

# Pôle Etablissements

Association autorisée pour ses établissements

- EHPAD : Arrêté du 21/05/2001 du Préfet d'Ille & Vilaine et du Président du Conseil Départemental d'Ille & Vilaine pour création d'un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, modifié par arrêté du 23/04/2008
- FOYER DE VIE : Arrêtés du Président du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine du 29/11/2007 pour création d'un foyer de vie et du 14/05/2013 pour l'habilitation à accueillir des personnes adultes handicapées.



**Notes :**

## LE MOT DU PRÉSIDENT

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi un établissement d'Assia Réseau UNA.

Je vous souhaite la bienvenue, au nom des administrateurs de l'association, de la direction et de l'ensemble du personnel.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention. Nous vous invitons à le lire attentivement, vous allez y trouver toutes les informations utiles à votre accompagnement.

Bien entendu, les équipes de la résidence sont à votre écoute et restent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous remercie pour votre confiance.



**Le Président  
Rémi COUDRON**

---

## **SOMMAIRE**

---

### **La présentation générale de l'association page 5**

- I. Le projet associatif d'Assia Réseau UNA
- II. Les deux pôles d'activité
- III. Le territoire Assia Réseau UNA
- IV. Les ressources humaines
- V. Les droits et devoirs des usagers
- VI. La bienveillance au service des droits de l'utilisateur

### **Le pôle Etablissements page 15**

- I. L'EHPAD La Budorais
- II. Les Maisons de la Plumelière

### **Le pôle Domicile - SPASAD page 30**

- I. Les services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
- II. Les services de Soins à Domicile
- III. La Télé Assistance

Annexe 1 : Objectifs Qualité

Annexe 2 : Organigramme

Annexe 3 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

Annexe 4 : Liste des personnes qualifiées

Plans d'accès

Pièce jointe : Règlement de fonctionnement

Pièce jointe : Plaquette des tarifs

---

## LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ASSOCIATION

---

Assia Réseau UNA est une association à but non lucratif créée en 1982.

D'abord dénommée ASPASAR, puis ASSAD du Pays de Rennes, l'association a pris le nom d'Assia Réseau UNA le 1<sup>er</sup> juillet 2012, date de sa fusion avec l'association Rennes Santé :

- Assia est l'acronyme d'Aide, Soins, Services, Innovation, Autonomie. C'est aussi un prénom d'origine arabe qui signifie la femme qui soulage et qui prend soin.
- Réseau UNA car Assia est membre actif d'UNA, 1<sup>er</sup> réseau d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile en France.

### I - LE PROJET ASSOCIATIF D'Assia Réseau UNA

#### 1.1. La charte d'Assia Réseau UNA

Guidée par la vision « que toute personne fragilisée puisse vivre décemment au domicile de son choix, quels que soient son degré d'autonomie et ses conditions de ressources », Assia Réseau UNA a pour **mission** d'aider, accompagner, soigner toute personne fragilisée par l'âge, le handicap, la maladie ou un accident de la vie, afin de lui permettre de vivre au domicile de son choix, sur Rennes et les communes Sud et Est de Rennes Métropole.

Dans le cadre d'une offre de services diversifiée, développée au fil de son histoire, l'**objectif** d'Assia Réseau UNA est d'apporter aux personnes une réponse :

- Personnalisée : le service proposé à la personne est adapté à ses besoins et attentes ; il a été élaboré en concertation avec elle, à partir de son projet de vie
- Globale : l'association favorise la continuité du parcours de vie de la personne, avec son service polyvalent d'aide et de soins à domicile et ses établissements d'hébergement temporaire et permanent
- Coordonnée : les professionnels de l'association travaillent en concertation pour un accompagnement plus efficace
- Permanente : les services sont ouverts 24h/24 et 7j/7 pour les personnes les plus dépendantes
- De qualité : l'association est fortement engagée dans une démarche d'amélioration continue, pour garantir une qualité de service à l'utilisateur

Acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, Assia Réseau UNA est profondément attachée aux **valeurs** suivantes :

- Laïcité : au-delà de l'indépendance vis-à-vis des conceptions religieuses, Assia Réseau UNA entend la laïcité comme l'acceptation de l'autre et la recherche du « vivre ensemble », dans le respect réciproque des personnes et des convictions philosophiques, politiques et religieuses de chacun.
- Respect : l'association élabore le projet d'accompagnement avec et pour la personne et lui garantit ses droits et libertés, y compris dans sa vie affective et sexuelle.

- Solidarité : l'association s'engage à promouvoir l'accès à ses services à toute personne, sans aucune discrimination, et intervient sur l'ensemble de son territoire dans tout type de domicile (individuel, collectif, de substitution).
- Responsabilité : responsable vis-à-vis des personnes accompagnées, des salariés et des partenaires institutionnels, l'association s'appuie sur les principes de transparence et de rigueur dans ses décisions politiques et techniques, dans le cadre d'une véritable gouvernance associative.

Assia Réseau UNA mène son action au quotidien au travers d'**engagements** concrets :

- Promotion d'une démarche de bientraitance : l'association vise à promouvoir le bien être de la personne accompagnée et à prévenir tout risque de maltraitance.
- Développement d'une politique des ressources humaines volontariste, au bénéfice d'une équipe de 400 professionnels.
- Inscription dans une dynamique d'innovation : l'association est dans la recherche permanente de nouvelles solutions (services, organisation, technologie), pour améliorer l'accompagnement des personnes et les conditions de travail des professionnels.
- Travail en réseau : adhérent actif du réseau UNA, l'association est également engagée dans un travail partenarial avec tous les acteurs du territoire, afin de favoriser la mise en place d'un accompagnement global et coordonné des personnes et de contribuer aux réflexions et travaux du secteur médico-social.

## 1.2. La démarche qualité

Pour Assia Réseau UNA, la qualité signifie la participation de tous les acteurs de l'association à l'amélioration continue de nos pratiques, dans le cadre d'un système organisé, avec l'objectif d'un meilleur accompagnement et service aux usagers.

Sa mise en œuvre représente plusieurs **enjeux** pour l'association :

- Questionner les projets de services et d'établissements et les organisations en place
- Interroger les pratiques et les outils : formaliser, améliorer, harmoniser, maîtriser la gestion documentaire
- Améliorer la communication avec les professionnels, les usagers, les partenaires, les administrateurs et bénévoles
- Améliorer la gestion des ressources humaines et les conditions de travail
- Changer les mentalités de l'encadrement et des salariés

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, Assia Réseau UNA a mis en place plusieurs outils et indicateurs (enquêtes de satisfaction usagers et salariés, réclamations usagers, événements indésirables salariés...) ayant pour but de mesurer les dysfonctionnements des services et le niveau de satisfaction et d'insatisfaction des usagers. L'analyse des résultats permet ensuite de définir les objectifs qualité<sup>1</sup> des services et de l'association pour l'année à venir.

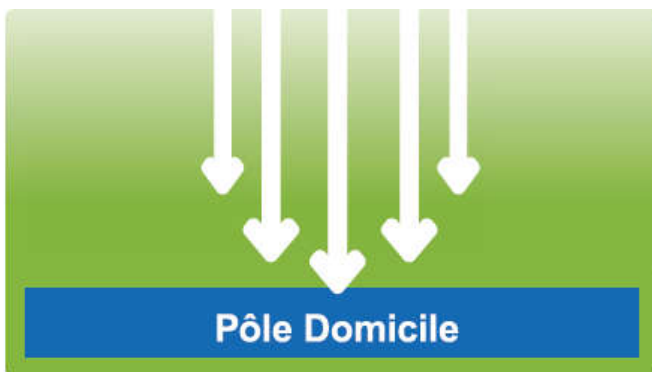
---

<sup>1</sup> Annexe 1 : Objectifs Qualité

## II - LES DEUX PÔLES D'ACTIVITÉ

Assia Réseau UNA est aujourd'hui présente sur deux pôles d'activité : un pôle Domicile dans le cadre du Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD) et un pôle Etablissement.

Les services sont présentés de manière détaillée dans les pages suivantes



Le Service Polyvalent Aide & Soins À Domicile (SPASAD)



### SERVICE D'AIDE & D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE (SAAD)

Aide au lever, au coucher, à la toilette, à l'habillage, aide à la marche, préparation et prise des repas, courses, entretien du linge et du logement, accompagnement à la vie sociale, loisirs, sorties.



### SERVICE FAMILLE

Accompagnement à la vie quotidienne de familles avec enfants de moins de 16 ans, soutien à la parentalité.



### SERVICE DE SOINS À DOMICILE

Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)  
Hygiène, éducation à la santé, surveillance, prévention, soutien aux aidants familiaux.

Équipe Spécialisée Alzheimer (ESA)  
Stimulation des capacités et des repères de personnes en début de maladie.

Centre de Santé Infirmier (CSI)  
Au domicile ou au centre, réalisation de tout type de soins par des infirmières (prise de sang, injection, pansement...), prévention et éducation à la santé.



### RESIDENCE DE LA BUDORAIS



#### Accueil de jour

À la journée ou à la demi-journée, stimulation des capacités, maintien du lien social, soutien aux aidants.



#### Hébergement Permanent

Aide, soins, animation, vie sociale, accompagnement global personnalisé.

### LES MAISONS DE LA PLUMELIÈRE



#### Hébergement temporaire

Accueil d'une semaine à trois mois maximum, stimulation des capacités, retour à l'autonomie, maintien du lien social, soutien aux aidants.



#### Foyer de vie pour personnes en situation de handicap mental

Accueil permanent, animation, vie sociale, stimulation des capacités et de l'autonomie, accompagnement global personnalisé.



VIVEZ EN TOUTE SÉCURITÉ A  
VOTRE DOMICILE TOUT EN  
RASSURANT VOTRE ENTOURAGE

En complément de ses services, Assia Réseau UNA vous propose une prestation de « téléassistance/ téléalarme ».

La téléassistance vous permet, grâce à un simple médaillon ou un bracelet montre, de pouvoir appeler à tout moment pour obtenir de l'assistance en cas de problème de santé, de chute, d'accident ou simplement pour être rassuré(e).



### III - LE TERRITOIRE D'Assia Réseau UNA

Le secteur géographique couvert par Assia Réseau UNA découle de son histoire. Il comprend la ville de Rennes et 17 autres communes de Rennes Métropole (cf. carte ci-dessous). Pour certains services, elle n'intervient que sur une partie du territoire, car la possibilité d'exercer résulte d'une autorisation délivrée par le Conseil Départemental ou l'Agence Régionale de Santé.



### IV - LES RESSOURCES HUMAINES

#### 4.1. La politique des ressources humaines

Assia Réseau UNA emploie aujourd'hui plus de **400 salariés**. La politique des ressources humaines représente à ce titre un enjeu majeur pour l'association.

Persuadée que la qualité de l'accompagnement des personnes ne peut exister que par une véritable qualité des emplois, Assia Réseau souhaite continuer à porter une politique des ressources humaines ambitieuse, en agissant sur différents leviers :

- Sécurisation des contrats de travail : CDI privilégié, temps de travail se rapprochant du temps plein
- Intégration des salariés : entretiens d'accueil, binôme d'intégration, ½ journée de présentation de l'association
- Accompagnement du personnel : réunions de service, analyse de pratiques, entretiens individuels professionnels, présence d'une assistante sociale



- Développement des compétences : effort de formation supérieur au taux de contribution légal
- Prévention des risques professionnels : amélioration des conditions de travail, formation, groupes de travail sur les risques professionnels, analyse et traitement des accidents du travail et signalements des risques professionnels
- Mobilité interne : mise en place de parcours professionnels au sein de l'association

## 4.2. Les métiers<sup>2</sup>

Que ce soit au domicile ou en établissements, la prise en charge des personnes se réalise grâce à une équipe pluri professionnelle aux multiples compétences :

- Le personnel d'accompagnement
  - Les aides à domicile ainsi que les agents ou employés d'établissement ont suivi une formation qualifiante (DEAVS<sup>3</sup>, titre assistante de vie du ministère du travail, BEP sanitaire et social...) ou bénéficient d'une expérience significative
  - Les techniciens d'intervention sociale et familiale (TISF) sont titulaires d'un diplôme d'Etat
  - Les aides médico-psychologiques sont titulaires d'un diplôme d'Etat
  - Les animatrices sont titulaires d'un diplôme d'Etat ou bénéficient d'une expérience significative
  - Les psychologues sont titulaires d'un diplôme en psychologie
- Le personnel médical et paramédical
  - Les infirmiers sont titulaires d'un diplôme d'Etat
  - Les aides soignants sont titulaires d'un diplôme d'Etat
  - Les assistants de soins en gérontologie sont formés pour intervenir auprès de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées.
  - Les ergothérapeutes sont titulaires d'un diplôme d'Etat
  - Le médecin coordonateur en EHPAD
- Le personnel technique des établissements
- Le personnel administratif et d'encadrement
  - Les responsables de secteur du SAAD, les infirmières référentes du SSIAD ou des établissements, les référentes du foyer de vie et de l'accueil de jour sont en charge de l'évaluation des besoins et de l'élaboration du plan d'aide et/ou de soins. Elles sont toutes titulaires d'un diplôme d'Etat (Conseiller en Economie Sociale et Familiale, Infirmier, Animation) ou équivalent
  - Les assistantes de secteur du SAAD assurent l'accueil physique et téléphonique, gèrent les plannings et les conditions d'intervention et assurent les tâches administratives confiées par les responsables de secteur.
  - Les autres personnels administratifs : employée d'accueil, secrétaires, assistantes, comptable ...

---

<sup>2</sup> Annexe 2 : Organigramme

<sup>3</sup> Diplôme d'Etat d'Auxiliaire de Vie Sociale

- Le personnel d'encadrement : coordinatrices du pôle Domicile, coordinatrices du pôle Etablissements, chef de service, cadre informatique logistique, cadres de direction.

Le règlement de fonctionnement et le contrat joints précisent également les engagements et les limites professionnelles des salariés.

## **V - LES DROITS ET DEVOIRS DES USAGERS<sup>4</sup>**

Le règlement de fonctionnement (cf. document joint en annexe) apporte des informations complémentaires sur les droits et devoirs des usagers.

### **5.1. Les droits des usagers**

#### **5.1.1. Etre informé**

Dans le cadre de la prise en charge de l'utilisateur, Assia Réseau UNA est amenée à tracer un maximum de données le concernant (dossier soin, classeur SPASAD, cahier de liaison,...) et à les conserver un certain nombre d'années. Dans ce cadre,

- « Les données concernant la personne peuvent faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ».
- « La personne prise en charge a le droit de s'opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives la concernant, dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 »,

« Les données concernant l'utilisateur sont protégées par le secret professionnel auquel sont tenus les personnels sociaux et soignants ainsi que le personnel administratif ou représentant des autorités habilitées en vertu de dispositions propres. En ce qui concerne les établissements, les données médicales sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et sont protégées par le secret médical ». Cependant, pour assurer un meilleur accompagnement et/ou la continuité des soins de l'utilisateur, les services d'Assia Réseau UNA travaillent en coordination avec des partenaires extérieurs médicaux ou médico-sociaux et peuvent être amenés à aborder les situations individuelles dans le cadre du secret partagé. Seuls les éléments nécessaires et pertinents sont alors communiqués.

L'utilisateur a accès sur demande à son dossier. La communication des documents et données s'effectue dans le respect des lois et réglementations en vigueur, des préconisations prévues par la charte des droits et libertés de la personne et selon le cas, dans le respect des mesures prises par l'autorité judiciaire. Si l'offre de services ne convient pas ou plus à l'utilisateur, Assia Réseau UNA est en capacité de le réorienter vers une structure ou un service adapté à ses besoins. Les modalités d'annulation et/ou d'arrêt des prises en charge par nos différents services figurent dans le contrat et/ou dans le règlement de fonctionnement.

---

<sup>4</sup> Annexe 3 : Charte des droits et libertés de la personne accueillie

### 5.1.2. Etre écouté

Assia Réseau UNA met à la disposition de l'utilisateur différents moyens d'expression :

- Les questionnaires de satisfaction, dont le traitement et l'analyse ont pour but d'améliorer nos services
- Les réclamations orales ou écrites, pour lesquelles il sera fait une réponse individualisée mais qui alimenteront également une analyse globale
- Les instances d'expression des usagers
  - Conseil à la Vie Sociale pour les établissements
  - Instance Consultative des Usagers pour les services du domicile
- Les instances associatives, avec un collègue usager au sein de l'assemblée générale et du conseil d'administration

En cas d'urgence, tout usager peut également joindre le service d'astreinte de l'association 24h/24h et 7j/ 7 au 02 23 45 45 00.

### 5.1.3. Etre entouré

L'utilisateur peut désigner :

- Une **personne de confiance** pour l'accompagner et l'aider dans les démarches administratives, les entretiens médicaux et sociaux et les prises de décision.
- Une **personne à prévenir**, qui peut être la même ou différente de la personne de confiance. Il s'agit d'avoir un référent en cas de problème ou de difficulté pour l'utilisateur ou le patient à exprimer sa volonté.

L'utilisateur peut également faire appel à une **personne qualifiée**<sup>5</sup> pour l'accompagner dans une médiation avec nos services. L'utilisateur peut la choisir sur la liste jointe établie par le préfet d'Ille et Vilaine et le président du Conseil Départemental d'Ille et Vilaine conformément à la législation en vigueur. 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. L'utilisateur, ou son représentant, doit contacter Info Sociale en Ligne par téléphone au 0810 20 35 35) ou par courrier à l'adresse du service départemental (1, avenue de la préfecture, 35042 Rennes Cedex)

### 5.1.4. Etre assuré

#### ➤ La continuité de service

Assia Réseau UNA **garantit à l'utilisateur** :

- D'être pris en charge à son domicile ou en établissement, de jour et/ou de nuit selon ses besoins, par du personnel formé
- De mettre en œuvre des modalités permettant d'assurer la continuité de service.
- De privilégier son maintien à domicile, si tel est son souhait, quel que soit son âge, son état de santé et sa situation
- De favoriser son retour à domicile ou en établissement, à la suite d'une hospitalisation

<sup>5</sup> Annexe 4 : Liste des personnes qualifiées

- De l'aider à rechercher une solution temporaire ou permanente si le maintien à domicile n'est plus possible

### ➤ Les assurances

Assia Réseau UNA souscrit à diverses assurances dans le cadre réglementaire qui lui est imposé :

- Responsabilité civile et dommage accidents pour les salariés, afin de couvrir les dommages dont ils peuvent être la cause dans le cadre de leur travail
- Responsabilité médicale pour les salariés concernés (médecin, infirmiers)
- Assurance transport pour les salariés dans le cadre de leurs déplacements et du transport éventuel d'usagers
- Responsabilité civile et dommage accidents pour les résidents des établissements, afin de couvrir les dommages dont ils peuvent être la cause ou la victime durant leur séjour
- Assurance des bâtiments

## 5.2. Les devoirs des usagers

Pour que son accompagnement se passe dans de bonnes conditions, le résident s'engage à respecter le contrat de séjour ainsi que le règlement de fonctionnement.

Au-delà des contrats d'assurance collectifs d'Assia Réseau UNA et pour une meilleure couverture, le résident est très fortement invité à conserver ou souscrire :

- Une assurance responsabilité civile et dommage accidents pour les dommages dont il peut être la cause ou la victime
- Une assurance dommage au titre de l'assurance des biens et objets personnels.

## VI - LA BIENTRAITANCE AU SERVICE DES DROITS DE L'USAGER

En tant qu'établissement médico-social, Assia Réseau UNA s'inscrit dans le champ de la loi du 2 janvier 2002. Au travers de cette loi qui rénove l'action sociale et médico-sociale, le législateur met l'utilisateur au cœur du dispositif, en le rendant acteur de son projet de vie et en lui garantissant des droits.

Assia Réseau UNA a placé ces principes au cœur même de son action quotidienne, en développant notamment une démarche de bientraitance et de prévention de la maltraitance.

### 6.1. La bientraitance

La bientraitance « est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance » (définition de l'ANESM<sup>6</sup>- juin 2008)

---

<sup>6</sup> Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux

Assia Réseau UNA s'est engagée dans cette démarche de bientraitance en garantissant à l'utilisateur :

- Un rôle d'acteur dans sa prise en charge : respect de ses choix, élaboration commune du projet de vie...
- Un accompagnement sécurisé et sécurisant : règles de fonctionnement claires, sécurité physique, accompagnement coordonné, gestion efficace des situations de crise...
- Une prise en compte des contributions internes et externes, pour une amélioration continue de l'accompagnement et du fonctionnement institutionnel : outils d'écoute et d'échanges, relations avec l'entourage, développement des partenariats...
- Un soutien et un accompagnement des professionnels dans leur démarche de bientraitance : réunions de service, analyse de pratiques, disponibilité de l'encadrement, formation...

En 2015, Assia Réseau UNA s'est dotée d'une charte bientraitance. Cette charte a été rédigée par les salariées de l'association, à l'occasion d'un concours interne qui a mobilisé l'ensemble des équipes du domicile, des établissements et du siège.

### Charte bientraitance Assia Réseau UNA

Bien-être de la personne aidée nous rechercherons,  
Indifférence nous refuserons,  
Ecoute et empathie, nous y veillerons,  
Neutralité nous nous imposerons,  
Tolérance au quotidien nous appliquerons,  
Rassurant et respectueux nous nous efforcerons,  
Autonomie nous favoriserons,  
Initiatives à bon escient nous prendrons,  
Tristesse nous dissiperons,  
Agréables nous nous montrerons,  
Négligences nous bannirons,  
Confidentialité nous respecterons,  
Ensemble nous nous impliquerons.

## 6.2. La prévention et le traitement de la maltraitance

La maltraitance est un concept complémentaire de la bientraitance. Elle concerne : « tout acte ou omission commis par une personne, s'il porte atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou psychique ou à la liberté d'une autre personne ou compromet gravement le développement de sa personnalité et/ ou nuit à sa sécurité financière ».

La maltraitance peut se détailler sous différentes formes : violences physiques, violences psychiques ou morales, violences médicales ou médicamenteuses, négligences actives, négligences passives, privation ou violation de droits, violences matérielles et financières.

Assia Réseau UNA agit sur la prévention de la maltraitance, au travers :

- De la prise de conscience et de la connaissance des risques de maltraitance, auprès des encadrants, des équipes et des usagers
- De la mise en place d'une organisation de travail et de pratiques de management adaptées

Au-delà de la prévention, Assia Réseau UNA a également mis en place une procédure de signalement et de traitement des situations, avérées ou suspectées, de maltraitance.

### **6.3. La cellule bientraitance**

Assia Réseau UNA a mis en place une cellule de veille Bientraitance. Animée par le coordinateur bientraitance de l'association (le directeur des établissements), elle est composée de professionnels de différents services. Elle a pour mission de :

- Contribuer à la mise en place et à la diffusion d'une culture bientraitance
- Assurer le suivi des signalements de maltraitance et des actions correctives mises en œuvre

### I - L'EHPAD LA BUDORAIS

#### 1.1. Présentation de la résidence

La résidence La Budorais a ouvert ses portes en décembre 2004 à Noyal Châtillon sur Seiche. Elle est idéalement située au cœur de la commune, à quelques centaines de mètres du centre ville, des commerces et des écoles voisines, ce qui favorise les échanges intergénérationnels. Elle accueille de manière permanente des personnes seules ou en couple, âgées de 60 ans et plus (sauf dérogation), en perte d'autonomie sur le plan physique et/ ou présentant des troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés). Cet établissement regroupe sur un même site 3 espaces de vie.



##### 1.1.1. Le Moulin

Le Moulin est le bâtiment principal, avec 40 logements dédiés aux personnes présentant une dépendance physique. Il est construit sur 4 niveaux :

- Rez de jardin
- Rez de chaussée : « La Seiche »
- 1<sup>er</sup> étage : « Eole »
- 2<sup>ème</sup> étage : « Eau bleue » (nom donné autrefois par les bretons aux moulins à marée)

Le Moulin comprend l'ensemble des services de la résidence :

- L'accueil et l'administration au rez de chaussée
- Les services techniques et la cuisine au rez de jardin

Les logements sont partagés sur 3 niveaux et offrent tous la même qualité de confort et d'aménagement.

### 1.1.2. La Vigne et le Verger

Regroupées au sein d'un même bâtiment de plain pied, ces deux unités sont constituées de 12 et 13 logements. Elles sont dédiées aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou syndromes apparentés. Une grande pièce est destinée à la restauration et permet également la mise en place d'animations. Les résidents peuvent se promener dans un jardin clos attenant au bâtiment.

### 1.1.3. La Grange

La Grange est un bâtiment ancien entièrement rénové, dont le projet d'aménagement a su utiliser les volumes existants d'une maison en terre caractéristique de la région rennaise. La Grange est un lieu d'activité pour les résidents lors des temps forts de l'établissement : fête des familles, spectacles... Elle abrite également l'accueil de jour, pour les personnes en perte d'autonomie et/ou de repères (cf. p. 15).

## 1.2. L'accueil de jour des personnes âgées

### 1.2.1. Présentation du service

Situé au sein de la **résidence de La Budorais** à Noyal Châtillon sur Seiche, Assia Réseau UNA propose un accueil de jour dans le bâtiment de **La Grange**. Celui-ci accueille, le temps d'une journée ou d'une demi-journée, des personnes âgées de 60 ans et plus, en perte d'autonomie et/ou de repères (dépendance physique, maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés). L'accueil de jour permet ainsi de rompre l'isolement tout en préservant et en développant l'autonomie et le lien social. Il offre aussi un temps de répit aux aidants familiaux.

#### ➤ Animation

L'accueil de jour propose différentes activités :

- Activités ludiques : stimulation de la mémoire, jeux de société, jeux de questions réponses...
- Activités artistiques et animations : conférences, cinéma, chants, activités manuelles, décoration, art floral, cuisine
- Activités physiques : gym douce, danses...





### ➤ **Restauration**

Le déjeuner est intégré dans le prix de journée de l'accueil de jour et ne génère pas de supplément. Les repas sont servis en salle commune dans le bâtiment de la Grange à 12h30. Ils sont élaborés au sein même de la résidence par une société spécialisée, dans le respect des principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées.

### ➤ **Transport**

L'établissement propose un service de transport pour les usagers qui le souhaitent, en assurant l'aller-retour domicile – résidence de la Budorais. Le nombre de places est limité et les demandes sont acceptées en fonction des disponibilités.

## **1.2.2. L'admission et la contractualisation**

### ➤ **Admission**

Toute personne souhaitant participer à l'accueil de jour doit déposer à la résidence de la Budorais un dossier d'inscription accompagné d'un certificat médical. Ce dossier est un dossier unique en Ille et Vilaine, distribué par le Conseil Départemental ou téléchargeable sur leur site internet. Une évaluation est réalisée par la référente de l'accueil de jour, avec l'appui du médecin coordonnateur de la Budorais si nécessaire.

Suite à l'évaluation, la demande est étudiée en fonction des places disponibles. L'entrée est ensuite prononcée par le directeur d'établissement.

### ➤ **Contractualisation et conditions financières**

Un contrat est obligatoirement daté et signé par les deux parties, avec un exemplaire pour l'utilisateur et un exemplaire pour l'établissement. Le tarif journalier est fixé par le Conseil Départemental d'Ille et Vilaine (cf. plaquette des tarifs).

L'utilisateur peut bénéficier d'une aide financière pour le service de transport dans le cadre de son plan d'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA).

## **1.2.3. La mise en place et le suivi de l'accompagnement**

L'utilisateur intègre un des deux groupes de l'accueil de jour, en fonction des résultats de l'évaluation. L'équipe de l'accueil de jour organise l'accueil de l'utilisateur et adapte son mode d'accompagnement - type d'activités proposées, niveau de stimulation... - en fonction de la situation de la personne.

## **1.2.4. L'organisation**

L'accueil de jour peut accueillir jusqu'à 10 personnes au total chaque jour. Deux groupes sont organisés sur la semaine :

- Lundi, mardi, mercredi et vendredi : accueil dédié aux personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés
- Jeudi : accueil réservé aux personnes dépendantes physiques

Une journée type en accueil de jour s'organise comme suit :

- 10h 00 : accueil puis activités
- 12h30 : déjeuner
- 14h00 : temps calme
- 14h45 : animations et goûter
- 16h45 : départ

L'accueil et l'animation sont assurés par une équipe pluridisciplinaire composée :

- D'une équipe d'animation :
  - Une référente accueil de jour, titulaire du DEFA (Diplôme d'Etat aux Fonctions d'Animation)
  - Une animatrice, titulaire d'un diplôme d'Etat
  - Une aide-médico psychologique, titulaire d'un diplôme d'Etat
- Du personnel d'accompagnement, soignant, administratif et d'encadrement de la Budorais, qui intervient en soutien ou ponctuellement.

### 1.3. L'hébergement permanent personnes âgées

L'ensemble des lieux de vie présentés ci-dessus est pensé pour faciliter la vie quotidienne des résidents. La résidence de la Budorais propose ainsi tous les services nécessaires pour assurer un hébergement et un accueil de qualité.

#### 1.3.1. La présentation des services

##### ➤ Hébergement

Tous les logements sont individuels et étudiés pour apporter le meilleur confort possible aux résidents. Chaque chambre est équipée d'un grand placard, d'une salle d'eau privative, avec lavabo, douche et WC, et d'un système d'appel interne vers le personnel.

Le mobilier fourni par l'établissement est composé d'un lit médicalisé, d'une table de chevet et d'un fauteuil. Tout résident a la possibilité d'aménager avec des meubles et objets personnels, dans la limite de la taille de celui-ci et du respect des règles de sécurité (incendie, circulation, évacuation). Chaque logement est équipé d'une prise téléphonique et d'une prise TV. Le résident peut ainsi apporter un poste de télévision à écran plat.

##### ➤ Restauration

Les repas sont servis en commun dans la salle de restaurant de chaque bâtiment ou dans les salons d'étage du Moulin. Les horaires sont indiqués dans le règlement de fonctionnement et sont affichés à l'entrée.

Les repas sont entièrement préparés sur place, principalement à partir de produits frais, et servis en liaison chaude. Les menus respectent les principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées. Pour chaque résident, l'élaboration des menus tient également compte des régimes alimentaires, prescrits par ordonnance médicale, et du strict respect de ses convictions religieuses.

Le résident peut inviter des personnes de son choix à déjeuner ou à dîner, suivant les possibilités d'accueil de l'établissement et à condition de prévenir en amont l'établissement. Le prix du repas est mentionné dans la grille de tarification et le règlement se fait auprès du secrétariat.

### ➤ Blanchisserie

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, gants, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge personnel doit être marqué par le résident avec des étiquettes cousues à son nom. Il est lavé par l'établissement, sous réserve de passer en lave-linge et en sèche linge. L'entretien du linge fragile ou nécessitant un nettoyage à sec est à la charge du résident, notamment les frais de pressing.

### ➤ Animation

La résidence est avant tout un lieu de vie, le rôle de l'animation étant de mettre en œuvre le projet de vie sociale de chaque résident. Une équipe d'animation propose ainsi des activités quotidiennement, chaque résident étant libre d'y participer. Le planning est affiché chaque semaine.

Le projet d'animation s'appuie sur plusieurs thématiques :

- La lecture quotidienne du journal, avec l'appui de bénévoles
- Les ateliers et jeux : jeux de société, ateliers créatifs...
- Les manifestations : anniversaires, fête des familles
- Les sorties : parc de loisirs, jardinerie, supermarché, illuminations de Noël...

### ➤ Soins et autonomie

L'établissement accompagne le résident dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie (toilette, habillement, alimentation...), en recherchant la participation de celui-ci chaque fois que possible, dans l'objectif de rétablir ou maintenir le plus haut niveau possible d'autonomie.

Encadrée par un médecin coordonnateur et une infirmière coordinatrice, l'équipe soignante, dispense les soins quotidiens au résident, en fonction de son état de santé et selon les prescriptions médicales. Le résident conserve, lors de son séjour, le libre choix de son médecin traitant. La résidence bénéficie par ailleurs d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de deux salariés de nuit, dont un aide soignant.

### ➤ **Autres services**

L'intervention de professionnels paramédicaux (pédicure, kiné, orthophoniste...) au sein de la résidence est possible. Les prestations sont à la charge du résident. Une coiffeuse extérieure intervient au sein de la résidence, dans un salon de coiffure situé au rez de chaussée du Moulin. La prise de rendez-vous est effectuée directement auprès de la coiffeuse lors de ses heures de présence ou auprès du secrétariat de l'établissement. Les prestations sont à la charge du résident.

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions. Plus particulièrement, une messe catholique est dite chaque vendredi dans une salle au rez de jardin du Moulin.

### ➤ **Visites**

Le résident peut recevoir sa famille et ses amis aussi souvent qu'il le souhaite et choisir de rester dans l'établissement ou de sortir à l'extérieur avec eux (après en avoir averti l'équipe). Pour des questions d'organisation de la prise en charge du résident, il est préférable que ces Visites se fassent entre le déjeuner et le dîner. Des dérogations sont cependant possibles.

## **1.3.2. L'admission et contractualisation**

### ➤ **Admission**

La demande d'admission se traduit par le dépôt ou l'envoi d'un dossier d'inscription - dossier unique distribué par le Conseil Départemental ou téléchargeable sur leur site internet [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr) - avec un certificat médical. Elle est étudiée en commission d'admission, en fonction des places disponibles. L'entrée est ensuite prononcée par le directeur d'établissement, sur l'avis du médecin coordonnateur.

### ➤ **Contractualisation**

Un contrat de séjour est signé par le directeur de l'établissement et le résident au moment de l'entrée. Un exemplaire est remis à chaque partie.

### ➤ **Aides financières**

En fonction de ses revenus, le résident a la possibilité de bénéficier de :

- l'aide sociale :
  - Le règlement départemental d'aide sociale est téléchargeable sur le site internet du Conseil Départemental : [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)
  - Le résident doit déposer son dossier au centre communal d'action sociale (CCAS) de sa commune
- l'Aide Personnalisée au Logement (APL) : contact à prendre avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

L'équipe administrative est à la disposition du résident et de sa famille pour les aider dans leurs démarches.

### 1.3.3. La mise en place et le suivi de l'accompagnement

En amont ou au moment de l'arrivée, le directeur et le médecin coordonnateur rencontrent le résident et éventuellement sa famille et/ou son représentant légal pour évaluer ses besoins et attentes et définir son projet de vie individualisé et son projet de soins.

Lors de son arrivée, le directeur et l'équipe accompagnent le résident dans son intégration : présentation du personnel, explication du fonctionnement de la résidence et des activités... L'accompagnement quotidien réalisé par l'équipe pluri-professionnelle permet d'ajuster voire de réévaluer le projet de vie et le projet de soins.

### 1.3.4. L'organisation

La résidence de la Budorais est ouverte tous les jours de l'année et 24h / 24, grâce à une veille de nuit et la mise en place d'un système d'appel malade.

Les services administratifs sont ouverts de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, du lundi au vendredi.

L'équipe pluridisciplinaire de l'établissement est composée de :

- Du personnel d'accompagnement :
  - Agents et employés d'établissement
  - Animatrice
- Du personnel soignant :
  - Aide soignants et aide médico psychologiques
  - Infirmières
- Un médecin coordonnateur
- Une psychologue, qui intervient auprès des résidents, des familles et des salariés
- Du personnel technique : employé des services généraux, employé de blanchisserie
- Du personnel administratif et d'encadrement : employée d'accueil, assistante administrative, infirmière coordinatrice, directeur des établissements.

## II - LES MAISONS DE LA PLUMELIÈRE

### 2.1. Présentation des maisons de la Plumelière

Les **Maisons de la Plumelière** ont ouvert leurs portes le 13 mai 2013, dans un cadre privilégié s, la résidence offre également une ouverture immédiate sur la nature, avec Orgères. Implantée à quelques centaines de mètres du centre-ville et des commerces notamment à la proximité immédiate des « Jardins d'Orgères ».

Cet établissement innovant regroupe sur un même site :

- Un hébergement temporaire pour personnes âgées dépendantes, avec deux unités de vie :
  - La Maison Bleue : 13 logements dédiée aux personnes dépendantes physiques
  - La Maison Jaune : 13 logements dédiés aux personnes souffrant de troubles cognitifs (maladie d'Alzheimer ou troubles apparentés)

- Un foyer de vie de 15 logements pour personnes en situation de handicap mental vieillissantes.

Chaque Maison dispose d'une salle de vie commune, avec télévision, où les résidents se retrouvent notamment pour les repas et les animations, bénéficie d'un accès direct à une terrasse et à un jardin permettant la promenade et est sécurisée par un système de code d'accès des portes extérieures

En plus des 3 Maisons, le bâtiment de plain pied comprend :

- Des bureaux administratifs
- Des salles d'activité
- Des locaux techniques
- Une cuisine



## 2.2. L'hébergement temporaire personnes âgées

L'hébergement temporaire propose aux personnes âgées de 60 ans et plus des séjours allant d'une semaine à deux mois sur l'année civile (trois sur dérogation de la direction), en fonction des places disponibles.

Si l'objectif principal est de favoriser le maintien à domicile, les motifs d'entrée peuvent être divers :

- Absence ou répit des aidants principaux
- Attente d'un retour à domicile, après une hospitalisation
- Essai de vie en collectivité
- Attente d'une place en hébergement définitif

## 2.2.1. La présentation des services

### ➤ Hébergement

La Maison Bleue et la Maison Jaune proposent uniquement des logements individuels.

Chaque chambre :

- Comprend un placard, une salle d'eau privative avec lavabo, douche et WC
- Est équipée d'un lit médicalisé, d'un fauteuil, d'un bureau, d'une chaise et d'un appel malade
- Dispose d'un accès direct à une petite terrasse individuelle donnant sur le jardin

Chaque chambre bénéficie également :

- D'un téléphone : le résident peut ainsi recevoir et passer des appels. Pour les appels sortants, le coût des communications sera refacturé au résident.
- D'une prise TV : le résident qui le souhaite peut ainsi apporter son propre poste de télévision à écran plat (câble double prise femelle)

### ➤ Restauration

Les repas sont servis en salle commune dans chaque Maison (horaires précisés dans le règlement de fonctionnement). Ils sont élaborés à l'EHPAD de la Budorais, établissement géré par Assia Réseau UNA, par une société spécialisée et acheminés aux Maisons de la Plumelière dans le respect des règles d'hygiène. Les plats sont essentiellement élaborés à partir de produits frais et respectent les principes de l'équilibre nutritionnel des personnes âgées.

Pour chaque résident, la préparation des repas tient compte :

- Des régimes alimentaires (sur prescription médicale)
- De ses convictions religieuses

Le résident peut inviter des personnes à déjeuner ou à dîner, dans la salle à manger « invités » de l'établissement, sous réserve de ne pas dépasser la capacité d'accueil et de prévenir l'établissement une semaine à l'avance. Les repas invités relèvent d'un tarif particulier facturé au résident (cf. plaquette des tarifs).

### ➤ Blanchisserie

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, gants, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement. Dans le cadre de prestations payantes (cf. plaquette des tarifs), l'établissement propose l'entretien du linge personnel, sous réserve d'être marqué par le résident avec des étiquettes cousues à son nom et de passer en lave-linge et en sèche linge. L'entretien du linge fragile ou nécessitant un nettoyage à sec est à la charge du résident.

### ➤ Animation

L'établissement propose des activités tout au long du séjour, avec notamment une animatrice présente à mi-temps sur l'hébergement temporaire. Le programme d'animation s'appuie sur plusieurs thématiques :

- Activités ludiques : stimulation de la mémoire, jeux de société, jeux de questions réponses...
- Activités artistiques et animations : activités manuelles, décoration, art floral, cuisine
- Activités physiques : gym douce...
- Sorties diverses : marché, Jardins d'Orgères
- Manifestations festives à l'occasion d'anniversaires, de Noël...

Les animations se font principalement dans la salle de vie de chaque Maison. Le résident est libre de participer aux animations.

### ➤ Accompagnement et soins

L'établissement accompagne le résident dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie (toilette, habillage/déshabillage, alimentation...), en recherchant la participation de celui-ci chaque fois que possible, dans l'objectif de rétablir ou maintenir le plus haut niveau possible d'autonomie.

L'hébergement temporaire dispose également d'une équipe soignante pour l'ensemble des soins quotidiens nécessités par l'état de santé du résident. Le résident conserve lors de son séjour le libre choix de son médecin traitant, qui délivre notamment les prescriptions médicales. L'établissement bénéficie par ailleurs d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de deux salariés de nuit, dont un aide soignant.

### ➤ Autres services

L'intervention de professionnels paramédicaux (pédicure, kiné, orthophoniste...) au sein de la résidence est possible. Les prestations sont à la charge du résident. Une coiffeuse extérieure intervient au sein de la résidence, dans une pièce spécifique. La prise de rendez-vous est effectuée directement auprès de la coiffeuse lors de ses heures de présence ou auprès du secrétariat de l'établissement. Les prestations sont à la charge du résident.

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions.

### ➤ Visites

Le résident peut recevoir sa famille et ses amis aussi souvent qu'il le souhaite et choisir de rester dans l'établissement ou de sortir à l'extérieur avec eux (après en avoir averti l'équipe). Pour des questions d'organisation de la prise en charge du résident, il est préférable que ces visites se fassent entre le déjeuner et le dîner. Des dérogations sont cependant possibles.



## 2.2.2. L'admission et la contractualisation

### ➤ Admission

La demande d'admission se traduit par le dépôt ou l'envoi d'un dossier d'inscription - dossier unique distribué par le Conseil Départemental ou téléchargeable sur leur site internet [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr) - avec un certificat médical. Après étude du dossier, l'infirmière référente ou l'infirmière coordinatrice effectue une évaluation avant l'entrée, dans le cadre d'un rendez-vous avec l'utilisateur et sa famille. Selon le résultat de l'évaluation, l'entrée est validée par l'infirmière référente et l'infirmière coordinatrice, en fonction des places disponibles. En cas de doute sur le dossier, le directeur des établissements et la psychologue sont consultés.

### ➤ Contractualisation

Un contrat de séjour est signé par le directeur de l'établissement et le résident au moment de l'entrée. Un exemplaire est remis à chaque partie.

### ➤ Aides financières

En fonction de ses revenus, le résident a la possibilité de bénéficier de :

- l'aide sociale :
  - Le règlement départemental d'aide sociale est téléchargeable sur le site internet du Conseil Départemental : [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)
  - Le résident doit déposer son dossier au centre communal d'action sociale (CCAS) de sa commune
- l'Aide Personnalisée au Logement (APL) : contact à prendre avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

Le résident qui perçoit l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA) à domicile avant son entrée en hébergement temporaire en conserve le bénéfice durant son séjour. L'équipe administrative est à la disposition du résident et de sa famille pour les aider dans leurs démarches.

## 2.2.3. La mise en place et le suivi de l'accompagnement

Le résident intègre la Maison Bleue ou la Maison Jaune, en fonction de l'évaluation menée par l'infirmière référente ou l'infirmière coordinatrice de l'hébergement temporaire. L'infirmière coordinatrice prévient en amont les salariés de la Maison concernée de la date d'entrée du résident. Le jour de son arrivée, le résident est accompagné dans son logement par un salarié. Ce dernier lui présente l'établissement et son fonctionnement. L'accompagnement quotidien réalisé par l'équipe pluri professionnelle permet d'ajuster voire de réévaluer le projet de vie et le projet de soins. Dans le cadre de son séjour, l'équipe de l'établissement est également à la disposition du résident et/ou de sa famille pour les aider dans leurs réflexions et démarches d'après hébergement temporaire :

- Présentation des orientations possibles : domicile / établissement
- Proposition de services internes ou orientation vers des services externes

## 2.2.4. L'organisation

L'hébergement temporaire est ouvert tous les jours de l'année et 24h / 24, grâce à une veille de nuit et la mise en place d'un système d'appel malade. Les services administratifs sont ouverts de 9h à 12h30 et de 14h à 18h.

L'équipe pluridisciplinaire de l'hébergement temporaire est composée de :

- Du personnel d'accompagnement :
  - Employés d'établissement
  - Animatrice
- Du personnel soignant :
  - Aide soignants et aide médico psychologiques
  - Infirmières
- Une psychologue, qui intervient auprès des soignants et propose des temps d'analyse de pratiques
- Du personnel technique : employé des services généraux, employé de blanchisserie, agent de service
- Du personnel administratif et d'encadrement : employée d'accueil, secrétaire et assistante, infirmière référente, infirmière coordinatrice, directeur des établissements.

## 2.3. Le foyer de vie personnes en situation de handicap

Le foyer de vie accueille de manière permanente des personnes en situation de handicap mental, qui, à leur entrée dans la structure, sont âgées de 45 à 60 ans (sauf dérogation).

### 2.3.1. Présentation des services

#### ➤ Hébergement

La Maison Orange propose uniquement des logements individuels.

Chaque chambre :

- Comprend un placard, une salle d'eau privative avec lavabo, douche et WC
- Est équipée d'un appel malade
- Dispose d'un accès direct à une petite terrasse individuelle donnant sur le jardin

Chaque logement bénéficie également d'une prise téléphonique et d'une prise TV. Le résident peut ainsi installer, à sa charge, le téléphone et internet et apporter son propre poste de télévision à écran plat.

#### ➤ Restauration

Les repas sont servis en salle commune dans le foyer de vie (horaires précisés dans le règlement de fonctionnement). Ils sont élaborés à l'EHPAD<sup>7</sup> de la Budorais, établissement géré par Assia Réseau UNA, par une société spécialisée et acheminés aux Maisons de la

---

<sup>7</sup> Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

Plumelière dans le respect des règles d'hygiène. Les plats sont essentiellement élaborés à partir de produits frais et respectent les principes de l'équilibre nutritionnel. Pour chaque résident, la préparation des repas tient compte :

- Des régimes alimentaires (sur prescription médicale)
- De ses convictions religieuses

Le résident peut inviter des personnes à déjeuner ou à dîner, dans la salle à manger « invités » de l'établissement, sous réserve de ne pas dépasser la capacité d'accueil et de prévenir l'établissement une semaine à l'avance. Les repas invités relèvent d'un tarif particulier facturé au résident (cf. plaquette des tarifs).

### ➤ Blanchisserie

Le linge domestique (draps, serviettes de toilette, gants, serviettes de table) est fourni et entretenu par l'établissement. Le linge personnel doit être marqué par le résident avec des étiquettes cousues à son nom. Il est lavé par l'établissement, sous réserve de passer en lave-linge et en sèche linge. L'entretien du linge fragile ou nécessitant un nettoyage à sec est à la charge du résident, notamment les frais de pressing.

### ➤ Animation

Le foyer de vie propose des activités quotidiennement. Le programme d'animation s'appuie sur plusieurs thématiques :

- Activités ludiques : stimulation de la mémoire, jeux de société, jeux de questions réponses...
- Activités artistiques et animations : activités manuelles, décoration, art floral, cuisine...
- Activités physiques : gym douce, randonnée...
- Sorties diverses : marché, Jardins d'Orgères, expositions, musées, manifestations culturelles et sportives, séjours...
- Manifestations festives à l'occasion d'anniversaires, de Noël...

Le résident participe aux activités, en fonction de ses souhaits et de son projet de vie individualisé.

### ➤ Accompagnement et soins

Le foyer de vie accompagne le résident dans l'accomplissement des actes essentiels de la vie (toilette, habillement, alimentation...), en recherchant la participation de celui-ci chaque fois que possible, dans l'objectif de maintenir le plus haut niveau possible d'autonomie.

L'établissement dispose également d'une présence soignante permettant notamment la bonne gestion des traitements médicamenteux, les soins ponctuels type « bobologie » et la surveillance de l'état de santé du résident. Le résident conserve lors de son séjour le libre choix de son médecin traitant, qui délivre notamment les prescriptions médicales. Les soins de ville quotidiens sont quant à eux effectués par des infirmières libérales de la commune ou des environs. Les Maisons de la Plumelière bénéficient par ailleurs d'une surveillance continue grâce à un système d'appel malade et à la présence de deux salariés de nuit.

### ➤ **Autres services**

L'intervention de professionnels paramédicaux (pédicure, kiné, orthophoniste...) au sein de la résidence est possible. Les prestations sont à la charge du résident. Une coiffeuse extérieure intervient au sein de la résidence, dans une pièce spécifique. La prise de rendez-vous est effectuée directement auprès de la coiffeuse lors de ses heures de présence ou auprès du secrétariat de l'établissement. Les prestations sont à la charge du résident.

Le culte peut être pratiqué librement par chacun, selon ses convictions.

### ➤ **Visites**

Le résident peut recevoir sa famille et ses amis aussi souvent qu'il le souhaite et choisir de rester dans l'établissement ou de sortir à l'extérieur avec eux (après en avoir averti l'équipe). Les visites sont possibles entre 9h30 et 21h (sauf dérogations).

## **2.3.2. Admission et contractualisation**

### ➤ **Admission**

La personne envisageant une admission doit déposer un dossier composé des pièces suivantes :

- Notification CDAPH
- Certificat médical ou grille d'autonomie complétée par le médecin traitant
- Histoire / Parcours de vie de la personne rédigé par la famille ou l'établissement d'origine
- Projet personnalisé et/ou les motivations d'une entrée en foyer de vie

Afin de valider son projet d'entrée, la personne doit venir visiter le foyer de vie, à une ou plusieurs reprises. Cette étape obligatoire permet à la personne et au foyer de vie de vérifier les adéquations entre les besoins, attentes et motivations de la personne et le projet de l'établissement. Au vu de la validation du projet d'entrée, la demande de la personne est étudiée en commission d'admission, en fonction des places disponibles. Toute décision positive prononcée par la commission, ne peut être prise qu'après avis favorable du médecin territorial du Conseil Départemental.

### ➤ **Contractualisation**

Un contrat de séjour est signé par le directeur de l'établissement et le résident au moment de l'entrée. Un exemplaire est remis à chaque partie.

## ➤ Aides financières

En fonction de ses revenus, le résident a la possibilité de bénéficier de :

- l'aide sociale :
  - Le règlement départemental d'aide sociale est téléchargeable sur le site internet du Conseil Départemental : [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)
  - Le résident doit déposer son dossier au centre communal d'action sociale (CCAS) de sa commune
- l'Aide Personnalisée au Logement (APL) : contact à prendre avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF)

La référente du foyer de vie est à la disposition du résident et de sa famille pour les aider dans leurs démarches.

### 2.3.3. Mise en place et suivi de l'accompagnement

Lors de son arrivée, l'équipe d'encadrement accompagne le résident dans son intégration : présentation du personnel, explication du fonctionnement de l'établissement et des activités... L'accompagnement quotidien réalisé par l'équipe pluri-professionnelle permet d'ajuster voire de réévaluer le projet de vie et le projet de soins.

### 2.3.4. Organisation

Le foyer de vie est ouvert tous les jours de l'année et 24h / 24, grâce à une veille de nuit et la mise en place d'un système malade. Les services administratifs sont ouverts de 9h à 12h30 et de 14h à 18h.

L'équipe pluridisciplinaire du foyer de vie est composée :

- Du personnel d'accompagnement :
  - Employés d'établissement
  - Aide médico psychologiques
  - Ergothérapeutes
  - Une animatrice
  - Une psychologue
- Du personnel soignant : une infirmière
- Du personnel technique : employé des services généraux, employé de blanchisserie, agent de service
- Du personnel administratif et d'encadrement : employée d'accueil, secrétaire et assistante, référente du foyer de vie, infirmière coordinatrice, directeur des établissements.

---

## LE PÔLE DOMICILE - SPASAD

---

Créé en 2004 (décret 2004-613 du 25 juin 2004), le SPASAD - Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile – est un service médico-social qui apporte simultanément les missions d'un Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) et celles d'un Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), dans le cadre d'une autorisation conjointe délivrée par l'Agence Régionale de Santé et le Conseil départemental.

L'objectif du SPASAD est de mieux articuler et optimiser les interventions auprès des personnes aidées, en s'appuyant sur une équipe pluridisciplinaire.

### **I - LES SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT A DOMICILE**

#### **1.1. Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile prestataire**

Le Service d'Aide et d'Accompagnement A Domicile (SAAD) a pour mission d'accompagner la personne dans sa vie quotidienne, dans le cadre d'interventions régulières ou ponctuelles, en veillant à son confort physique et psychique, à sa sécurité et à sa dignité. Pour toute offre de service, l'usager bénéficie d'un devis gratuit suite à la rencontre avec un travailleur social de notre association qui écoute et analyse la demande et fait une proposition de service.

Le SAAD propose les services suivants :

##### **1.1.1. Aide et accompagnement aux personnes âgées et handicapées**

Le service accompagne les personnes dans les actes ordinaires (entretien du linge et du logement, réalisation des courses, préparation des repas...) et essentiels (levers, couchers, aide à la toilette et au repas...) de la vie quotidienne, ainsi que dans leurs activités sociales (sorties extérieures, tâches administratives...).

##### **1.1.2. Aide et accompagnement la nuit**

Le service propose des interventions à la demi-heure auprès de personnes dépendantes physiques et/ou psychiques, afin de les accompagner dans tous les gestes essentiels de la vie quotidienne et de leur apporter un soutien relationnel, une surveillance et une sécurisation. Ce service fonctionne 7 jours/7, avec des interventions de 21H30 à 1h45 et une astreinte jusqu'à 6 heures, réservée aux urgences non médicales.

##### **1.1.3. Aide et accompagnement aux familles**

Le service accompagne des familles qui connaissent des difficultés sociales ou liées à la maladie, par l'intervention d'une aide à domicile et/ou d'une Technicienne d'Intervention Sociale et Familiale (TISF). Dans le cadre d'une prise en charge plus globale, la TISF exerce notamment une action sociale, préventive et éducative ainsi qu'un soutien à la parentalité, à partir des tâches concrètes de la vie quotidienne.

#### 1.1.4. Environnement

Le service est destiné aux usagers retraités, dans le cadre d'une prévention de la perte d'autonomie, et aux usagers actifs qui souhaitent être soulagés d'une partie de leurs tâches ménagères.

### 1.2. Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile Mandataire

Le SAAD mandataire est un service de soutien et d'accompagnement administratif à destination d'usagers, qui emploie directement et régulièrement des intervenants à domicile pour une présence de nuit ou une garde malade.

Dans ce cadre, un contrat de travail lie l'utilisateur et le salarié intervenant à son domicile. **L'utilisateur porte la responsabilité juridique liée à son statut d'employeur.** Il est ainsi responsable :

- Du paiement des salaires et des charges sociales
- Du respect du droit du travail et de la convention collective du particulier Employeur<sup>8</sup>
- De l'organisation du travail et de la coordination des intervenants en cas de contrats multiples
- De la formation continue de ses salariés

## II - LES SERVICES DE SOINS A DOMICILE

### 2.1. Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD)

Le SSIAD intervient auprès de personnes âgées de 60 ans et plus, de personnes en situation de handicap physique, psychique ou atteintes d'une maladie invalidante pour les personnes de moins de 60 ans, dans la limite des places attribuées.

En plus de son activité spécifique de soins, le SSIAD d'Assia Réseau UNA a également en charge la gestion d'une **Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)**. Composée d'un ergothérapeute et d'assistants soins en gérontologie, cette équipe a pour mission d'accompagner les patients Alzheimer et leur entourage, afin de favoriser la vie au domicile.

Au 01/01/2015, le SSIAD compte :

- 164 places pour personnes âgées de 60 ans et plus :
- 20 places pour personnes en situation de handicap physique de moins de 60 ans :
- 6 places pour personnes en situation de handicap psychique
- 14 places pour personnes souffrant de maladie d'Alzheimer ou apparentée :

Le SSIAD a pour vocation :

- D'accompagner et de maintenir le plus longtemps possible au domicile
- De faciliter le retour au domicile après hospitalisation
- De prévenir ou retarder l'aggravation de la dépendance
- De maintenir et/ou d'améliorer l'autonomie dans les activités de la vie quotidienne

<sup>8</sup> Possibilité de commander cette Convention Collective. Direction des journaux officiels 26, Rue Desaix - 75727 Paris Cedex 15.

Dans le cadre de sa prise en charge, le SSIAD assure les prestations suivantes :

- L'évaluation et la réalisation d'un plan de soins adaptés
- Les soins de confort et d'hygiène ainsi qu'une aide à la mobilisation
- Les soins techniques infirmiers prescrits par les médecins traitants, par conventionnement avec le Centre de Santé Infirmier d'Assia Réseau UNA ou un cabinet libéral selon la commune et le choix du patient
- Les soins de réhabilitation et d'accompagnement, dans le cadre de l'ESA.

## 2.2. Le Centre de Santé Infirmier (CSI)

Le CSI assure tous les soins infirmiers :

- Les soins courants
  - Prise de sang
  - Injection
  - Vaccination (rappels)
  - Soins de nursing
  - Pansements simples et complexes
  - Préparation et distribution de médicaments
- Les soins plus spécifiques
  - Perfusion sur chambre implantable
  - Prise en charge de la douleur
  - Accompagnement de fin de vie
  - Prise en charge des personnes trachéotomisées
  - Alimentation entérale

Les infirmiers du Centre de Santé Infirmier travaillent en collaboration avec les autres professionnels du domicile (aide à domicile, aide soignant,..), y compris l'Hospitalisation A Domicile (HAD).

## III - LA TÉLÉ ASSISTANCE

En complément de ses services d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile, Assia Réseau UNA propose un service de **télé assistance / télé alarme** aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap. La télé assistante est un service préventif qui rassure la personne et son entourage face à la solitude et aux risques de chute, d'accident, de problème de santé. Grâce à un petit émetteur (montre, médaillon), elle permet de contacter une centrale d'écoute en cas de tout événement anormal.

Pour tout renseignement complémentaire concernant le fonctionnement et l'installation, l'utilisateur peut contacter son interlocuteur habituel au sein d'Assia Réseau UNA.



# ANNEXE 1 : OBJECTIFS QUALITE 2017



## OBJECTIFS QUALITE 2017

Depuis plusieurs années, **Assia Réseau UNA** s'est engagée dans une démarche qualité, avec l'objectif d'améliorer sans cesse les prestations apportées aux usagers de ses services à domicile et aux résidents de ses établissements. Pour les services d'aide, d'accompagnement et de soins à domicile (SAAD et SSIAD), cet engagement s'est concrétisé le 23 mars 2012 par l'obtention de la marque NF Services « Services à la Personne », délivrée par AFNOR Certification, et son 2ème renouvellement le 23 Mars 2016.

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, **Assia Réseau UNA** a mis en place plusieurs outils et indicateurs : enquêtes de satisfaction usagers et salariés, réclamations des usagers, signalements de maltraitance des usagers, événements indésirables des salariés, audits internes... Ceux-ci permettent de mesurer le fonctionnement des services et le degré de satisfaction des personnes accompagnées.

L'analyse des résultats 2016 de ces indicateurs ainsi que les recommandations des bonnes pratiques de l'ANESM<sup>1</sup> nous ont permis de fixer les principaux objectifs qualité 2017. Ces objectifs, déclinés ci-dessous autour de 3 axes, sont centrés sur les personnes accompagnées et sur les salariés.

### Axe 1 : Améliorer la qualité des prestations aux usagers et résidents

#### SPASAD

**Objectif : Formaliser les projets de vie personnalisés**

Indicateur : Formalisation de 100% des Projets de Vie Personnalisés

#### SPASAD et Etablissements

**Objectif : Formaliser et mettre en œuvre une démarche de repérage des risques de perte d'autonomie ou de son aggravation pour les personnes âgées**

Indicateurs : Distribution à 100% d'un guide pour les salariés  
Mise en place d'un tableau de suivi et de traitement des signalements

### Axe 2 : Améliorer l'écoute et la communication avec les usagers et résidents

#### SPASAD

**Objectif : Développer des temps d'échanges avec les usagers en situation de handicap**

Indicateur : Organisation d'au moins une réunion spécifique

#### Etablissements

**Objectif : Associer les résidents et les familles à l'élaboration du projet d'établissement du Foyer de Vie**

Indicateur : Participation de 100% des résidents et des familles

### Axe 3 : Poursuivre l'accompagnement et le dialogue avec les salariés

#### SPASAD et Etablissements

**Objectif : Développer l'implication des salariés dans les différents projets de structuration et de développement des services**

Indicateur : Participation à au moins 5 projets ou groupes de travail

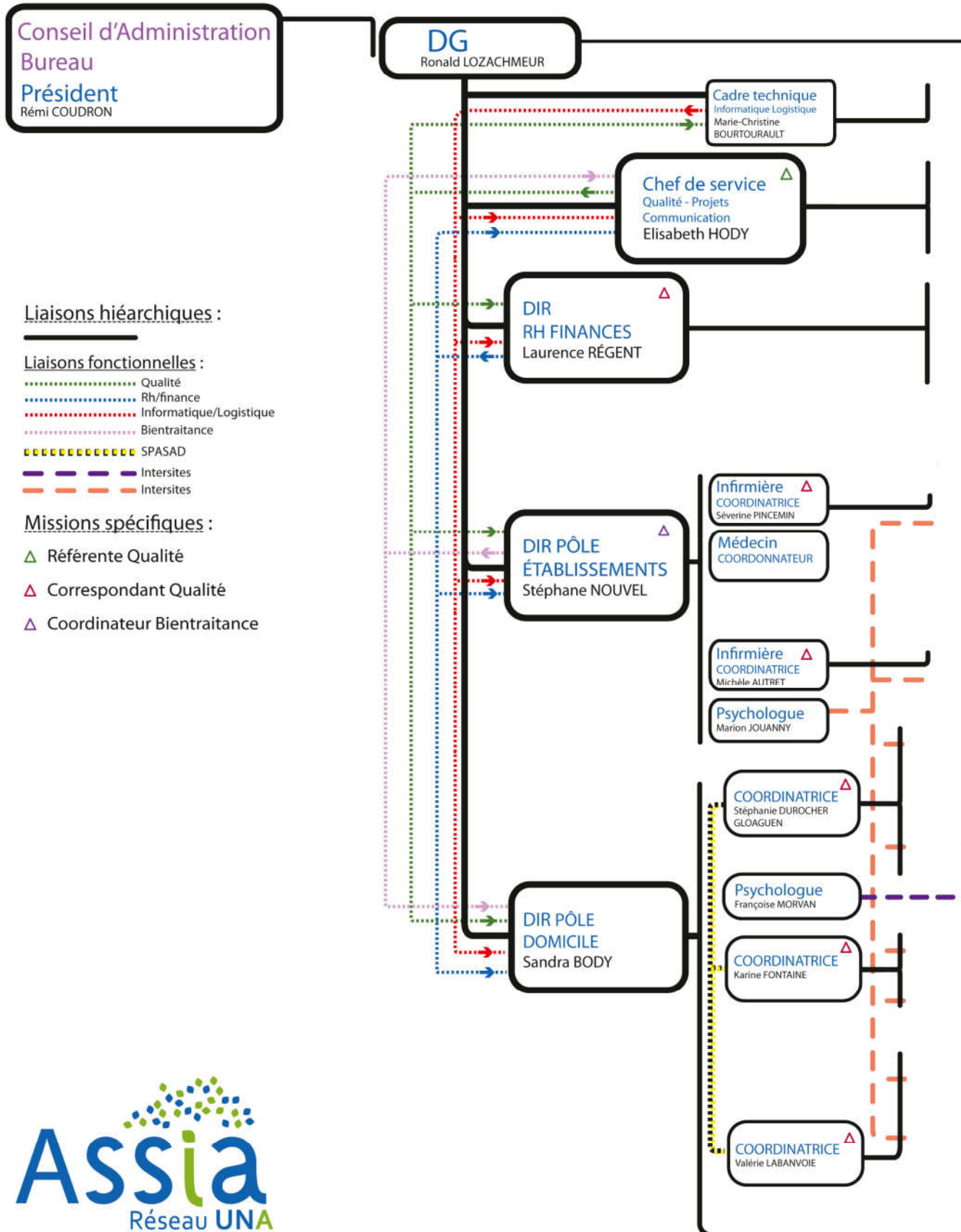
Fait à Chartres de Bretagne, le 05 Janvier 2017.

Le Directeur Général  
Ronald LOZACHMEUR

Le Président  
Rémi COUDRON

<sup>1</sup> Agence Nationale de l'Evaluation et de la qualité des établissements et Services Médico-sociaux

# ANNEXE 2 : ORGANIGRAMME



Assistante de Direction > Marie Laure BOTHEREL

Informatique  
Logistique

Secrétaire > Elisabeth DEBURE

Qualité

Animatrice qualité > Mélanie LE GALL

Communication

Assistant de communication > Alexandre COHIGNAC

RH

Assistante de Direction RH > Isabelle VEDI  
Assistants RH Paie > Isabel RODRIGUEZ - Julie GAUTIER - Mélodie MOUREAUX  
Assistante RH Formation Recrutement > Gwenn CARADEC  
Assistante Sociale > Delphine BOURHIS

Comptabilité

Comptable > Françoise PINEAU  
Assistante Comptable > Annie GUILLOUET

Accueil

Employée d'accueil > Marie Françoise LORENT  
Employée d'accueil Polyvalente > Tracy OBERLINGER

Résidence  
de  
la Budorais

Assistante Administrative > Marie Paule BADRE  
Employée d'accueil > Laure GUERRIER

Accueil de Jour  
Référente - Eve BARBEDETTE

Hébergement Permanent

Personnels soignants > Infirmières - Aides soignants - Aides Médico Psychologique  
Personnels d'animation > Auxiliaire d'intégration vie sociale, Animatrices  
Personnels techniques > Technicien - Lingère - Agent  
Personnels d'entretien > Employés - Agents

Les Maisons  
de la  
Plumelière

Assistante Administrative > Régine HOCHET  
Secrétaire > Véronique COLLIN-CAILLOT

Foyer de Vie  
Référente - Angelina NOURY

Hébergement Temporaire  
Infirmière Référente - Laëtitia LE VACON

Personnels soignants > Infirmières - Aides soignants - Aides Médico Psychologique  
Personnels d'entretien > Employés - Agents  
Personnel d'animation > Animatrices

CSI  
Chartres de Bretagne

Assistante Administrative > Françoise GUILLOT

Personnels soignants > Infirmières

SSIAD  
Chartres de Bretagne

Ergothérapeute : Hélène CHOPIN  
Assistante Administrative > Françoise GUILLOT  
Ergothérapeute (Equipe Spécialisé Alzheimer) > Aurélie PERQUIS

Infirmières référentes SSIAD/ SPASAD  
Françoise ANCELIN - Sylvie CARAES

Personnels soignants > Aides Médico Psychologique - Aides soignants  
Assistants Soins en Gériatrie

Infirmière référente SSIAD/ SPASAD  
Chantal CARADEC

Personnels soignants > Aides Médico Psychologique - Aides soignants  
Assistants Soins en Gériatrie

SSIAD  
Rennes

SAAD  
Famille & mandataire  
Rennes

Employée d'accueil > Solange NEMESIN

Responsables secteurs  
Amélie GAUPELE  
Mélanie HUET  
Maylis THONIER

Assistants secteurs  
Cindy AMINOT  
Agnès BOUCHERY  
Naik LOUARN

TISF  
Auxiliaires de vie sociale  
Employés à Domicile  
Agents à Domicile

SAAD Prestataire  
Rennes

SAAD Prestataire  
Chartres de Bretagne

Responsables secteurs  
Solène CHEVALIER  
Marie NEMESIN  
Christèle LEMOUX

Assistants secteurs  
Patricia BOULENGER  
Sandra JAGOURY  
Cindy AMINOT

Maitresse de Maison  
Auxiliaires de vie sociale  
Employés à Domicile  
Agents à Domicile

FACTURATION

Assistante Facturation SAAD > Lucie LETENDARD  
Secrétaire Facturation SAAD > Marie -Thérèse LEBRET

---

## **ANNEXE 3 : CHARTRE DES DROITS ET LIBERTE DE LA PERSONNE ACCUEILLIE**

---

(Arrêté du 8 septembre 2003)

### **Article 1<sup>er</sup> : Principe de non-discrimination**

Lors d'une prise en charge sociale ou médico-sociale, nul ne peut faire l'objet d'une discrimination en considération de son origine, de ses opinions ou de ses convictions.

### **Article 2 : Droit à une prise en charge adaptée**

La personne accueillie doit se voir proposer une prise en charge individualisée la plus adaptée possible à ses besoins, dans la continuité des interventions.

### **Article 3 : Droit à l'information**

La personne accueillie a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge qu'il demande ou dont elle bénéficie ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou d'une autre forme de prise en charge requise. 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 psychologique, médical, thérapeutique ou socio-éducatif.

### **Article 4 : Principe du libre choix et du consentement éclairé de la personne**

Dans le respect des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation :

- 1) La personne accueillie dispose du libre choix de la prise en charge requise par ses besoins parmi les prestations et services ou modes différents de prise en charge existants ;
- 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 en veillant à sa compréhension.

Lorsque l'expression par la personne d'un choix ou d'un consentement éclairé n'est pas possible en raison de son jeune âge ou de son état, ce choix ou ce consentement est exercé par la famille ou le représentant légal avec l'établissement, le service ou dans le cadre des autres formes de prise en charge. Pour ce qui concerne les prestations de soins délivrées par les établissements ou services médico-sociaux, la personne bénéficie sur sa demande des conditions d'expression et de représentation qui figurent au code de la santé publique. Les institutions assurant la prise en charge les mettent en œuvre dès que l'utilisateur en exprime le souhait. La personne accueillie peut être accompagnée de la personne de son choix lors des démarches nécessitées par la prise en charge.

### **Article 5 : Droit à la renonciation**

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, les personnes peuvent à tout moment renoncer par écrit à cette prise en charge ou en demander le changement dans les conditions de capacités, d'écoute et d'expression ainsi que de communication, prévues par la présente charte.

### **Article 6 : Droit au respect des liens familiaux**

La prise en charge 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 prise en charge et des décisions de justice. En particulier, les établissements et les services visés à l'article L 311-9 prennent, en relation avec les autorités publiques compétentes et les autres intervenants, toute mesure utile à cette fin. Chaque fois que possible, dans le respect du projet d'accueil et de prise en charge individualisé, et du souhait de la personne, la participation de la famille à l'accompagnement dans les 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, le respect de la confidentialité des informations la concernant. 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 de ses obligations telles qu'elles ont été définies dans le cadre de la réalisation de sa prise en charge et de celles rappelées dans le règlement de fonctionnement, 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. Sous réserve des décisions de justice, des obligations contractuelles ou liées à la prise en charge et des mesures de tutelle ou de curatelle renforcée, 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 dues à la prise en charge doivent être prévenues. Il doit en être tenu compte dans les objectifs individuels de prise en charge. Le rôle des familles, des représentants légaux ou des proches qui entourent de leurs soins avec son accord, la personne prise en charge, doit être facilité par l'institution dans le cadre du projet d'accueil et de prise en charge 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**

L'exercice effectif de la totalité des droits civiques et libertés individuelles est garanti 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**

La pratique religieuse, la visite des représentants des différentes confessions doivent être facilitées. Les personnels et les bénéficiaires s'obligent à un respect mutuel des croyances, convictions et opinions. Le prosélytisme de toute nature est interdit.

### **Article 12 : Respect de la dignité de la personne et de son intimité**

Le respect de la dignité de la personne est garanti. Le droit à l'intimité doit être préservé hors la nécessité exclusive et objective de la réalisation de la prise en charge.

# ANNEXE 4 : LISTE DES PERSONNES QUALIFIÉES



Direction Départementale de la  
Cohésion Sociale et de la  
Protection des Populations



Délégation Territoriale d'Ille-et-Vilaine



Direction Personnes âgées/  
Personnes handicapées

LE PRÉFET D'ILLE-ET-VILAINE

LE DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ BRETAGNE

LE PRÉSIDENT DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL  
D'ILLE-ET-VILAINE

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le Code de l'Action Sociale et des Familles notamment son article L311-5,

**VU** le Décret n°2003-1094 du 14 novembre 2003,

**VU** le Décret n° 2007-23 du 5 janvier 2007 modifiant le décret n° 2001-654 du 19 juillet 2001 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements des personnels des collectivités locales et établissements publics mentionnés à l'article 2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale et abrogeant le décret n° 91-573 du 19 juin 1991,

**VU** le Décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat,

**SUR** proposition de Mme la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, de Mme la Directrice de la Délégation Départementale d'Ille-et-Vilaine de l'ARS Bretagne et de M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine,

## ARRETERENT

**Article 1<sup>er</sup>** : En application des dispositions susvisées, toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal, peut faire appel à une personne qualifiée en vue de l'aider à faire valoir ses droits.

L'usager peut choisir cette personne qualifiée sur la liste établie à l'article 2.

**Article 2** : Les personnes, ci-après désignées, sont nommées personnes qualifiées :

Monsieur BELURIER /  
Madame Marinette FERLICOT  
Madame Thérèse KERRAND  
Madame Huguette LE GALL /  
Madame Marie-Luce LEGUEN /  
Monsieur Jacques LE MEUR /  
Madame Marie-Thérèse LORANS /  
Madame Annick RICHARD /

**Article 3 :** Info Sociale en Ligne, service social du Département d'Ille-et-Vilaine, est chargé de mettre en relation les usagers avec les personnes qualifiées. L'usager, ou son représentant, doit contacter Info Sociale en Ligne au 0 810 20 35 35 (prix d'un appel local). La Personne Qualifiée doit intervenir à la demande des usagers des établissements et services pour une demande ayant fait l'objet de faire valoir leurs droits, pour tout problème qui a trait à la vie des personnes dans l'établissement. La Personne Qualifiée a un rôle d'information, de médiation entre l'usager et l'établissement, de sollicitation des autorités compétentes et de signalement.

**Article 4 :** La Personne Qualifiée intervient sur saisine de personnes accueillies en établissements et services. Elle informe le demandeur d'aide ou son représentant légal par courrier des suites données à sa demande. Elle rend 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. Elle peut également tenir informée la personne ou l'organisme gestionnaire.

**Article 5 :** Les frais de déplacements, frais de timbres ou de téléphone engagés le cas échéant par les personnes désignées à l'article 2 dans le cadre des missions définies au présent arrêté, peuvent être remboursés selon les règles de droit commun par le Département ou l'Agence Régionale de Santé (ARS) ou la Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations (DDCSPP). Un protocole d'accord signé par les trois autorités précise les modalités de remboursement.

**Article 6 :** Le retrait de la liste d'une personne qualifiée peut s'exercer à la demande de l'intéressé ou des autorités compétentes après concertation entre les parties.

**Article 5 :** Mme la Directrice Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations, Mme la Directrice de la Délégation départementale d'Ille-et-Vilaine de l'ARS Bretagne, M. le Directeur Général des Services du Département d'Ille-et-Vilaine, sont chargés chacun en ce qui les concerne de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Recueil des Actes Administratifs du département d'Ille-et-Vilaine et notifié à chacune des personnes qualifiées ci-dessus désignées.

**REÇU LE**

Fait à Rennes, le 15 SEP. 2016

16 SEP. 2016

en trois exemplaires originaux

 PREFECTURE D'ILLE-ET-VILAINE		
Pour le Préfet et par délégation, le Secrétaire Général, Pour le Secrétaire Général, par intérim, le sous-préfet de Saint-Malo.   François-Claude PLAISANT	Le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé Bretagne,   Olivier de CADEVILLE	Le Président du Conseil Départemental d'Ille-et- Vilaine   Jean-Luc CHENUT

**POUR VENIR NOUS VOIR.**

**Assia Réseau UNA**

**EHPAD La Budorais**

5, bis rue du Moulin  
35230 Noyal-Châtillon-sur-Seiche

Tél : 02 99 05 21 50

Fax : 02 23 50 02 78

Mail : [budorais@assia-una.fr](mailto:budorais@assia-una.fr)



**Bus : N° 61 en provenance de Rennes – Arrêt salle polyvalente (à 500 mètres)**





**POUR VENIR NOUS VOIR.**

**Assia Réseau UNA**

### Les Maisons de La Plumelière

13, rue des Jardins  
35230 Orgères

Tél : 02 23 45 45 00

Fax : 02 99 52 13 94

Mail : [plumeliere@assia-una.fr](mailto:plumeliere@assia-una.fr)



**Bus :** N° 74 – Arrêt groupe scolaire (à 10 minutes à pied)



POUR VENIR NOUS VOIR.

Assia Réseau UNA

### Siège Social

Espace Brocéliande BP 97610  
35176 Chartres de Bretagne

Tél : 02 99 77 12 77

Fax : 02 99 77 12 78

Mail : [contact@assia-una.fr](mailto:contact@assia-una.fr)

**Horaires d'ouverture** : du lundi au vendredi  
de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00

**Bus** : N° 72 – Arrêt Cornouailles (à 200 mètres à pied)

**Tél en cas d'urgence** : 02 23 45 45 00 - 7/7 jours, 24/24 heures



SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE (NF311)

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

Assia Réseau UNA - 02 99 77 12 77

POUR VENIR NOUS VOIR.

Assia Réseau UNA

### Antenne Rennes

#### Le SAMARA

1, Place de Banat  
35200 Rennes

Tél : 02 99 54 14 87

Fax : 02 99 77 12 78

Mail : [contact.rennes@assia-una.fr](mailto:contact.rennes@assia-una.fr)

**Horaires d'ouverture** : du lundi au vendredi  
de 9H00 à 12H30 et de 14H00 à 18H00

**Métro** : Arrêt station le Blosne

**Tél en cas d'urgence** : 02 23 45 45 00 - 7/7 jours, 24/24 heures



SERVICES AUX PERSONNES À DOMICILE (NF311)

[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

Assia Réseau UNA - 02 99 77 12 77



## Assia Réseau UNA

Aide Soin Services Innovation Autonomie

«Espace Brocéliande»

BP 97 610 - 35176

Chartres de Bretagne Cedex

Tel : 02 99 77 12 77

Fax : 02 99 77 12 78

[contact@assia-una.fr](mailto:contact@assia-una.fr)

[WWW.ASSIA-UNA.FR](http://WWW.ASSIA-UNA.FR)



Aide  
Soin  
Services  
Innovation  
Autonomie