

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

## « La Rose des vents »



# Livret d'accueil

31 bis rue d'Orléans  
Tél. 02 36 68 30 00



28800 BONNEVAL  
Fax. 02 36 68 30 01

E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)



Madame, Monsieur,

La Direction et l'ensemble du Personnel vous souhaitent la bienvenue à « **La Rose des vents** », établissement hébergeant des personnes âgées dépendantes (E.H.P.A.D.).

Le livret d'accueil a pour finalité de vous présenter l'organisation générale et le fonctionnement pratique de votre résidence.

- Partie 1 : présentation
- Partie 2 : organisation
- Partie 3 : vos droits et devoirs
- Partie 4 : participation active des résidents et des familles au fonctionnement de la résidence
- Partie 5 : la vie dans la résidence

Les professionnels de l'institution sont à votre écoute et mettront tout en œuvre pour votre satisfaction.

### **VOTRE BIEN-ÊTRE EST NOTRE PRIORITÉ**

Nous vous souhaitons, Madame, Monsieur, le meilleur séjour dans votre résidence.

La Direction

## NOS MISSIONS ET NOS VALEURS

La résidence a pour mission de proposer un hébergement à des personnes âgées nécessitant, sur le plan physique et psychique, un accompagnement régulier dans l'exécution des actes de la vie quotidienne et un suivi médical et soignant.

### SAVOIR ÊTRE

#### LE RESPECT

**Respecter une personne** : c'est la traiter avec égards, considération, estime.

Les bases de la **politesse** envers le résident sont les salutations habituelles et l'absence de vocabulaire familier envers lui (tutoiement, etc...).

Le résident a le droit au respect de son **intimité** et de son environnement.

**Respecter le résident** : c'est **l'accepter** tel qu'il est, ne pas porter de jugement, tenir compte de son entourage, le considérer dans sa globalité, accepter aussi les différences.

#### LES QUALITES HUMAINES

**Faire preuve d'humanisme** : c'est prendre en charge le résident et sa famille avec bienveillance : respect des convictions, des valeurs et des besoins.

**Etre disponible pour le résident** : c'est prendre le temps nécessaire à l'observer, l'écouter, s'entretenir avec lui afin de déceler ses attentes, ses ressources, ses besoins pour adapter et personnaliser nos actions.

**Savoir être tolérant** : c'est gérer nos propres valeurs et convictions personnelles dans le respect de la différence, sans engagement et dans l'équité.

La notion de tolérance s'applique aussi bien à la personne accueillie qu'au sein de l'équipe.

**Communiquer** : c'est être en relation et en liaison avec autrui. C'est être attentif et réceptif à ce qui se dit et à ce qui se fait.

### SAVOIR- FAIRE

#### LES COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Ce sont les **compétences techniques acquises et empiriques**, c'est aussi l'organisation et la coordination.

C'est **faire preuve de vigilance** dans l'observance des protocoles, d'application dans le soin.  
**C'est respecter le secret professionnel.**

C'est **travailler ensemble dans un esprit d'équipe constructif pour mettre en commun des compétences** afin d'offrir des soins personnalisés avec un maximum de technicité, de sécurité et de continuité.

C'est **partager et reconnaître nos qualités et nos défauts dans le souci permanent d'amélioration.**

## Partie 1 : PRÉSENTATION

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est un établissement à vocation médico-sociale à accueillir les personnes âgées de plus de 60 ans, ou de moins de 60 ans sur dérogation du Conseil Général.

Il est habilité à recevoir les bénéficiaires de l'aide sociale et ouvre droit aux allocations logement.

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est une des unités d'hébergement pour personnes âgées gérées par le Centre hospitalier Henri Ey, établissement public de santé de Bonneval. Il bénéficie ainsi des prestations logistiques du Centre hospitalier, telles que le service restauration, la blanchisserie, mais également des prestations de services administratifs (gestion des ressources humaines, service facturation...).

La résidence « La Rose des vents » a ouvert ses portes en septembre 2014. Elle présente les conditions d'accueil et de confort optimisées pour les personnes âgées dépendantes. La décoration et l'ameublement ont été pensés pour que chaque résident se sente chez lui.

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » offre un hébergement pour 125 résidents, accueillis sur 2 niveaux en chambre individuelle ou en chambre double. Pour vous familiariser à votre rythme avec votre résidence, le plan des locaux est à votre disposition en annexe du présent livret.

**L'accueil** est située au rez-de-chaussée et est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.

**Les bureaux administratifs** dont les bureaux du directeur adjoint, du cadre supérieur de santé et du médecin coordonnateur sont situés à droite de l'accueil dans l'aile Pasteur.

### Le pôle d'activités et de soins adaptés (P.A.S.A.)

L'E.H.P.A.D. propose, pour ses résidents souffrants de troubles alzheimer bénéficiant d'une prescription médicale du médecin coordonnateur, un **P**ôle d'**A**ctivité et de **S**oins **A**daptés (le PASA *Marcel Proust*) situé au 1er niveau. Les deux assistantes de soins en gérontologie du service invitent les résidents à participer à des activités ou ateliers. La prise en charge se déroule sur la journée, ou la demi journée. A l'issue de l'accompagnement, le résident regagne sa chambre.

## Votre chambre

Votre chambre vous est proposée meublée. Vous pouvez la personnaliser à votre gré, sans toutefois gêner le fonctionnement du service et dans le respect des règles inhérentes à la sécurité incendie.

Vous pouvez équiper votre chambre d'une télévision et d'une radio. Ces appareils devront impérativement être homologués normes NF.

Tout autre appareil électrique fera l'objet d'une autorisation du directeur de la résidence.

L'accrochage d'objets au mur de la chambre ne peut être réalisé que par le service technique de la résidence. Pour toute demande, s'adresser à l'accueil.

Pour des raisons de sécurité et pour éviter tout départ d'incendie, il est formellement interdit d'utiliser des bougies ou appareils, dispositif... générant une flamme.

La chambre dispose de sanitaires facilement accessibles pour vous permettre de conserver votre autonomie.

La clé de votre chambre vous est remise lors de votre arrivée, après signature d'un état des lieux réalisé en votre présence.

Il vous est vivement conseillé de ne pas conserver d'objets de valeur près de vous. Vous pouvez les remettre à vos proches.

## Les espaces communs

Sur chacun des niveaux, vous avez à votre disposition :

- ➔ une salle de restauration conviviale et climatisée
- ➔ un petit salon confortable et intimiste
- ➔ un espace extérieur, patio ou terrasse, permettant de vous promener à votre rythme et à votre gré.

Des salles d'animation vous permettront de bénéficier d'activités individuelles ou de groupe selon vos souhaits.

Un salon de coiffure est aménagé au 1er étage de la résidence.

## Les espaces extérieurs

- Un jardin d'agrément avec salon de jardin et jeux (pétanque...) est à votre disposition. Des jardinières facilement accessibles vous sont proposées si vous souhaitez jardiner.
- Des espaces verts sont aménagés autour de la résidence. Vous pouvez vous y promener, avec vos proches si vous le souhaitez, en toute sécurité et toute quiétude.

## Les plus de notre résidence

### ★ Un espace détente

Au rez de chaussée, à proximité de l'accueil, un **espace détente** est à votre disposition. Vous pourrez y acheter des boissons et friandises.

### ★ Le salon des famille

Pour vous permettre de recevoir vos proches, la résidence met à votre disposition « le salon des familles ». Ce salon vous permettra, sur réservation, de recevoir les membres de votre famille ou vos proches pour partager un repas, en toute intimité.

Les modalités de réservation et d'utilisation de ce salon sont précisées dans le règlement de fonctionnement et disponibles à l'accueil de votre résidence.  
N'hésitez pas à l'utiliser !

### ★ Le studio des familles

Si vous êtes souffrant, la résidence offre la possibilité à vos proches, de pouvoir rester près de vous.

En effet, outre la possibilité de pouvoir dormir dans votre chambre (uniquement pour les chambres individuelles), la résidence met à disposition un studio meublé pour une période de 3 nuits maximum. La première nuitée n'est pas facturée.

Les modalités de réservation sont décrites dans le règlement de fonctionnement et disponibles à l'accueil de la résidence.

## Partie 2 : ORGANISATION

### Direction et administration

L'E.H.P.A.D. « La Rose des vents » est placé sous la responsabilité du directeur du Centre hospitalier Henri Ey.

La direction fonctionnelle de l'E.H.P.A.D. est assurée par un(e) directeur (directrice) adjoint(e), assisté(e) en cela par un cadre supérieur de santé et un cadre de santé.

Un médecin coordonnateur, assure l'encadrement médical de l'équipe soignante. Parmi ses nombreuses missions, il donne un avis sur les admissions et vous reçoit lors des visites de pré-admission. Il pourra intervenir auprès de vous pour évaluer votre autonomie, en collaboration avec votre médecin traitant.

L'agent d'accueil est à votre disposition pour répondre à vos questions d'ordre administratif.

### Les personnels d'accompagnement

La résidence est dotée des personnels suivants :

- ➔ infirmières diplômées d'état
- ➔ aides soignants
- ➔ aides médico-psychologiques
- ➔ agents des services hospitaliers
- ➔ rééducateur
- ➔ animateurs
- ➔ assistant de service social

### Le personnel référent

Lors de votre arrivée, un membre du personnel (un infirmier, un aide soignant ou un agent des services hospitaliers) sera désigné pour être votre référent et vous sera présenté. Votre référent sera votre interlocuteur privilégié au sein de la résidence. Il recueillera vos souhaits afin de préparer avec vous votre projet de vie individualisé.

***Votre référent est à votre écoute !***

Vous pouvez également solliciter tout autre membre du personnel. Vous aurez toujours, quelle que soit l'heure, un agent pour vous écouter ou vous renseigner.

### Le choix de votre médecin traitant

Vous avez la possibilité de choisir votre médecin traitant parmi les médecins intervenant dans la résidence. La liste des médecins libéraux est disponible à l'accueil.

Vous pourrez communiquer le nom du médecin choisi à votre référent.



## Partie 3 : VOS DROITS ET DEVOIRS

### Le règlement de fonctionnement

Le règlement de fonctionnement de la résidence vous a été remis avec le présent livret d'accueil. Il rappelle les droits et devoirs de chacun, résident, agent, visiteurs... Il est applicable à toute personne intervenant dans la résidence.

Vous trouverez en annexe les chartes des droits et libertés de la personne âgée dépendante et de la personne âgée accueillie en E.H.P.A.D, de même que la charte de la bientraitance.

Ces chartes rappellent les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en institution.

### Le contrat de séjour

Dans les 15 jours suivant votre arrivée, votre contrat de séjour vous sera remis. Il détaille vos engagements ainsi que ceux de la résidence. Il sera complété, dans les 6 mois, par votre projet de vie élaboré en concertation avec vous, vos proches et l'équipe pluridisciplinaire.

Nous vous conseillons de prendre le temps de lire le contrat de séjour. Vous pouvez vous faire accompagner par un proche. Si vous bénéficiez de l'accompagnement d'un tuteur ou curateur, sa présence sera sollicitée.

Le contrat de séjour est signé en 2 exemplaires. L'un d'eux vous sera remis. Un entretien avec le directeur adjoint ou un cadre vous sera proposé pour échanger avec vous sur les termes du contrat.

### La politique de bientraitance

La résidence est engagée dans une politique active de bientraitance avec, pour objectif, le bien être des résidents.

A ce titre, les agents de la résidence ont bénéficié de formations destinées à compléter leur formation initiale.

Une charte de la bientraitance a été élaborée par les professionnels de la résidence et validée par les instances institutionnelles. Elle est remise à chaque professionnel intervenant dans votre accompagnement et affichée dans la résidence. Vous pourrez la découvrir en annexe du présent livret.

**Si vous estimez être victime d'actes de maltraitance,  
nous vous demandons d'en informer le plus rapidement possible  
le directeur adjoint en charge de la résidence  
(coordonnées jointes en annexe du livret).**

## Les directives anticipées

Vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées pour le cas où vous serez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.

Vous pourrez ainsi préciser vos souhaits pour vivre la dernière étape de votre vie comme vous le souhaitez.

C'est dans ce document que vous pourrez, entre autre, demander une éventuelle limitation voire un arrêt de traitement.

Vous pouvez modifier ces directives à tout moment. Elles sont rédigées sur un document, ou formulaire, daté et signé par vous-même. Elles sont valables 3 ans, renouvelables.

Vous pouvez les conserver avec vous ou les remettre à une personne de confiance.

Nous vous conseillons cependant de les remettre à votre médecin afin qu'elle soient conservées dans votre dossier médical et accessibles à tout moment.

Le médecin coordonnateur et le personnel d'encadrement sont à votre disposition pour répondre à vos questions sur ce sujet.

## La personne de confiance

Vous avez également la possibilité de désigner une personne de confiance, à tout moment et pour la durée de votre séjour, à moins que vous n'en disposiez autrement. Vous pouvez en effet changer de personne de confiance quand vous le souhaitez.

C'est une personne en laquelle vous avez confiance : elle pourra exprimer vos souhaits si vous n'êtes plus en mesure de le faire. Elle peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant.

Elle sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle peut en outre, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

### **Vous devez la désigner par écrit.**

Si un tuteur a été désigné pour vous représenter, il sera, de fait, votre personne de confiance.

## Prise en charge de la douleur et soins palliatifs

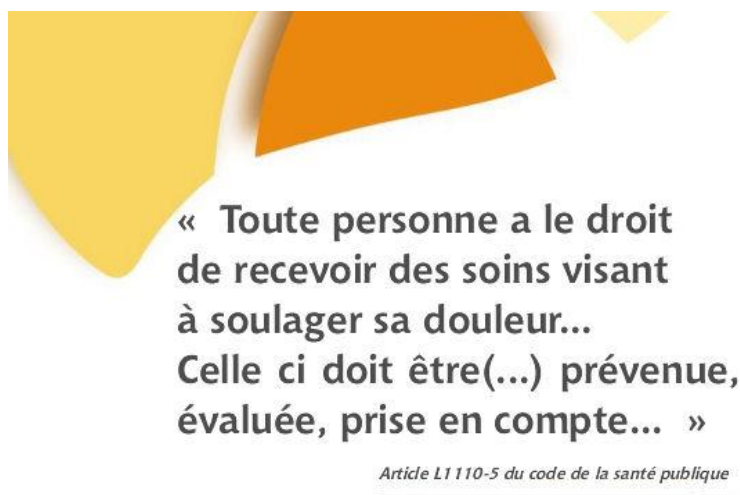
Le Centre hospitalier Henri EY, et de ce fait, votre résidence, a élaboré une politique anti-douleur qui répond à la fois au devoir fondamental de prendre en compte et de soulager la douleur des résidents et aussi aux besoins spécifiques des populations vulnérables accueillies.

Un comité de lutte contre la douleur se réunit régulièrement pour adapter les réponses aux besoins des personnes accueillies.

A ce titre, les personnels, formés sur ces soins, disposent d'outils et de méthodes destinés à prévenir, évaluer et soulager votre douleur. Votre médecin traitant pourra également prescrire un traitement adapté.

Si besoin et si vous le souhaitez, nous pouvons faire appel à une équipe spécialisée dans les soins palliatifs.

**Préserver votre qualité de vie dans toutes ses étapes est un devoir pour nous.**



**Alors ne restez pas seul  
avec votre douleur,  
parlons-en !**



*Direction des usagers - Décembre 2011*

## Partie 4 : PARTICIPATION ACTIVE DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES AU FONCTIONNEMENT DE LA RÉSIDENCE

Les résidents et leurs familles sont invités à participer à la vie de l'établissement dans le cadre de plusieurs instances.

### Le Conseil de la Vie Sociale

Organisé depuis juin 2005, le conseil de la vie sociale est sollicité pour donner son avis et faire toute proposition sur les questions intéressant le fonctionnement de la résidence et notamment sur :

- le règlement de fonctionnement et le projet d'établissement
- l'organisation intérieure et la vie quotidienne
- les projets de travaux et d'équipement...

Le conseil de la vie sociale comprend des membres élus représentant les résidents, les représentants légaux, les familles des résidents. Un membre du personnel est également désigné.

Les membres du conseil de la vie sociale sont élus pour une durée de 3 ans. Vous pourrez trouver la liste des membres en annexe du présent livret.

Lorsque le mandat des membres arrivera à échéance, vous et vos proches en serez informés. Vous aurez ainsi la possibilité de vous présenter pour siéger au sein du conseil si vous le souhaitez, ou simplement participer au vote.

Si vous souhaitez contacter les membres du conseil pour leur exposer un thème de réflexion, par exemple, vous pouvez transmettre votre demande à l'agent d'accueil, qui transmettra au représentant de votre collège.

### La commission des menus

La résidence organise une commission des menus à laquelle participent les responsables du service restauration.

Cette commission se réunit 2 fois par an pour améliorer la qualité des repas servis aux résidents.

Elle est ouverte à tous les résidents et aux proches désireux d'y participer. Elle recueille vos remarques et vos attentes sur la qualité des repas servis.

## La démarche qualité

La résidence est inscrite dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. A ce titre, elle réalise des évaluations internes et externes préconisées par la réglementation en vigueur.

Par ailleurs, des questionnaires et enquêtes de satisfaction portant sur des thèmes diversifiés (repas, accueil, locaux, connaissance des droits...) sont régulièrement réalisés.

**Nous vous invitons à y répondre afin d'améliorer vos conditions d'accueil.**

Les résultats des évaluations et questionnaires sont portés à votre connaissance par l'intermédiaire de vos représentants au conseil de la vie sociale et par voie d'affichage au sein de la résidence.

## Gestion des risques

La résidence bénéficie de la réflexion et des actions définies et mises en oeuvre par le comité des risques et des vigilances du Centre hospitalier Henri Ey (COVIRIS).

Ce comité intervient pour identifier, évaluer et réduire, si possible, les risques encourus par les Usagers, les visiteurs et le personnel. Il met en oeuvre des actions de prévention.

Son domaine d'intervention est vaste : risque infectieux, iatrogénie, risques chimiques, biologiques, risques liés au comportement des usagers...

A ce titre, et pour protéger les résidents, des mesures peuvent être mises en oeuvre par le personnel pour prévenir, voire limiter la propagation de certaines infections.

Ces mesures peuvent concerner également vos proches et visiteurs. Vous en serez alors informés.

## Partie 5 : LA VIE DANS LA RÉSIDENCE

### Les proches - les visites

Entrer dans une institution est une étape importante dans la vie des résidents.

Même si les personnels assurent votre accompagnement au quotidien, il est indispensable de faire en sorte que vos proches puissent maintenir les liens étroits avec vous.

C'est pourquoi les visites sont possibles à toute heure. Il est cependant préférable qu'elles se déroulent l'après-midi de manière à préserver l'intimité des résidents lors des différents soins dispensés le matin.

Vous avez la possibilité de recevoir votre famille dans le salon prévu à cet effet, en partageant un repas si vous le souhaitez. Les modalités de réservation et d'organisation sont précisées dans le règlement de fonctionnement.

### Les sorties

Vous avez la possibilité de sortir de la résidence quand vous le souhaitez, conformément aux objectifs fixés dans votre projet de vie. Vous pouvez ainsi vous absenter la journée, voire plusieurs jours.

Cependant, pour ne pas inquiéter les personnels, il vous est demandé de les informer.

Pour des raisons de sécurité, les portes de la résidence ferment à 20h00 (heure d'été) et à 18h00 (heure d'hiver).

Toutefois, afin d'assurer la sécurité des résidents présentant des risques de fugue, les horaires de fermeture des portes peuvent être provisoirement modifiés. Le personnel reste disponible pour vous faciliter l'entrée et la sortie de la résidence.

Si vous souhaitez regagner la résidence après ces horaires, la sonnette placée à droite de la porte d'entrée vous permettra d'alerter les personnels de votre présence.

### L'animation et la vie sociale

Une équipe d'animateurs vous proposera des animations variées au sein de l'unité, du lundi au vendredi : gym douce, activité mémoire, jeux de société...

Ponctuellement, des activités telles que sortie au restaurant, zoo, barbecue... sont organisées.

Le programme d'animation hebdomadaire est affiché à l'accueil de la résidence.

La participation aux activités n'est pas imposée.

## **Les prestations bien-être**

Vous avez la possibilité de faire appel au coiffeur, esthéticienne... de votre choix et à vos frais. Ce dernier peut intervenir au sein de la résidence.

Un petit salon de coiffure est à votre disposition au 1er étage de la résidence. Il vous est demandé de vous rapprocher du personnel de soins pour vous assurer de sa disponibilité.

## **Les bénévoles**

Vous pourrez être amenés à rencontrer des personnes intervenant à titre bénévole dans la résidence.

Ces personnes bénéficient d'une autorisation accordée par le directeur de l'établissement. Elles portent un badge permettant leur identification.

## **Le culte**

La résidence dispose d'un lieu de culte. Vous pouvez recevoir si vous le souhaitez la visite de l'aumônier.

Ce dernier pourra vous mettre en relation avec le représentant du culte de votre choix.

## **Le courrier**

Le courrier qui vous est adressé est remis à l'agent d'accueil qui se chargera de le déposer dans votre chambre.

Il en est de même pour les journaux, revues... auxquels vous vous serez abonné.

Le courrier que vous souhaitez envoyer peut être remis à l'accueil de la résidence. Il doit être au préalable affranchi par vos soins.

## **Les animaux de compagnie**

La résidence étant un lieu de vie collectif, les animaux de compagnie des résidents ou des proches ne sont pas admis dans les locaux.

## **Pourboires et cadeaux**

Le personnel de la résidence n'est pas autorisé à accepter des pourboires et des cadeaux.

## **La restauration**

Les menus sont élaborés par la diététicienne de l'établissement.

Lors de votre arrivée, votre référent recueillera vos souhaits et vos goûts culinaires consignés sur une fiche et transmise au service restauration. Vous pourrez à tout moment, modifier ces données.

Le menu est affiché dans les salles restauration.

Les petits déjeuners et goûters sont servis en chambre. Les déjeuners et dîners sont servis en salle à manger, et parfois en chambre selon votre état de santé.

Les régimes sont prescrits par le médecin et les diététiciennes se chargent alors de leur application.

## **Le ménage et l'entretien du linge**

Le ménage est fait quotidiennement dans les chambres et les espaces communs.

Le linge du résident peut être entretenu par la famille ou par l'établissement à l'exception du linge délicat (soie, rhovyl, laine...). Il doit être identifié à votre nom et au nom de la résidence sur des étiquettes cousues.

Une liste d'effets vestimentaires indicative vous a été communiquée avec le dossier de pré-admission. Votre référent veillera à ce que vos vêtements soient adaptés à votre morphologie et en bon état. Il pourra en solliciter, le cas échéant, le renouvellement auprès de vos proches ou votre représentant légal.

Les produits de toilette, de beauté, de confort ne sont pas fournis par la résidence. Il vous appartiendra de veiller à toujours disposer du nécessaire de toilette. En cas de besoin, vos proches pourront être sollicités par le personnel.

## **Le changement de chambre**

Certaines situations peuvent justifier un changement de chambre :

- à votre demande
- pour adapter vos conditions d'accueil à l'évolution de votre état de santé
- pour réaliser des travaux.

Vous et vos proches serez informés au préalable des raisons motivant ces changements et des effets éventuels sur le prix de journée qui vous sera facturé.



## **Contribution aux frais d'hébergement**

Les frais d'hébergement sont facturés mensuellement, à terme échu.

Un « avis de somme à payer » vous sera individuellement adressé. La résidence étant un établissement public, le règlement sera adressé à la Trésorerie de Bonneval.

Pour toute question ou réclamation concernant le montant facturé, les personnels du service des frais de séjour sont à votre disposition (02-37-44-76-00).

## **Les médicaments**

Les médicaments prescrits par votre médecin et agréés aux collectivités sont fournis par la pharmacie de l'établissement. Ils vous sont remis par l'infirmière.

Les médicaments non agréés ne sont pas fournis et sont à votre charge.

## **Assurance**

La résidence est assurée dans le cadre de son activité. Cependant, il vous est demandé de souscrire une assurance responsabilité civile individuelle et dommage accident pour vos biens personnels.

## **Sécurité incendie**

Nous sommes attentifs à ce que nos résidents se sentent et soient en sécurité.

Dans le cadre de la sécurité incendie, les personnels de la résidence sont formés aux procédures de sécurisation des résidents.

Les consignes et les plans d'évacuation des bâtiments sont affichés dans la résidence. Il est indispensable de respecter les consignes données dans ces circonstances.

Des exercices de mise en situation d'incendie sont régulièrement organisés.

## **Tabagisme**

Conformément à la réglementation et pour permettre à chacun de vivre dans un environnement sain et sécurisé, vous ne pouvez fumer dans les locaux de la résidence, y compris votre chambre.

L'usage de la cigarette électronique est également proscrit.

Un espace protégé des intempéries a été aménagé à l'extérieur pour fumer.



## ANNEXE I

# Fiche contacts

### **Direction :**

Monsieur Philippe Villeneuve, Directeur du Centre hospitalier Henri Ey  
Tel. 02 37 44 76 02 / E-mail: [secretariat.direction@ch-henriey.fr](mailto:secretariat.direction@ch-henriey.fr)

Madame Anne Constantin, directrice adjointe en charge de l'E.H.P.A.D  
Tel. 02 36 68 30 00 / E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

### **Encadrement :**

Monsieur Gilles Hulot, cadre supérieur de santé  
Tel : 02 37 44 76 75 / E-mail : [g.hulot@ch-henriey.fr](mailto:g.hulot@ch-henriey.fr)

Madame Maryse Imbault, cadre de santé  
Tel : 02 36 68 30 05 / E-mail : [m.imbault@ch-henriey.fr](mailto:m.imbault@ch-henriey.fr)

### **Accueil et secrétariat :**

Mesdames Patricia Garcia et Catherine Ragon : 02-36-68-30-00  
E-mail : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

### **Membres du conseil de la vie sociale :**

#### **Représentants des résidents :**

Elus Titulaires : Monsieur Michel DUTHEIL (EHPAD « La Rose des vents »)  
Madame Anny LAMBLETIN (USLD « Les Blés d'or »)

Elus suppléants : Monsieur Bernard GRANDVILLAIN (USLD « Les Blés d'or »)

#### **Représentants des familles ou représentants légaux :**

Elus titulaires : Madame Séverine PASSERAT  
Madame Maryse BOUCHEREAU  
Monsieur Jacques CORMIER

Elus suppléants : Madame Arlette AUGUSTE  
Madame Micheline BELNOUE/Madame Marie-Rose GODON : A égalité  
Madame Florence GIROUARD/Madame Françoise JAUGIN : A égalité





## ANNEXE II

# Procédure de traitement des réclamations

Vous pouvez, à tout moment, adresser vos remarques à votre référent ou à tout professionnel de la résidence. Celles ci seront consignées dans un registre. L'encadrement vous contactera afin d'échanger et de vous apporter, dans la mesure du possible, une solution.

Si vous estimez que la réponse apportée n'est pas satisfaisante, ou que vos droits ne sont pas respectés, **vous pouvez contacter la directrice en charge de la résidence**

- ✉ par courrier adressé :  
Résidence « La Rose des vents »  
A l'attention de Mme la Directrice  
31 bis route d'Orléans  
28800 BONNEVAL
- ✉ ou par courrier remis à l'accueil
- ☎ par téléphone au 02 36 68 30 00
- 💻 par messagerie électronique : [secr.pole-geronto@ch-henriey.fr](mailto:secr.pole-geronto@ch-henriey.fr)

Vos réclamations seront traitées, anonymisées puis analysées par les membres de la **C**ommission des **R**elations avec les **U**sagers et de la **Q**ualité de la **P**rise en **C**harge du Centre Hospitalier Henri Ey. Les membres de cette commission ont pour mission d'analyser les réclamations des résidents, patients ou familles, et de proposer, le cas échéant, des axes d'amélioration.

Si la réponse apportée à votre réclamation par la directrice de la résidence vous paraît insatisfaisante, vous avez la possibilité, également, de vous adresser aux autorités suivantes :

au Conseil Départemental d'Eure et Loir  
**Conseil Départemental d'Eure-et-Loir**  
Monsieur le Président  
1 place Châtelet  
CS 70403  
28008 CHARTRES CEDEX

à l'Agence Régionale de Santé, délégation d'Eure et Loir  
**Agence Régionale de Santé**  
**Délégation d'Eure et Loir**  
15 place de la république  
CS 70016  
28019 Chartres Cedex

**au défenseur des droits**, autorité indépendante chargée de défendre les droits des particuliers ou professionnels de santé dans le cadre de relations avec les services publics

Monsieur Jacky DUPERCHE  
Préfecture d'Eure et Loir  
Place de la République  
CS 80537  
28019 Chartres Cedex

**au Procureur de la république**  
Monsieur le Procureur  
Tribunal de grande instance  
CS 80402  
3 rue Saint Jacques  
28019 Chartres cedex