident. Il doit y disposer d'un espace personnel.

### Article 6

L'institution est au service du Résident. Elle s'efforce de répondre à ses besoins et de satisfaire ses désirs

### Article 7

L'institution encourage les initiatives du Résident. Elle favorise les activités individuelles et développe les activités collectives

(intérieures ou extérieures) dans le cadre d'un projet de vie.

### Article 8

L'institution doit assurer les soins infirmiers et médicaux les plus adaptés à l'état de santé du Résident. S'il est nécessaire de donner des soins à l'extérieur de l'Etablissement, le Résident doit en être préalablement informé.

### Article 9

L'institution accueille la famille, les amis ainsi que les bénévoles, et les associe à ses activités. Cette volonté d'ouverture doit se concrétiser par les lieux de rencontre, des horaires de visites souples, des possibilités d'accueil pour quelques jours et par des réunions périodiques avec tous les intervenants.

### Article 10

Après une absence transitoire (hospitalisation, vacances, etc.) le Résident doit retrouver sa place dans l'institution.

### Article 11

Le Résident doit disposer de ressources personnelles. Il peut notamment utiliser librement la part de son revenu qui reste disponible.

### Article 12

Le droit à la parole est fondamental pour les Résidents.







## *L'enquête de satisfaction*

*Ce document est à nous remettre quelques semaines après votre admission dans notre Etablissement.*

*Merci*



## RESPECT DE VOS DROITS ET LIBERTES

**1 – Connaissez-vous les principes de la charte des Droits et Libertés de la Personne Agée Dépendante :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*

**2 – Avez-vous été accueillis dans l’Etablissement :**



**Au moment de l’inscription de façon :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisant*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*



**Au moment de l’entrée de façon :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

**3 – Le Personnel respecte t'il votre intimité :**



**Lorsque vous avez des visites :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*



**Lorsque vous téléphonez :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*



**Lorsque vous lisez votre courrier :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*

**4 – Le Personnel :**



**Frappe-t-il à votre porte avant d'entrer :**

*Toujours*

*Pas toujours*

*Jamais*



**Attend-il votre réponse avant d'entrer :**

*Toujours*

*Pas toujours*

*Jamais*

**5 – Le Personnel est-il courtois :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*



**6 – Le Personnel vous respecte t-il dans le choix de votre tenue vestimentaire de façon :**

*Très satisfaisant*       *Satisfaisant*       *Peu satisfaisant*       *Insatisfaisant*

**7 – A-t-on respecté vos souhaits quant à la décoration de la chambre :**

*Complètement*       *Partiellement*       *Pas du tout*

**8 - Respecte-on vos habitudes de vie de façon :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*

**9 – Etes-vous informés du fonctionnement de l'Etablissement de façon :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*

## VOS SOINS

**10 - Vous consulte-t-on pour organiser vos soins :**

*Toujours*       *Pas toujours*       *Jamais*

**11 – Trouvez-vous votre suivi médical et paramédical :**

*Très satisfaisant*       *Satisfaisant*       *Peu satisfaisant*       *Insatisfaisant*

**12 – Lorsque vous souffrez, vous trouvez une écoute :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*

**13 - Respecte-on votre pudeur de façon :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*

**14 – Les soins vous sont-ils expliqués de façon :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*

**15 – Les changements dans votre traitement vous sont-ils expliqués de façon :**

*Très satisfaisante*       *Satisfaisante*       *Peu satisfaisante*       *Insatisfaisante*



**16 – Le nombre de toilettes (bain, douche...) est-il :**

*Suffisant*

*Insuffisant*

**17 – En cas de besoin d'un soignant le jour, la réponse à votre appel a-t-elle été :**

*Très rapide*

*Rapide*

*Plutôt longue*

*Bien trop longue*

**18 – En cas de besoin d'un soignant la nuit, la réponse à votre appel a-t-elle été :**

*Très rapide*

*Rapide*

*Plutôt longue*

*Bien trop longue*

**19 – En cas d'hospitalisation, avez-vous été rassuré par l'équipe :**

*Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*

## VOS LOISIRS

**20 – Etes-vous informés des animations proposées dans la Maison de Retraite de façon :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

**21 – Participez-vous aux ateliers :**

*Très souvent*

*Souvent*

*De temps en temps*

*Jamais*

 Si vous n'y participez pas, c'est :

*Pour raisons personnelles*

*Parce que les activités ne vous conviennent pas*

**22 – Trouvez-vous le nombre d'animations :**

*Suffisant*

*Insuffisant*

**23 – Trouvez-vous les animations à votre goût :**

*Oui*

*Non*

**24 – Trouvez-vous le nombre de sorties à l'extérieur :**

*Suffisant*

*Insuffisant*



**25 – Trouvez-vous les sorties à l'extérieur à votre goût :**

Oui

Non

**26 – Avez-vous trouvé des difficultés pour participer à un atelier :**

Oui

Non

**27 – Les horaires des animations sont-ils :**

Adaptés

Mal adaptés

## LES REPAS

**28 – La composition des repas est-elle :**

Très satisfaisante

Satisfaisante

Peu satisfaisante

Insatisfaisante

**29 – Les quantités servies au cours des repas sont-elles :**

Suffisantes

Insuffisantes

**30 – La température des repas est-elle :**

Très satisfaisante

Satisfaisante

Peu satisfaisante

Insatisfaisante

**31 – La présentation des repas est-elle :**

Très satisfaisante

Satisfaisante

Peu satisfaisante

Insatisfaisante

**32 – Les horaires :**

Du petit déjeuner sont :

Satisfaisants

Trop tôt

Trop tard

Du déjeuner sont :

Satisfaisants

Trop tôt

Trop tard

Du dîner sont :

Satisfaisants

Trop tôt

Trop tard



**33 – La durée consacrée au repas est-elle :**

*Suffisante*

*Trop longue*

*Trop courte*

**34 – L'aide que vous apporte le Personnel pour prendre vos repas est-elle :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

## VOTRE LINGE

**35 – La qualité du lavage et du repassage de votre linge est-elle :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

**36 – Votre linge propre vous est-il restitué dans des délais :**

*Très satisfaisant*

*Satisfaisant*

*Peu satisfaisant*

*Insatisfaisant*

**37 – Le linge (draps, serviettes...) est-il changé de façon :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

## VOTRE CADRE DE VIE ET VOTRE SECURITE

**38 – D'une manière générale, trouvez-vous :**



**La propreté de l'Etablissement :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*



**La propreté de votre chambre :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*



**39 – Trouvez-vous :**

 **La température des locaux :**

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

 **Les odeurs :**

*Agréables*

*Désagréables*

 **Le bruit :**

*Non dérangeant*

*Dérangeant*

**40 – Lorsque vous utilisez la sonnette de votre chambre, le délai de réponse est-il :**

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*

**41 – D'une manière générale, vous sentez-vous en sécurité :**

**Dans la Maison de Retraite :** *Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*

**Dans votre chambre :** *Complètement*

*Partiellement*

*Pas du tout*

VOTRE APPRECIATION GENERALE CONCERNANT

VOTRE SEJOUR DANS NOTRE ETABLISSEMENT EST :

*Très satisfaisante*

*Satisfaisante*

*Peu satisfaisante*

*Insatisfaisante*



## ANNEXE



Délégation Départementale de la  
Dordogne

LE DIRECTEUR GENERAL DE  
L'AGENCE  
REGIONALE DE SANTE  
NOUVELLE AQUITAINE



Direction Départementale de la  
Cohésion Sociale et de la Protection  
des Populations  
*DDESPP/SLH/2019/34*

LE PREFET DE LA DORDOGNE



Direction Générale Adjointe  
de la Solidarité et de la  
Prévention

LE PRESIDENT DU CONSEIL  
DEPARTEMENTAL DE LA  
DORDOGNE

Arrêté n° *24-2019-04-12-002*

portant définition de la liste des personnes qualifiées pour aider à faire valoir les droits des usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux.

VU le Code Général des Collectivités Territoriales,

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles, notamment ses articles L311-5, L312-1 et R311-1,

VU le décret n° 2003-1094 du 14 novembre 2003 relatif à la personne qualifiée mentionnée à l'article L311-5 du CASF.

CONSIDERANT la désignation de nouveaux référents sur les différents secteurs concernés.

Sur proposition de Monsieur le directeur par intérim de la délégation départementale de Dordogne de l'Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine, Monsieur le secrétaire général de la Préfecture de la Dordogne et Monsieur le directeur général des services départementaux de la Dordogne.

### ARRÊTENT

**ARTICLE 1 :** toute disposition relative à la désignation des personnes qualifiées au sens de l'article L311-5 du CASF, prise antérieurement au présent arrêté, est abrogée.

**ARTICLE 2 :** la liste des personnes qualifiées auxquelles peuvent faire appel les usagers des établissements et services sociaux et médico-sociaux de Dordogne, en vue de les aider à faire valoir leurs droits, est constituée ainsi qu'il suit :

- **Secteur de la Protection de l'Enfance :**

- M. Gheorghe TATAR
- M. Hervé CHESNAIS

Secrétariat dédié :

Conseil Départemental – Direction Générale Adjointe de la Solidarité et de la prévention (DGA-SP) – Pôle Aide Sociale à l'Enfance  
Courriel : cd24.dgasp.ase@dordogne.fr ; téléphone (heures de bureau) 05.53.02.28.12



- **Secteur des Personnes Agées :**

- M. Serge CROCHET
- M. Alain NEUVILLE

Secrétariat dédié :

Conseil Départemental – Direction Générale Adjointe de la Solidarité et de la prévention (DGA-SP) – Pôle Personnes Agées  
Courriel : cd24.dgasp.seniors@dordogne.fr ; téléphone (heures de bureau) 05.53.02.28.13

- **Secteur des Personnes Handicapées (enfants et adultes) :**

- M. Jean-François MATHIEU
- M. Jean-François PINSON

Secrétariat dédié :

ARS – Délégation Départementale de Dordogne – Pôle Territoires et parcours de santé  
Courriel : ars-dd24-pole-territorial-parcours@ars.sante.fr ; téléphone (heures de bureau) 05.53.03.10.95 ou 05.53.03.10.96

- **Secteur des Personnes en situation d'exclusion sociale :**

- M<sup>me</sup> Nathalie SEGURA
- M. Joël COLINEAUX

Secrétariat dédié :

DDCSPP – Service Solidarité Logement Hébergement  
Courriel : ddcsp-lh@dordogne.gouv.fr ; téléphone (heures de bureau) 05.53.03.66.16

- **Secteur des Personnes sous Protection Juridique :**

- M<sup>me</sup> Claudie CHASSAING
- M. Jean-Luc CHATEAU

Secrétariat dédié :

DDCSPP – Service Solidarité Logement Hébergement  
Courriel : ddcsp-lh@dordogne.gouv.fr ; téléphone (heures de bureau) 05.53.03.66.16

**ARTICLE 3 :** les personnes qualifiées ci-dessus nommées peuvent prétendre au défraiement des frais qu'ils auront engagés dans l'exercice de leurs missions es-qualité, dans les conditions fixées par le décret susvisé.

**ARTICLE 4 :** les personnes qualifiées informent les demandeurs, en temps utile et en tout état de cause dès la fin de leur intervention, des suites données à leur demande, voire des mesures suggérées et/ou des démarches entreprises, dans les conditions fixées à l'article R311-1 du CASF. Elles en rendent compte à l'autorité chargée du contrôle de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil et, en tant que de besoin, à l'autorité judiciaire.

**ARTICLE 5 :** les informations utiles du présent arrêté seront annexées, au titre d'une bonne information, au livret d'accueil remis aux usagers par leur structure d'hébergement ou d'accompagnement en respect de l'article L311-4 du CASF et seront portées à leur connaissance par tout autre moyen approprié.



**E.H.P.A.D. DE LALINDE**

**RÉSIDENCE RIVIERE ESPERANCE  
MAISON DE RETRAITE**

**ARTICLE 6 :** un recours peut être formé à l'encontre du présent arrêté devant le Tribunal Administratif compétent dans le délai franc de 2 mois à compter de sa publication au recueil des actes administratifs. Le tribunal administratif peut-être saisi par l'application informatique << Télérecours citoyens >> accessible par le site internet : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

**ARTICLE 7 :** le secrétaire général de la Préfecture de la Dordogne, le directeur par intérim de la délégation départementale de Dordogne de l'Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine, le directeur général des services départementaux de la Dordogne, sont chargés chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Fait à Périgueux, le **12 AVR. 2019**

Le Directeur Général de  
l'Agence Régionale de Santé  
Nouvelle Aquitaine

Michel LAFORCADE

Le Préfet de la Dordogne

Frédéric PERISSAT

Le Président du Conseil  
Départemental de la Dordogne #

Germinal PEIRO