

Résidence **DEBROU**

VOTRE MAISON DE RETRAITE



Votre livret d'accueil

Le mot du directeur

Madame, Monsieur,

Bonjour,

Au nom des membres du Conseil d'Administration, de l'ensemble du personnel, des habitants et de leur famille, je vous souhaite la bienvenue au sein de la Résidence DEBROU.

Ce livret d'accueil est l'un des premiers contacts avec vous. Il a été élaboré à votre attention et comprend les principales informations utiles à votre arrivée à votre séjour.

Fondé sur nos valeurs de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté, ce livret d'accueil a pour but de faciliter votre découverte de la Résidence DEBROU mais aussi d'apporter une réponse immédiate à vos premières questions.

Votre sécurité et votre confort sont nos préoccupations quotidiennes.

Le personnel de la Résidence DEBROU est riche d'une expérience en gériatrie et mettra à votre disposition tout son sens de l'accueil et le meilleur de lui-même.

Reconnaître vos droits et votre liberté, vous garantir une vie paisible et sereine au sein de l'établissement sont nos premiers engagements.

Bienvenue !



M. ESSALHI
Directeur

Sommaire

Votre Résidence.....	4
L'hébergement temporaire.....	6
Se repérer à la Résidence DEBROU.....	7
Les Valeurs de la Résidence DEBROU.....	8
Organigramme de la Résidence DEBROU.....	9
L'équipe pluridisciplinaire.....	10
Le service restauration.....	17
Le service blanchisserie.....	18
Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés.....	19
Le service animation.....	20
Votre vie sociale et citoyenne.....	22
Votre vie culturelle.....	24
Vos droits et devoirs.....	25
Votre droit de recevoir des visites.....	29
Le Conseil de la Vie Sociale.....	30
Vos différents espaces de vie.....	34
Une journée à la Résidence DEBROU.....	37
Modalités financières.....	39
Charte de la Bienveillance.....	41
Guide de prévention et de lutte contre la maltraitance.....	44
Liste des personnes qualifiées.....	48
Démarche qualité et événements indésirables.....	49

Votre Résidence



La Résidence DEBROU est un EHPAD, c'est-à-dire un Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. Il s'agit d'un établissement public médico-social autonome, dirigé par un directeur et administré par un Conseil d'Administration présidé par le maire de Joué-lès-Tours ou son représentant.

Le Conseil d'Administration

Il se réunit quatre fois par an et vote l'ensemble des documents et décisions tarifaires liés au fonctionnement de la Résidence DEBROU. Il est présidé par Mme Sylviane AUGIS, par délégation de Monsieur Le Maire de Joué-lès-Tours, Monsieur Frédéric AUGIS.

Les membres de cette instance

- 3 représentants de la commune
- 2 représentants du Conseil Départemental ;
- 2 représentants du Conseil de la Vie Sociale ;
- 2 représentants du personnel ;
- 2 représentants des associations de patients et d'habitants.

Sont également invités : un représentant de l'ARS, un représentant du Département, le Trésorier principal, la direction (directeur et directeur adjoint), le Cadre supérieur de santé paramédical, le Responsable des finances, l'Assistante de direction et un membre qualifié du CVS.



Mme Sylviane AUGIS,
Présidente du Conseil
d'Administration

Votre Résidence

La Résidence DEBROU est organisée en deux résidences de 120 logements individuels, dont trois places d'hébergement temporaire. Les logements se répartissent sur 3 niveaux, accessibles par des ascenseurs à votre disposition.



Rez-de-chaussée

Le rez-de-chaussée accueille deux unités de vie protégées s'ouvrant sur des jardins thérapeutiques et des patios.

Deux PASA (pôle d'activités et de soins adaptés) concourent à la réalisation d'activités thérapeutiques pour 14 habitants par demi-journée.

Premier et second niveau

Les logements des unités de vie bénéficient également de grandes terrasses, s'ouvrant sur les jardins thérapeutiques et les patios.

L'établissement est entièrement **accessible aux personnes à mobilité réduite.**



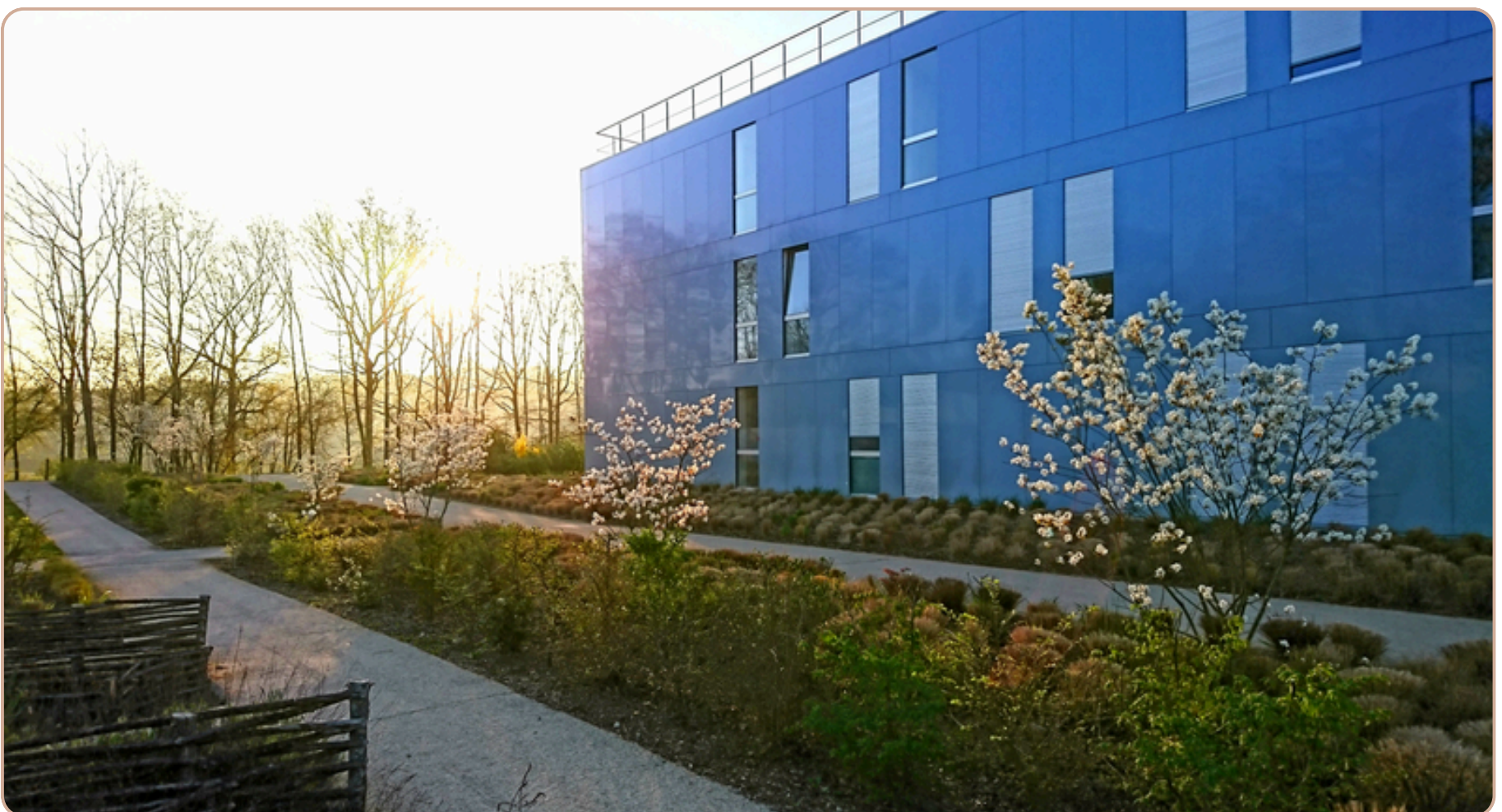
L'hébergement temporaire

L'hébergement temporaire a pour objectif spécifique de répondre aux besoins des personnes âgées dépendantes souhaitant rester à domicile et aux besoins de répit des aidants.

L'hébergement temporaire permet d'accompagner **des personnes âgées dépendantes dont le maintien à domicile est momentanément compromis** : absence des aidants, départ en vacances de la famille, travaux au domicile...

L'hébergement temporaire peut aussi avoir pour objectif de **rompre l'isolement d'une personne âgée** ou de la **préparer à une entrée en collectivité**.

Au sein de la Résidence DEBROU, l'hébergement temporaire est accepté pour une durée de 15 jours minimum et par période de 30 jours maximum. Il peut être renouvelé 2 fois sur une période de 12 mois, dans la limite de 90 jours.



Se repérer à la Résidence DEBROU

Bâtiment A

2ÈME ÉTAGE - LES OEILLETS
LOGEMENTS 201 À 247

PASSERELLE DU DEUXIÈME ÉTAGE

Mme HUBERT - Cadre de Santé Paramédical du Bâtiment B (ff)

INFIRMERIE DU BÂTIMENT B

Dr BOURGEOIS - Médecin coordonnateur
Service Psychologie

1ER ÉTAGE - LES LYS
LOGEMENTS 101 à 147

1ER ÉTAGE - LES IRIS
LOGEMENTS 151 À 197

PASSERELLE DU PREMIER ÉTAGE

Mme GIRAULT - Cadre de Santé Paramédical du Bâtiment A

INFIRMERIE DU BÂTIMENT A

Mme JARNOUX - Ergothérapeute

REZ DE CHAUSSÉE - LES BLEUETS
LOGEMENTS 01 à 29

Espace polycultuel
Salle Polyvalente
PASA

Mme GUILLERMO - Cadre de Santé
Paramédical des deux unités de vie
protégée

REZ DE CHAUSSÉE - LES AMARYLIS
LOGEMENTS 51 à 79

Espace vie sociale et animation
PASA

Administration

M.ESSALHI - Directeur
Mme PIRO-MAHE - Directrice-adjointe
Mme DESMARES - Assistante de Direction
Mme NEUVILLE - Ressources Humaines
Mme DAVIAUD - Ressources Humaines
Mme DEIBER - Finances
Mme ROY - Accueil & Communication

REZ DE CHAUSSÉE

Accueil

Salon de coiffure

Mme FERREIRA - Clientèle et Admissions
Mme MIGNOT - Responsable Mandatement

Les valeurs de la Résidence Debrou

Les valeurs de la Résidence DEBROU se construisent et se nourrissent des échanges avec les habitants. Lors d'un groupe de parole, les habitants ont partagé ce que ces valeurs représentent pour eux :



"La **bientraitance** c'est les équipes qui prennent soin de moi."

"L'**écoute** c'est respecter mes choix et écouter mon avis."

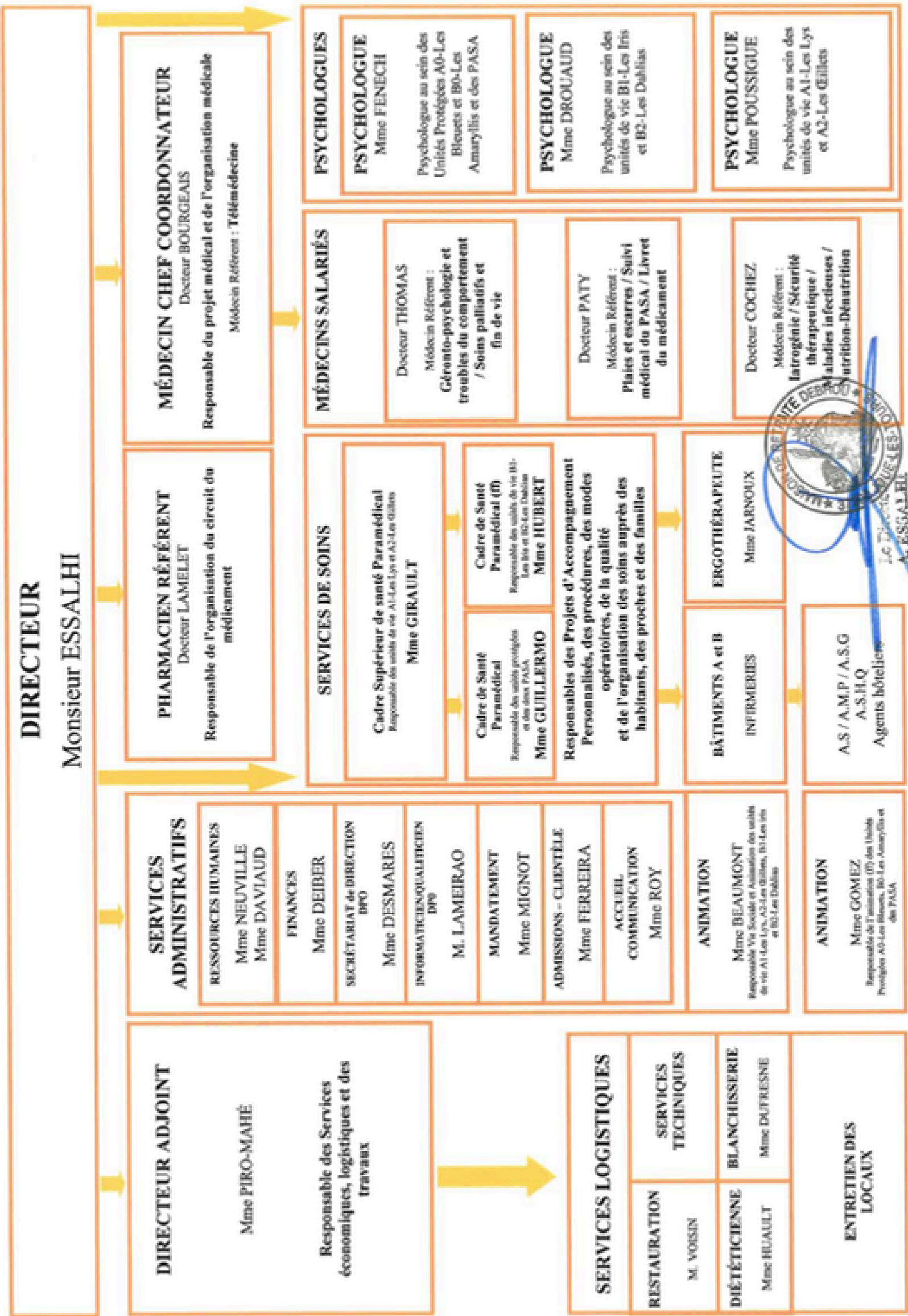
"L'**éco-citoyenneté** c'est quand je vote ou quand je mange des produits locaux."

"Le **juste soin** c'est le métier des soignants."

"Le **juste accompagnement** c'est m'aider comme j'ai besoin."

"Le **juste prix** c'est l'équité."

Organigramme



Résidence DEBROU - Juin 2026 - M. ESSALHI A. Directeur

L'équipe pluridisciplinaire

Plusieurs professionnels **sont à vos côtés au quotidien**. Selon vos besoins, vous pouvez les rencontrer au cours de votre vie quotidienne ou sur rendez-vous.

La Direction

Monsieur ESSALHI, **Directeur** de la Résidence DEBROU, est le représentant légal de l'établissement. Autorité investie du pouvoir de nomination, il est responsable de l'ensemble du personnel. Il a également pour mission de positionner la Résidence DEBROU comme un acteur de santé publique assurant un accompagnement global des habitants accueillis, tout en veillant à la qualité et à la sécurité des prestations qui vous sont proposées.

À ses côtés, Madame PIRO-MAHÉ est **Directrice Adjointe**. Elle est responsable des services économiques, des achats, de la logistique et de la qualité.



M. ESSALHI
Directeur



Mme PIRO-MAHÉ
Directrice Adjointe

L'équipe pluridisciplinaire

Les cadres de santé paramédicaux

Les cadres de santé paramédicaux sont vos interlocuteurs privilégiés pour toutes vos questions ou demandes relatives à votre vie au sein de l'établissement.



Mme GIRAULT
Cadre Supérieure de Santé
Bâtiment A



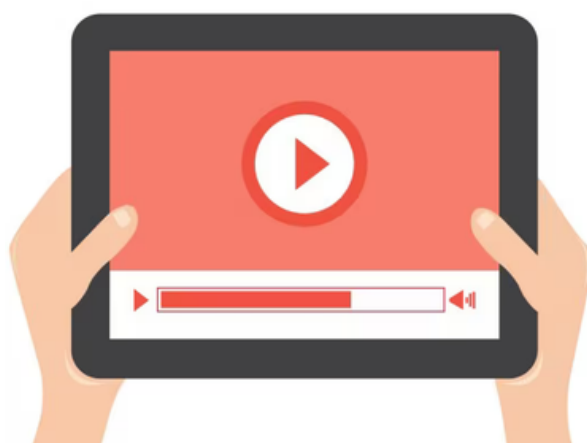
Mme GUILLERMO
Cadre de Santé
Unités de Vie Protégées



Mme HUBERT
Cadre de Santé (ff)
Bâtiment B

La Résidence DEBROU propose **un accompagnement global et pluridisciplinaire**.

L'établissement mobilise l'ensemble de ses moyens pour garantir la sécurité des habitants, avec notamment une présence infirmière assurée 24h/24 et 7j/7, un dispositif de veille de nuit, un appel soignant et un système de vidéo-accompagnement et de vidéo-surveillance.



L'équipe pluridisciplinaire

Le service administratif

Le service administratif vous guide vers vos interlocuteurs et vous accompagne pour toutes les formalités relevant de sa compétence.



Mme DESMARES
Assistante de Direction



Mme ROY
Responsable de l'accueil
et de la communication



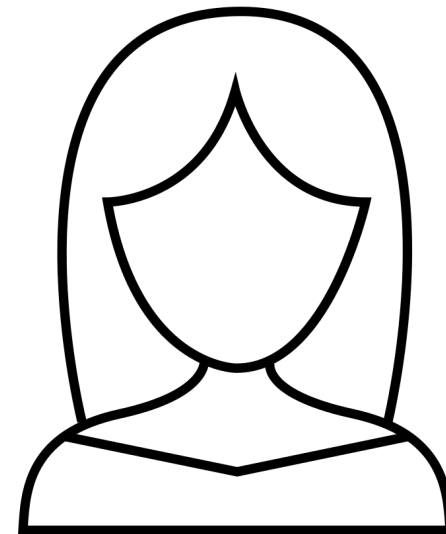
M. LAMEIRAO
Informaticien/Qualiticien



Mme DEIBER
Responsable des finances



Mme MIGNOT
Responsable du
mandatement



Mme FERREIRA
Responsable des
admissions et de la
clientèle



Mme DAVIAUD et Mme NEUVILLE
Service des ressources humaines

L'équipe pluridisciplinaire

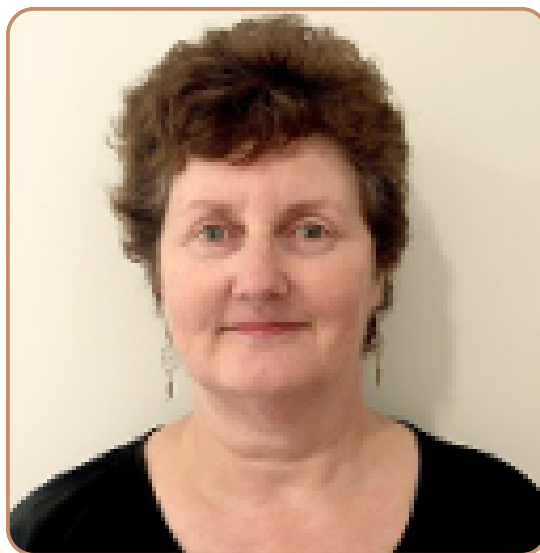
L'équipe médicale

À votre arrivée, **vous avez le choix** de conserver votre médecin traitant, si celui-ci accepte de se déplacer au sein de l'établissement, ou bien vous pouvez solliciter **un des médecins salariés de l'établissement** (à l'exception du médecin-chef coordonnateur).

Vous avez également le choix de conserver votre **pharmacien** habituel si celui-ci accepte de livrer vos médicaments dans l'établissement.



Docteur BOURGEAIS
Médecin-chef
coordonnateur
Réfèrent Télémédecine



Docteur THOMAS
Réfèrent Géro-psycho- et
Troubles du comportement



Docteur PATY
Réfèrent Plaies et escarres
/ Suivi médical du PASA /
Livret du médicament



Docteur COCHEZ
Réfèrent Iatrogénie /
Sécurité Thérapeutique /
Maladies infectieuses /
Nutrition-Dénutrition



Docteur LHEBRARD



Docteur LAMELET
Pharmacien référent

L'équipe pluridisciplinaire

L'équipe de soins

Les **Infirmiers Diplômés d'État (IDE)**, identifiables par **une blouse blanche avec liseré bleu foncé**, assurent la surveillance et les soins infirmiers, la distribution des traitements médicamenteux, les pansements ainsi que l'évaluation du bien-être global des habitants. Ils garantissent une continuité des soins 24h/24 et 7j/7, et veillent à la cohérence entre le projet de soins et le projet d'accompagnement personnalisé.



Les **aides-soignants (AS)**, en **blouse blanche à liseré vert**, et les **agents des services hospitaliers qualifiés (ASHQ)**, en **blouse bleu pastel** (ou **blanche et jaune** pour les remplaçants), réalisent, par délégation infirmière, les soins nécessaires à votre accompagnement et vous assistent dans les actes de la vie quotidienne.



L'équipe pluridisciplinaire

L'ergothérapeute

L'ergothérapeute améliore l'indépendance et l'autonomie en mettant en œuvre des actions de réadaptation, de rééducation, de prévention, de confort et de sécurité auprès des habitants (préconisation d'aide technique, aménagement du lieu de vie, installation et positionnement ...).

Madame JARNOUX

Ergothérapeute



Madame HUAULT

Diététicienne



La diététicienne

La diététicienne réalise la définition de menus équilibrés et adaptés, ainsi que l'ajustement des menus et des textures en fonction de vos besoins spécifiques. Elle participe également, sur prescription, à l'évaluation de vos besoins nutritionnels.

L'équipe de psychologues

Les psychologues, spécialisés en gériatrie, assurent auprès de vous un travail d'évaluation et d'accompagnement afin de répondre à vos besoins et à vos attentes. En tant que référentes "Bientraitance", elles coordonnent la réalisation et l'actualisation de votre projet d'accompagnement personnalisé.



Madame POUSSIGUE

Psychologue - Bâtiment A

Résidence
DEBROU
VOTRE MAISON DE RETRAITE

Madame FENECH

Psychologue - Unités de Vie Protégées



Madame DROUAUD

Psychologue - Bâtiment B

L'équipe pluridisciplinaire

Le service hygiène des locaux

La propreté des locaux communs est assurée par une équipe dédiée. Les logements bénéficient d'un entretien approfondi tous les quinze jours et chaque semaine pour les unités de vie protégées. Le bionettoyage quotidien est réalisé par l'équipe soignante.

Madame L.

Service Hygiène des locaux



Le service technique



Ce service veille au bon fonctionnement et à l'entretien des installations, des équipements et des espaces extérieurs. Il intervient également pour réaliser les petits travaux dans les logements.

Le service hôtelier

Les agents hôteliers participent au service des repas en veillant au respect des régimes alimentaires, des textures prescrites et des règles d'hygiène, tout en contribuant au confort, au bien-être et à la convivialité des habitants. Ils assurent également l'hygiène des logements. L'ensemble de leurs missions est encadré par une **gouvernante**, responsable de l'harmonisation des pratiques et du niveau de qualité hôtelière.



Madame S.

Agent hôtelier

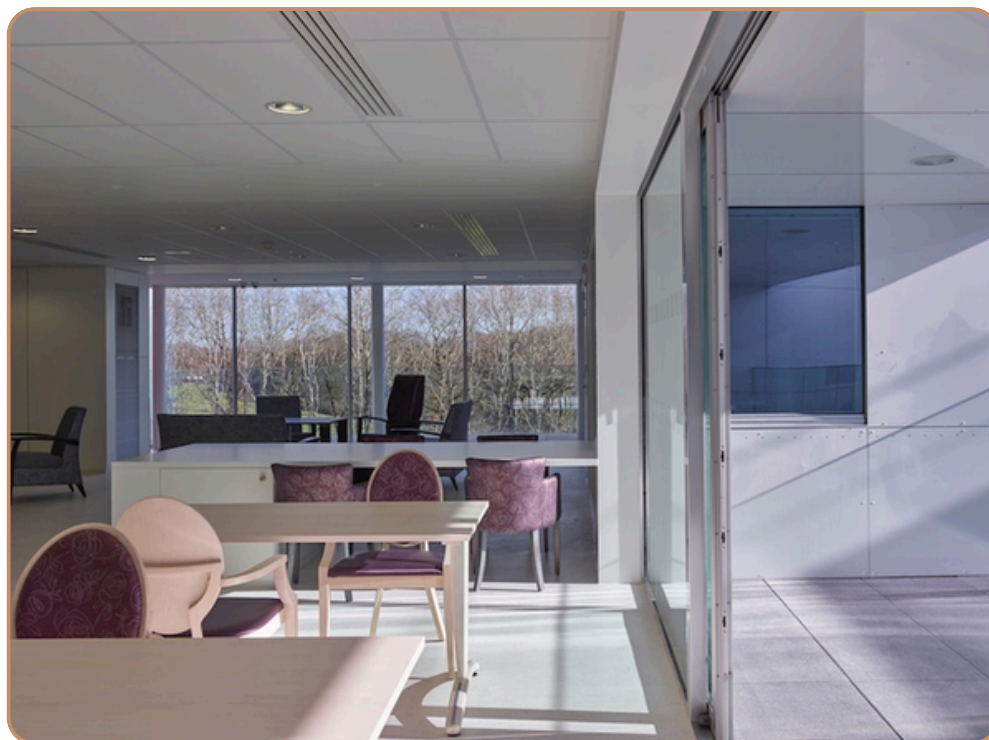
Le service restauration

Le service de restauration propose des repas élaborés en tenant compte de vos **préférences alimentaires** et de vos **besoins exprimés**. Vos attentes peuvent notamment être partagées et prises en compte dans le cadre de la **Commission des menus**.



Monsieur VOISIN
Chef du service restauration

Une **diététicienne** participe à l'élaboration des menus, en veillant à leur qualité nutritionnelle et à leur adaptation aux besoins spécifiques des habitants. Elle organise, une fois par semaine, des **repas thérapeutiques** en collaboration avec l'ergothérapeute afin de favoriser l'autonomie, le plaisir alimentaire et l'adaptation aux besoins spécifiques des habitants.



Les repas sont servis dans des **restaurants climatisés**, offrant un cadre agréable et convivial. Les **menus** sont affichés au sein de votre unité de vie et sur le site internet de la Résidence afin de vous permettre d'en prendre connaissance à l'avance.

Le service blanchisserie

Ce service réalise **l'entretien de votre linge** (sauf disposition contraire précisée sur votre demande ou en hébergement temporaire), relevé quotidiennement par le personnel soignant et restitué propre les mardis, mercredis et vendredis.



La blanchisserie **réalise gratuitement le marquage du linge** au nom et prénom de chaque habitant, que ce soit lors de l'admission ou lors de tout renouvellement (réassort, changement de saison, cadeaux...). L'ensemble du linge doit être marqué : vêtements, chaussons, plaids, couvertures, ceintures etc.

Une **traçabilité photo** a été mise en place pour faciliter la recherche des vêtements.

Pour garantir une bonne traçabilité et éviter les pertes, il est nécessaire de vous rapprocher de votre **réfèrent institutionnel** ou d'un **agent des soins** afin de remplir un **formulaire d'inventaire de renouvellement de linge**.



Merci de signaler toute perte le plus rapidement possible



Le linge est lavé selon la nature des textiles, mais **les articles en laine sont fortement déconseillés**, le séchage en machine (obligatoire selon les règles d'hygiène) entraîne leur détérioration



Merci de ne pas laisser dans l'armoire du linge non identifié



Le service blanchisserie reste disponible pour répondre à vos questions. Il est ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 7h15 à 15h.

Le Pôle d'activités et de soins adaptés

Au rez-de-chaussée de chaque bâtiment de la Résidence se trouvent deux Pôles d'Activités et de Soins Adaptés (PASA).

Un accompagnement pluridisciplinaire fondé sur l'approche non-médicamenteuse

Les PASA accueillent 14 habitants par demi-journée et offre des activités thérapeutiques stimulantes ou apaisantes sollicitant les capacités cognitives, sociales, physiques et fonctionnelles.



L'équipe du PASA est composée ainsi :

- Des assistants de soins en gérontologie (ASG)
- Du personnel paramédical
- Un médecin coordonnateur

Des locaux adaptés à un accompagnement personnalisé



Les PASA bénéficient :

- D'un espace salon
- D'un espace repas avec office
- D'une salle d'activités
- D'un cabinet de toilette et d'une salle d'eau
- D'une ouverture sur un patio aménagé



Le service animation

La responsable de l'animation et de la vie sociale vous propose, aidée de l'ensemble du Personnel de la Résidence Debrou, des **activités variées**. Une animatrice est spécialement dédiée aux unités de vie protégées de l'établissement.



Mme BEAUMONT
Responsable de l'animation
et de la vie sociale



Mme GOMEZ
Animatrice (ff) au sein des
unités de vie protégées

L'espace "Vie sociale et animation", situé au rez-de-chaussée de l'établissement est mis à votre disposition ainsi qu'à celle de votre famille et de vos proches :

- Tous les jours de la semaine de 9h30 à 17h30
- Le jeudi de 9h à 17h
- Le week-end de 13h30 à 18h



Le service animation

Vous trouverez **les programmes d'animation** au sein d'un tableau installé dans chaque unité de vie en salle de restaurant. Il est actualisé de manière hebdomadaire. Tous les mois, vous trouverez également un affichage "Vie Sociale et Animation : Dates à retenir", recensant les événements du mois.

Les programmes d'animation sont également disponibles à tout moment sur le site internet de la Résidence DEBROU : <https://debrou.fr/>.



N'hésitez pas à nous contacter :



- 02 47 68 41 41
- animation@mrdebrou.com

Participent également aux animations :

- Les associations : **VMEH** (Visiteurs des malades dans les établissements hospitaliers), **Les Petits Bonheurs**, **Les Petits Frères des Pauvres**, **Siel Bleu**



- **La Ville de Joué-lès Tours** : la Mairie, le Conseil des Aînés, les centres de loisirs, le Conseil des Enfants, des établissements scolaires

Votre vie sociale et citoyenne

La Résidence Debrou vous propose des **activités diversifiées**. En voici quelques exemples :

Bien être et activité physique

Gymnastique douce
Prévention des chutes
Parcs et espaces verts



Activités favorisant la vie civique

Lecture du journal
Organisation des élections du
Conseil de la Vie Sociale
Accompagnement au vote



Stimulation sensorielle

Bien-être et esthétique
Écoute musicale
Saveurs et textures : dégustation
Ateliers de discussion



Activités de la vie quotidienne

Cuisine
Participation au dressage des
tables
Pliage du linge

Activités ludiques et créatives

Jardinage et bricolage
Confection de décorations
Jeux de société

Votre vie sociale et citoyenne

Les activités proposées à la Résidence Debrou suivent le rythme des saisons et sont marquées par des événements festifs.

Le Pique-nique d'été



Les festivités de fin d'année



Les célébrations des anniversaires



Chaque mois, sont organisés des concerts pour fêter les anniversaires des habitants. La musique fait pleinement partie de la vie de la Résidence Debrou.



Les petits-déjeuners thématiques

Chaque mois est organisé un petit-déjeuner thématique (campagnard, canadien...) au sein des unités de vies protégées.



Votre vie culturelle

Le respect du principe de laïcité

La résidence, en tant qu'établissement public, est fondée sur le principe de laïcité, garantissant à chacun la liberté de conscience et de religion, dans le respect des convictions de tous. Aucune pratique religieuse n'est imposée et chacun est libre d'exprimer ses convictions dans le respect du fonctionnement de l'établissement et de la vie collective.

La vie culturelle des habitants

Les habitants qui le souhaitent peuvent exercer leur culte librement. Un service d'aumônerie est présent chaque semaine au sein de la résidence. Un Imam et un Rabbín peuvent également intervenir à la demande des habitants.

Un lieu de culte et de recueillement, ouvert à toutes les confessions, est mis à disposition au rez-de-chaussée de la résidence. Vous êtes également libre de pratiquer votre religion au sein de votre logement.



Vos droits et devoirs

Un **contrat de séjour** est signé entre vous-même et Monsieur le Directeur de la Résidence DEBROU. Il définit les droits et obligations de chacun.

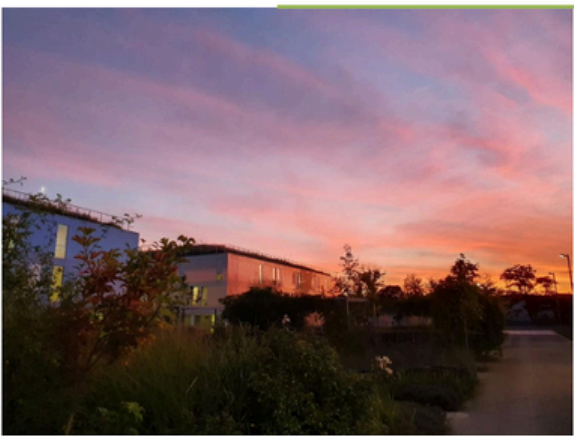
Vous avez le droit au respect de vos libertés fondamentales comme décrit dans le règlement de fonctionnement, que vous trouverez en annexe (n°1) du contrat de séjour.

Vos droits et libertés

L'établissement garantit **le respect des droits et libertés de chaque habitant**, notamment :

- le respect de la dignité, de l'intégrité, de l'intimité et de la vie privée.
- la confidentialité des informations personnelles et médicales ;
- la liberté d'opinion, de choix et de culte ;
- le droit à l'information et au consentement libre et éclairé ;
- la liberté d'aller et venir, dans le respect de la sécurité ;
- le droit aux visites ;
- le droit à l'image ;
- le droit de participer aux décisions vous concernant, dans le cadre de votre projet d'accompagnement personnalisé ;
- le droit à l'expression et à la réclamation.

Votre logement est un espace strictement privatif. En cas de contrôle, comme lors d'une inspection administrative, vous êtes en droit, à tout moment, de vous opposer à l'accès à votre logement.



Résidence DEBROU
VOTRE MAISON DE RETRAITE

CONTRAT DE SÉJOUR
OU DOCUMENT INDIVIDUEL
DE PRISE EN CHARGE*

Version N° 9 du 01/01/2023

Nom : _____

Prénom : _____

Date de signature : _____

* En vertu de l'article D.311 du CASF, un contrat de séjour est conclu entre la personne accueillie ou son représentant légal et le représentant de l'établissement [...]. Lorsque la personne accueillie ou son représentant légal refuse la signature dudit contrat, il est procédé à l'établissement du document individuel de prise en soins. [...] Ce document est établi et signé par le directeur de l'établissement ou par une personne désignée par l'organisme ou la personne gestionnaire de l'établissement, du service ou du lieu de vie et d'accueil. Il peut être contresigné par la personne accueillie ou son représentant légal.

Vos droits et devoirs

Le droit de désigner une personne de confiance

Lors de la signature de votre contrat de séjour, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Vous pouvez également la désigner à tout autre moment.

Qui peut être ma personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance **toute personne majeure de votre entourage** en qui vous avez confiance, comme un proche ou un membre de votre famille. La personne que vous souhaitez désigner doit donner son accord à cette désignation. A cet effet, elle contresigne le formulaire de désignation de la personne de confiance.

Ma personne de confiance

*Notice d'information relative
à la désignation de la personne de confiance*
(article D. 311-0-4 du code de l'action sociale et des familles)



Quel est le rôle de la personne de confiance ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

- **Accompagnement et présence :**
 - Lors de l'entretien prévu lors de la conclusion du contrat de séjour pour rechercher votre consentement à être accueilli à la Résidence DEBROU
 - Lors des entretiens médicaux prévus dans le cadre de votre accompagnement
 - Pour toute démarche liée à votre accompagnement médico-social
- **Aide pour la compréhension de vos droits :**
 - Dès lors que vous rencontrez des difficultés, vous pouvez la solliciter. Sa consultation n'a toutefois pas vocation à se substituer à vos décisions

Vos droits et devoirs

Vous avez droit au **professionnalisme, à la disponibilité et à l'attention constante des membres du personnel**, qui mettent tout en œuvre pour assurer votre bien-être, votre confort et votre sécurité.

Un **accompagnement individualisé**, adapté à vos besoins, à vos attentes et à vos habitudes de vie, vous est proposé tout au long de votre séjour.

Vous disposez du **libre choix entre les prestations adaptées qui vous sont offertes**.

Le référent institutionnel

Lors de votre admission, vous êtes mis en relation avec un membre du personnel qui devient alors votre référent institutionnel. Il représente une personne ressource pour vous et vos proches tout au long de votre séjour. Le référent institutionnel veille à votre bien-être et à votre confort au quotidien. N'hésitez pas à le solliciter en cas de besoin.

"En tant que référente institutionnelle de cinq habitants, j'ai une relation privilégiée avec eux et avec leur famille pour individualiser leur accompagnement" - Mme D, Aide-Soignante

Protection de vos données personnelles



Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), l'ensemble de vos données personnelles et administratives est strictement confidentiel et sécurisé. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de modification de vos données à tout moment.

Deux professionnels de la Résidence DEBROU sont désignés comme Délégués à la Protection des Données (DPO).

Vos droits et devoirs

Quelques règles de vie collectives

L'harmonie et le bon fonctionnement de la vie collective supposent le respect de règles de vie communes :

- **Sorties** : chacun peut aller et venir librement. En cas d'absence, merci de prévenir l'infirmière ou l'accueil. Les codes de sortie des unités de vie de l'établissement sont affichés à proximité du digicode.
- **Respect des biens et équipements collectifs** : chaque habitant doit, dans la mesure de ses possibilités, veiller à ne pas nuire à la propreté des locaux et à respecter le mobilier mis à sa disposition.
- **Pratique religieuse ou philosophique** : les conditions de la pratique religieuse ou philosophique, y compris la visite de représentants des différentes confessions, sont facilitées pour les habitants qui en font la demande.

Formation des membres du personnel

Chaque habitant a droit à un accompagnement respectueux, bienveillant et individualisé, assuré par des professionnels engagés dans une démarche de bientraitance. Les équipes sont sensibilisées au maintien des liens familiaux et affectifs et bénéficient de formations sur le vieillissement, l'accompagnement des pathologies liées à l'âge et les bonnes pratiques professionnelles.

Droit à l'expression et à la participation

La Résidence DEBROU garantit l'expression de chaque habitant à travers différents dispositifs :

- La **Commission des menus** : elle permet aux habitants d'exprimer leurs remarques et observations sur le service restauration. Elles sont notées et prises en considération par le service restauration.
- Les **enquêtes de satisfaction annuelles et les feuilles d'événement indésirable** lues et traitées tous les jours par la Direction
- Le **Conseil de la Vie Sociale**, présenté ci-après

Votre droit de recevoir des visites

Votre droit de recevoir des visites est consacré par le Législateur.*

Vous avez le droit de recevoir librement les personnes de votre choix.

Ce droit participe au respect de votre **vie privée**, de votre **liberté et du maintien de vos liens sociaux**.

- Vous pouvez recevoir chaque jour tout visiteur de votre choix.
- Vous n'avez pas à prévenir l'établissement à l'avance (sauf si vous le souhaitez).
- Le droit de visite s'exerce avant tout selon votre volonté.

Vous pouvez recevoir des visites :

- Tous les jours,
- Le week-end,
- En dehors des horaires d'ouverture administrative.

Vous êtes libre de décider :

- De qui vous souhaitez voir,
- Quand vous souhaitez recevoir,
- Si vous souhaitez refuser une visite.

Vous n'avez pas à vous justifier.

Aucune contrainte d'organisation interne ou de fonctionnement du service ne peut, à elle seule, justifier une limitation du droit de visite.

Dans certains cas très limités, l'établissement peut refuser une visite si elle présente :

- **Une menace pour l'ordre public** : notamment des comportements agressifs, violents ou troublant gravement la sécurité des personnes ;
- **Une menace pour votre santé**, celle des autres personnes accueillies ou celle des professionnels, identifié par un professionnel de santé.

Ces décisions sont exceptionnelles, proportionnées, limitées dans le temps et expliquées de manière claire.

Pour toute question ou difficulté relative à l'exercice du droit de visite, la Direction de la Résidence DEBROU reste à votre disposition.

Le Conseil de la Vie Sociale

Le **Conseil de la Vie Sociale (CVS)** est une instance d'échange et de dialogue où les habitants peuvent s'exprimer, donner leur avis, voter et proposer des idées pour améliorer la vie dans l'établissement sur des sujets variés :

- les activités et animations,
- les projets de travaux ou d'équipements,
- la nature et le prix des services rendus
- les conditions d'accompagnement des habitants



Élections du Conseil de la Vie Sociale le 25 Novembre 2025

Instance consultative, le CVS est composé de représentants des habitants, des familles et du personnel. Il se réunit **au moins trois fois par an**, en présence du Directeur, représentant légal de la Résidence Debrou. Il est toujours **présidé par un habitant**.

Votre parole compte !

Le CVS est là pour vous écouter et faire évoluer la vie de l'établissement.
Ses séances sont publiques, n'hésitez pas à y participer !

Le Conseil de la Vie Sociale

La Présidente et la Vice-Présidente



Mme Odette GRAS
Représentante des habitants
Présidente du CVS



Mme Françoise LOINTIER-GOLD
Représentant des familles
Vice-Présidente du CVS

Les représentants des habitants titulaires



Mme Yvette ORYA
Représentante des habitants



M. Philippe MERCIER
Représentant des habitants



Mme Madeleine LOISEAU
Représentante des habitants

Le Conseil de la Vie Sociale

Les représentants des habitants suppléants



Mme Georgette CLAVERIE
Représentante des habitants



Mme Marie-France DRENEAU
Représentante des habitants



Mme Nicole BLANCHET
Représentante des habitants

Les membres qualifiés



Mme Marie-Claire DULONG
Membre qualifié

Le Conseil de la Vie Sociale

Les représentants des familles

Aux-côté de Madame LOINTIER-GOLD, vice-président représentant des familles, est élu :

- Monsieur Guy FOULON, suppléant



Mme Françoise LOINTIER-GOLD
Représentant des familles
Vice-Présidente du CVS

Les représentants des bénévoles



Mme Liliane TORNÉ
Bénévole à l'association VMEH
Représentante des bénévoles

Vos différents espaces de vie

Votre logement



Tous les logements sont **individuels**. Quelques logements communicants permettent d'accueillir des couples. D'une surface de **20 m²**, chaque logement comprend une salle d'eau privative dotée d'une douche, d'un lavabo avec miroir et d'un WC.

Votre logement est **meublé** par l'établissement. Nous mettons à votre disposition un lit avec toutes les commandes à proximité, une armoire comprenant des étagères et une penderie, un fauteuil de repos, une table de chevet, une table à manger au lit et une chaise pour les visiteurs.

Vous bénéficiez d'un éclairage central et d'une veilleuse ainsi que d'un éclairage naturel par les fenêtres équipées de volets électriques.

Nous vous invitons à **personnaliser votre logement pour recréer votre intimité.**

Chaque logement peut être équipé d'un téléviseur personnel et du téléphone. L'installation de la télévision et la souscription des abonnements téléphoniques et Internet sont à votre charge.

Vous avez la possibilité de fermer votre logement à clé.

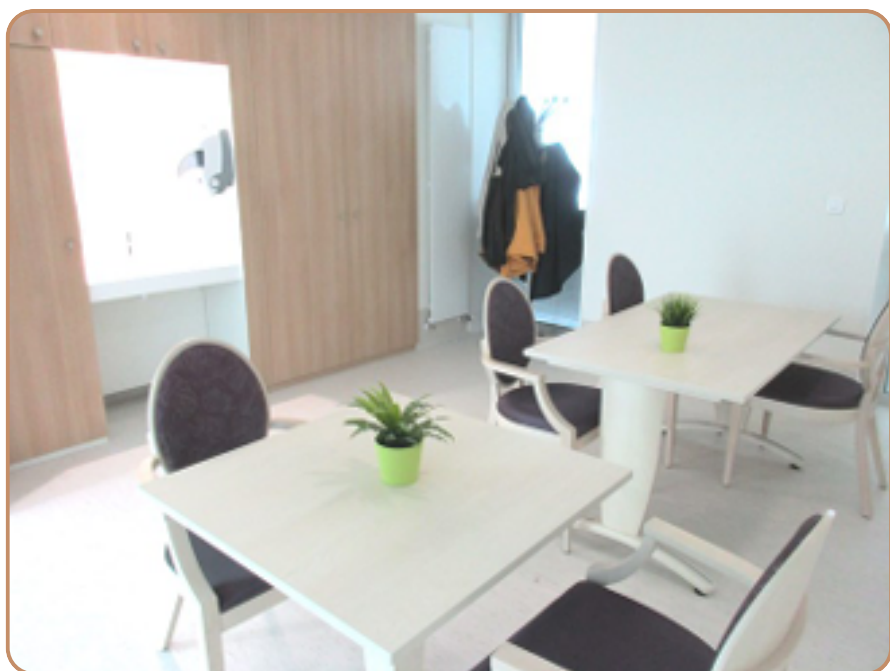


Vos différents espaces de vie

Vos salons



Les salons vous sont proposés en libre accès pour partager des moments de **convivialité** avec votre famille, vos proches, ou d'autres habitants de la Résidence



Des **salons "Familles"** vous permettent de recevoir vos proches en toute intimité. Vous pouvez les réserver à l'accueil de la Résidence.

Votre salon de coiffure



Deux coiffeuses interviennent au sein de la Résidence Debrou. Vous pouvez prendre vos rendez-vous à l'accueil.



Vos différents espaces de vie

Les terrasse et jardins



Des terrasses sont réparties de part et d'autre des restaurants et des salons collectifs. Des jardins thérapeutiques sont à votre disposition autour de la Résidence.

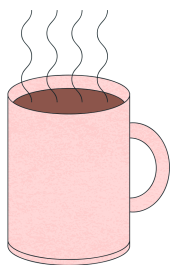


Ces espaces sont accessibles à tous, ils respectent les normes d'accessibilité pour les fauteuils et les déambulateurs.



Une journée à DEBROU

Entre 7h30 et 9h00 : Petit-déjeuner



Le petit-déjeuner vous est servi dans votre logement à partir de 7h30. Chaque matin, les Aides-Soignants ou les Agents de Service Hospitaliers Qualifiés vous aident, si besoin, à vous lever, à faire votre toilette et à vous habiller.

À partir de 10h30 : Activités diverses

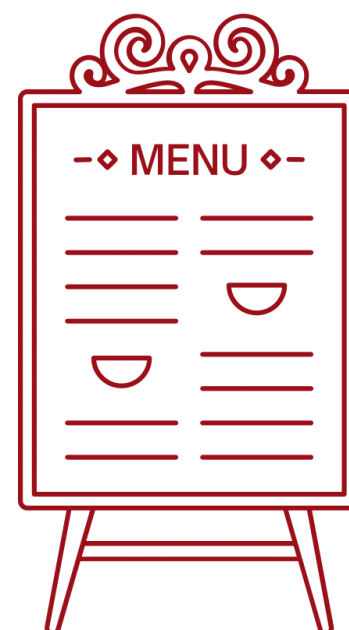
Vous êtes invités à participer aux diverses activités, selon vos envies.

Entre 12h00 et 13h30 : Déjeuner

Le déjeuner est servi dans les salles de restaurant de votre unité de vie.

Les mets sont élaborés par le service de restauration de la Résidence Debrou. Les menus sont affichés à l'entrée de chaque salle de restaurant et sont adaptés à votre régime alimentaire.

Après le déjeuner, si vous le désirez, le personnel peut vous aider à regagner votre logement. Vous pouvez également regarder la télévision dans les salons de chaque unité de vie ou rejoindre d'autres habitants pour vous divertir.



À 14h00 : Animations



Diverses animations vous sont proposées chaque jour. Vous êtes libre d'y participer et d'y convier vos proches. Le programme des animations est affiché au sein de votre unité de vie.

Entre 15h30 et 16h00 : La collation de l'après-midi

Une collation vous est proposée dans votre logement, dans les différents salons ou dans l'Espace Vie Sociale et Animation.



Une journée à Debrou

À partir de 18h15 : Le dîner

Le dîner vous est servi dans les salles de restaurant de votre unité de vie. Comme pour le déjeuner, des aménagements de menus peuvent être réalisés sur votre demande ou sur prescription médicale.

À partir de 21h00 : L'équipe de nuit



Le personnel de nuit veille à votre sécurité. Il réalise des passages réguliers et s'assure de votre bien-être et de votre confort.

Une collation le soir ou en cours de nuit peut être mise à votre disposition selon vos souhaits.

L'accompagnement de nuit peut se limiter à vos sollicitations (appel-soignant) si vous en effectuez la demande.

Ces horaires sont présentés à titre indicatif et peuvent être ponctuellement adaptés pour répondre à vos besoins.

Modalités financières

Les prestations qui vous sont facturées

- Votre **hébergement** : il s'agit d'une prestation hôtelière : restauration (pension complète), mise à disposition d'un logement, entretien des espaces privatifs et communs, etc.
- Votre **accompagnement** : du personnel formé intervient auprès de vous, par exemple pour l'aide à la toilette, aux déplacements...
- Votre **prise en charge médicale quotidienne** : la Résidence DEBROU est un établissement médicalisé. Elle emploie donc du personnel soignant : médecin coordonnateur, médecins salariés, infirmiers, ergothérapeute, aides-soignants... L'équipe soignante s'occupe de votre prise en soins médicale quotidienne : distribution des médicaments, réalisation des pansements, etc.

Les tarifs appliqués

À chacune de ces trois prestations, correspond un tarif journalier qui vous est appliqué :

- Un **prix hébergement quotidien** : à votre charge ;
- Un **tarif dépendance journalier** : également à votre charge, mais qui peut être en partie pris en charge par le Conseil Départemental de votre domicile dans le cadre de l'APA (allocation personnalisée d'autonomie) ;
- Un **tarif soins journalier** : à la charge totale de l'Assurance maladie pour certaines prestations, et à la charge de votre éventuelle mutuelle pour d'autres prestations.

Modalités financières

Le tarif dépendance

Le tarif dépendance est fixé par le Conseil départemental d'Indre-et-Loire pour une durée d'un an. Il est calculé en fonction du niveau moyen de dépendance des habitants, mesuré par le GIR.

Il existe trois tarifs dépendance. Plus la dépendance de l'habitant est élevée, plus le tarif journalier est élevé :

- **Tarif correspondant au GIR 1-2** : tarif le plus élevé. Les habitants évalués en GIR 1-2 sont considérés comme très dépendants ;
- **Tarif correspondant au GIR 3-4** : tarif intermédiaire. Les habitants évalués en GIR 3-4 sont considérés comme dépendants ;
- **Tarif correspondant au GIR 5-6** : tarif le moins élevé. Les habitants évalués en GIR 5-6 sont considérés comme autonomes.

Comment régler ?

Chaque mois, l'établissement vous adressera une facture. Le règlement de vos frais de séjour doit être effectué par chèque auprès du Trésor public.

Vous pouvez également opter pour le prélèvement automatique en remplissant un formulaire mis à votre disposition à l'accueil.

Vous pouvez retrouver l'ensemble des modalités financières sur le site internet www.debrou.fr ou dans votre Contrat de séjour.

Les professionnels de la Résidence DEBROU sont également à votre disposition pour répondre à vos questions.

Charte de la bientraitance

Cette charte a été élaborée conjointement par des habitants et des membres du personnel de la Résidence DEBROU.

Privilégier ma vie sociale

« Ma famille est importante pour moi et je veux qu'elle se sente bien ici aussi.

Elle n'est pas toujours auprès de moi, mais de nombreuses activités me sont proposées. Je participe à la vie de l'établissement et parfois je fais des rencontres. »

Favoriser mon expression

« Cela me fait tellement plaisir de voir que je peux vous parler, et je me sens tellement mieux après avoir pu partager. »

Respecter ma liberté d'aller et venir

« Je marche beaucoup, peut-être parce que j'aime marcher, peut-être parce que je m'ennuie, peut-être parce que je cherche quelqu'un. Il est important de respecter ma liberté. »

Encourager mes choix et mes envies

« Même si parfois ma mémoire me fait défaut, je sais toujours ce que j'aime et ce que je n'aime pas. Je sais ce qui me fait plaisir et ce qui me déplaît, et si un jour je ne sais plus, aidez-moi à trouver ce qui me fait plaisir. »

Considérer mes besoins

« Comme toute personne, j'ai des besoins qui sont à considérer et à satisfaire pour contribuer à ma qualité de vie et à mon adaptation dans l'établissement. »

Respecter mon intimité et ma dignité

« Je souhaite avoir mon espace d'expression privé. Mes pensées, mes désirs, mon intimité sont à respecter. Je suis âgé(e), mais je peux m'éprendre, j'aime encore et je peux être aimé(e). »

Charte de la bientraitance

Prendre soin de ma vie psychique

« L'accompagnement qui m'est proposé prend en compte ma singularité. Je suis un être à part entière, avec mon parcours de vie, mes difficultés, mais également mes ressources et mes forces vives. »

Optimiser ma santé

« Être en bonne santé me permet d'accomplir et de réaliser mes actes avec plénitude. Si elle me fait défaut, je sais que vous serez là pour veiller sur moi, m'informer, m'accompagner, et ce jusqu'au bout. »

Optimiser ma sécurité

« Je souhaite rester le plus longtemps possible autonome dans un cadre sécurisant et confortable. »

Optimiser ma qualité de vie

« J'apprécie mon environnement agréable, personnalisé et convivial, où il fait bon vivre. »



Charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

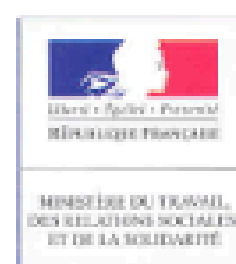
14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.

fng

Fondation Nationale de Gériatrie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tél : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



Guide de prévention de la maltraitance

Madame, Monsieur,

La Résidence DEBROU est très attachée à ses valeurs de bientraitance, d'écoute et de citoyenneté. Tout le personnel est mobilisé pour assurer un bien-être physique, psychologique et social optimal pour chacun des habitants accueillis. Dans cette dynamique, la prévention de la maltraitance est un leitmotiv institutionnel porté quotidiennement par tous les agents de la Résidence DEBROU.

Aussi, j'ai l'honneur et le plaisir de porter cet élan en vous proposant ce guide élaboré à l'attention des habitants, des familles, des proches, du personnel et des autres acteurs de l'institution. Il répond à la question essentielle : **Que faire en situation de maltraitance?**

La maltraitance des personnes âgées peut prendre différentes formes (maltraitance physique, psychologique, financière ...). Elle n'est pas nécessairement volontaire et peut être liée à une situation d'épuisement, à de la négligence ou à un manque d'information.

Elle peut être le fait de membres de la famille, du voisinage ou de professionnels, se dérouler à domicile ou en établissement.

Des moyens existent pour signaler des actes de maltraitance, que l'on en soit la victime ou le témoin. Des solutions existent également pour prévenir les situations de maltraitance qui interviennent souvent dans des situations critiques d'épuisement des proches ou des professionnels.

Nous distinguons plusieurs types de maltraitements :

- **Les maltraitements psychologiques** : elles se traduisent par une dévalorisation de la personne, des insultes, des menaces, une culpabilisation, des humiliations, du harcèlement, etc.
- **Les maltraitements physiques** : coups, mais aussi dans le cas de personnes âgées en perte d'autonomie des soins brutaux, des contentions non justifiées, etc.
- **Les maltraitements financiers** : vols, procurations abusives, escroqueries.
- **Les maltraitements médicaux** : un excès ou une privation de médicaments, une privation de soins, une douleur non prise en soin, des abus de sédatifs, etc.

Nous distinguons également les « maltraitements par inadvertance » des « maltraitements intentionnelles ».

- **Les maltraitements par inadvertance** sont des négligences passives sans intention de nuire. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement ... Les auteurs de ces négligences sont maltraitants sans le vouloir et le savoir.
- **Les maltraitements intentionnelles** sont des négligences actives avec intention de nuire.

Sollicitant votre vigilance, je vous demande de me rendre compte immédiatement de tout incident.



Guide de prévention de la maltraitance

La Résidence DEBROU est très active en matière de prévention de la maltraitance.

Toute l'organisation de la Résidence DEBROU repose sur l'autorité de compétence gériatrique, la transparence et l'ouverture aux autres. Et, comme tous les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, la Résidence DEBROU doit déclarer aux autorités administratives compétentes tout dysfonctionnement grave susceptible d'affecter la prise en soin des habitants ou tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des personnes accompagnées*.

Les dysfonctionnements faisant l'objet d'un signalement obligatoire sont les suivants :

- Les sinistres et évènements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques de la structure et les évènements en santé-environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidents ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard des personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celles d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

**Décret n°2016-1813 du 21 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales.*

Guide de prévention de la maltraitance

Vous êtes concernés par une situation de maltraitance. Vous soupçonnez une situation de maltraitance au sein de la Résidence DEBROU, vous en êtes la victime ou le témoin : il est essentiel de ne pas rester seul(e) face à cette situation. Il est inscrit dans le Code pénal que tous les actes de maltraitance prouvés ou présumés doivent faire l'objet d'un signalement au Procureur de la République. En fonction de l'urgence et de la gravité de la situation, **il existe plusieurs solutions pour signaler un fait de maltraitance :**

1. Lorsque la maltraitance est le fait d'un professionnel travaillant au sein de la Résidence DEBROU : **contacter immédiatement Monsieur le Directeur et/ou son supérieur hiérarchique au 02.47.68.41.41., ou bien par courrier ou en utilisant la Feuille d'évènement indésirable de l'institution disponible sur le site www.debrou.fr ou à l'Accueil de l'établissement.**
2. Appeler le **31 33**, le numéro national consacré à la lutte contre les maltraitances. Ce numéro est gratuit. Une personne écoutera votre présentation de la situation et vous conseillera sur les démarches à entreprendre.
3. **Faire un signalement au Procureur et aux services de Police ou Gendarmerie.** En cas de danger grave et imminente, contactez les services de première urgence : 17 police et gendarmerie, 18 : pompiers, 15 : Samu, 112 : numéro d'urgence européen, 114 par SMS pour personne sourdes ou malentendantes.
4. **Lorsque la personne est sous tutelle ou curatelle, la maltraitance peut être signalée à son tuteur ou son curateur** qui pourra accompagner la personne dans ses démarches ou la représenter. Si la maltraitance est le fait du tuteur ou du curateur, le signalement doit se faire auprès des juges des tutelles ou au procureur de la République.
5. **Contactez l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et le Conseil Départemental d'Indre-et-Loire.** En effet, le signalement peut être transmis à l'Agence Régionale de Santé Centre Val de Loire et au Conseil Départemental d'Indre-et-Loire qui ont une mission de contrôle. Ils pourront réaliser des inspections et enquêtes au sein de la Résidence DEBROU.
6. **Faire appel à une Personne Qualifiée en vue de vous aider à faire valoir vos droits.** La personne qualifiée vous informera et vous aidera à faire valoir vos droits, sollicitera et signalera aux autorités les difficultés ou éventuelles situations de maltraitance et assurera un véritable rôle de médiation entre vous et la Résidence DEBROU. La liste des personnes qualifiées établie le 28 juin 2012 conjointement par l'ARS Centre Val de Loire, la Préfecture et le Conseil Départemental d'Indre et Loire est jointe à ce présent guide. Réactualisée en tant que de besoin, leurs services vous délivreront le nom et les coordonnées des personnes à contacter.

Guide de prévention de la maltraitance

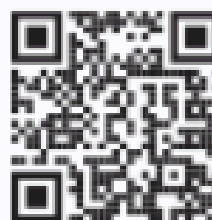
**Victime ou témoin
de maltraitance
envers un adulte vulnérable*
en établissement ou à domicile ?**

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7j, de 9h à 20h.

**Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :**



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...

Les personnes qualifiées

Par un arrêté en date du 27 mars 2025, le Préfet d'Indre-et-Loire, la Directrice générale de l'Agence Régionale de Santé et la Présidente du Conseil Départemental d'Indre et Loire désignent les personnes suivantes comme **personnes qualifiées** :

- Madame Marianne MOUNIER, ancienne Directrice des Personnes Agées- Personnes handicapées au Conseil départemental de l'Indre et Loire
- Madame Maryline BARILLET-LEPLEY, Directrice générale adjointe de l'Association Touraine Éducation Culture
- Madame Laure BLANC, ancienne Directrice de la Fédération ADMR d'Indre et Loire

Quel est le rôle des personnes qualifiées ?

La personne qualifiée est une personne indépendante et bénévole, extérieure à la Résidence DEBROU. Elle peut être sollicitée par tout habitant accueilli en EHPAD, ainsi que par sa famille, son tuteur ou son curateur, afin d'obtenir une aide, une information ou une médiation dans le cadre du respect des droits.

La personne qualifiée intervient lorsque vous rencontrez une difficulté, un désaccord ou un conflit avec l'établissement ou votre entourage, ou lorsque vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Elle peut notamment vous accompagner si :

- vous ne comprenez pas une décision prise vous concernant ;
- vous souhaitez exprimer un désaccord ;
- votre vie privée, votre dignité ou votre sécurité ne sont pas respectées ;
- vous êtes confronté à une situation de maltraitance

La liste des personnes qualifiées est affichée dans l'établissement et disponible auprès de l'accueil.

Notre démarche qualité

Formation du personnel

Les professionnels de la Résidence DEBROU sont régulièrement formés sur les problématiques du vieillissement, l'accompagnement des personnes atteintes de pathologies du vieillissement.

Évaluation de votre vécu

Votre satisfaction est notre priorité. Elle est évaluée par différents outils : enquêtes de satisfaction, Commission des Menus, Conseil de la Vie Sociale, réunions de direction mensuelles ouvertes aux habitants, familles et proches.

Une attention continue

Des feuilles d'événement indésirable sont disponibles à l'accueil ou sur notre site www.debrou.fr. Ces fiches sont étudiées quotidiennement par l'équipe de Direction. Un registre des satisfactions, des plaintes et des réclamations existe au sein de la Résidence DEBROU. Il est alimenté de vos retours et remerciements.

Une cellule Qualité

La cellule Qualité de la Résidence DEBROU est composée de deux professionnelles chargées de coordonner et d'animer la démarche qualité au sein de la Résidence DEBROU.



Mme GIRARD
Qualiticienne



Mme DESMARES
Référente
Administrative Qualité

Déclarer un événement indésirable

Qu'est ce qu'un événement indésirable ?

Il s'agit d'un événement ayant été vécu comme indésirable par toute personne. Cette définition, délibérément large a pour but d'accueillir toute demande (allant de la perte d'un objet, au signalement d'un fait de maltraitance) afin d'y répondre.

Qui peut déclarer un événement indésirable ?

Cette déclaration appartient à tout acteur de la Résidence DEBROU : habitant, famille, proche, membre du personnel, fournisseur, intervenant extérieur (médecin, kinésithérapeute, coiffeur...)

Comment déclarer un événement indésirable ?

Vous pouvez utiliser la feuille d'événement indésirable (page 47), disponible à l'accueil, au sein des unités de vie sur demande auprès d'un membre du personnel et téléchargeable sur le site internet www.debrou.fr.

Quelles sont les suites données à une déclaration d'événement indésirable ?

Votre déclaration sera traitée dès le lendemain en Réunion de Direction. Après étude, il est demandé au responsable du service concerné une levée de doute, une enquête, un suivi et un retour auprès du Directeur.

En fonction de la nature de l'événement, plusieurs suites peuvent être envisagées : mise en place de formations, nouveaux modes opératoires, investissements...

Si l'événement indésirable concerne une plainte ou une réclamation, un courrier personnalisé vous sera spécifiquement adressé.

Chaque année, une synthèse des événements indésirables déclarés est présentée devant les instances, notamment les représentants des habitants et des familles au Conseil de la Vie Sociale.

Déclarer un événement indésirable

DOCUMENT UNIQUE DES RISQUES : FEUILLE D'ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE - Version 18 - CSE du 29 avril 2026					
PLAINTES ET RÉCLAMATIONS DES HABITANTS / FAMILLES & PROCHES / PERSONNEL					
A: Auteur de la fiche		B: Personne ou matériel concerné par le dommage			
Nom:		☐ NOM Habitant :		☐ NOM Visiteur :	
Fonction:		☐ NOM Agent :		☐ Matériel :	
Service:					
C: L'événement est survenu	Date:	Heure:	Lieu:	D: Cet événement est déjà survenu:	
				☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne sais pas	
E: Que s'est-il passé ? Sélectionnez la ou les cases qui décrivent le mieux l'incident					
► 1. Sécurité des personnes et des biens		► 4. Prise en soins des habitants		► 7. Risques professionnels	
☐ Suspicion de fait de maltraitance / négligence		☐ Qualité des soins / Douleur		☐ Blessure par un habitant (volontaire ou non)	
☐ Brûlure ou risque de brûlure		☐ Circuit du médicament / Ordonnances		☐ Piqûre ☐ Coupure	
☐ Chute ou risque de chute		☐ Dispositifs médicaux (oxygène...)		☐ AES (Accident Exposant au Sang)	
☐ Fumée / Odeur de brûlé / Incendie		☐ Pharmacie / Laboratoire		☐ Heurt, bris de verre ou autre choc	
☐ Explosion (Gaz / Fluides...)		☐ Retour d'hospitalisation / Dossier manquant		☐ Accident avec machines, outillage, chariots, mobilier	
☐ Événements climatiques et météorologiques : (Foudre / Inondation / Tempête...)		☐ Ambulances / RDV Ext. / Intervenants Ext.		☐ Brûlure	
☐ Dégradation / Malveillance / Vandalisme		☐ Autre (précisez):		☐ Choc électrique	
☐ Bris d'objet / Défaillance		► 5. Droit des habitants		☐ Blessure en manutention	
☐ Disparition de matériel / Perte d'objet		☐ Application du PAP, habitudes de vie, croyances...		☐ Chute de hauteur ☐ Chute de plain-pied	
☐ Objet ou somme d'argent trouvé		☐ Question relative au suivi médical, dossier		☐ Glissade sur sol mouillé	
☐ Dons / Legs / Cadeaux proposés par un habitant		☐ Information générale, administrative ou financière		☐ Ventilation insuffisante	
☐ Intrusion d'une personne extérieure au service		☐ Qualité de l'accueil / Écoute		☐ Gaz ou vapeurs irritants ou noifs	
☐ Animaux et insectes nuisibles		☐ Atteinte à l'intimité / Non respect de la personne		☐ Inhalation de poussières	
☐ Autre (précisez):		☐ Autre (précisez):		☐ Contamination par des liquides souillés	
► 2. Comportement		► 6. Défaillances techniques		☐ Contact avec des déchets	
☐ Trouble du comportement d'un habitant		☐ Téléphone / Interphone		☐ Contact avec personne contagieuse	
☐ Comportement inapproprié d'un proche		☐ Alarme Incendie / Système de désenfumage		☐ Exposition aux bruits et vibrations	
☐ Intrusion d'un habitant chez un autre habitant		☐ Panne électrique (Luminaires / Prises...)		☐ Contact ou projection de produit chimique	
☐ Alcoolisation ☐ Tabagisme		☐ Ascenseur		☐ Risques pour la vue	
☐ Violence ou conflit : habitant / habitant		☐ Chauffage / Ventilation / Climatisation		☐ Nuisances thermiques	
☐ Violence ou conflit : Habitant / Famille		☐ Déglôts des eaux / Coupure d'eau / Fuite		☐ Accident de trajet	
☐ Refus de la toilette ou de soins par l'habitant		☐ Matériel hors service / Vétusté / Panne		☐ Attitude / Comportement inadapté au service	
☐ Habitant se servant dans les réserves ou stockant		☐ Lits médicalisés / Barres de lits		RISQUES PSYCHO-SOCIAUX	
☐ Sortie du service ou risque / Disparition		☐ Portes / Clé (Digicode / Serrure / Verrou)		☐ Souffrance éthique / Conflits de valeurs au travail	
☐ Locaux, environnement souillés		☐ Dispositifs d'Ergothérapie : (Fauteuils roulants / Lève-personnes / Chaises de douche / Matelas / Adaptables)		☐ Violence ou conflit : Habitant / Agent	
☐ Signes de radicalisation/prosélytisme (habitant/agent)		☐ Machine à café / Fontaine à eau / Frigo / Micro-onde		☐ Violence ou conflit : Famille ou Proche / Agent	
☐ Autre (précisez):		☐ Volets roulants / Fenêtres / Stores		☐ Violence ou conflit : Inter personnel	
► 3. Prestations hôtelières		☐ Problème plomberie / Canalisations / WC bouchés		☐ Discrimination, harcèlement moral ou sexuel, agissements sexistes	
☐ Propreté, Hygiène des locaux et du matériel		☐ Lavabo cassé / Fuite ou WC cassés / Radiateur		☐ Manque de reconnaissance au travail	
☐ Gestion des stocks (Incontinence / Epicerie...)		☐ Système d'appel soignant		☐ Difficultés relationnelles au travail	
☐ Alimentation (Menus / Régime / Quantités...)		☐ Défaillance sur équipement de Cuisine / Lingerie		☐ Désorganisation du travail / Absentéisme subi	
☐ Gestion du courrier / Journal		☐ Problèmes informatiques		☐ Autre (précisez):	
☐ Intoxication alimentaire		☐ Détérioration des murs / du bâti / des sols		► 8. Responsabilité Sociétale de l'établissement	
☐ Service hôtelier		☐ Autre (précisez):		☐ Respect de l'environnement (tri déchets, ...)	
☐ Gestion du linge (Usure / Manque...)				☐ Contamination des réseaux	
☐ Salon de coiffure				☐ Information relative au principe de laïcité	
☐ Autre (précisez):					
F: Description de l'évènement				G: Mesures prises immédiatement ou Propositions d'améliorations	
(écrire au dos si nécessaire)				(écrire au dos si nécessaire)	
H: Conséquences immédiates apparentes				I: Gravité estimée	
☐ Décès, suite à l'évènement ☐ Pas d'impact ☐ Préjudice matériel ☐ Préjudice moral ☐ Insatisfaction ☐ Hospitalisation ☐ Dommages corporels importants ☐ Dommages corporels modérés ☐ Perte de temps				☐ Mineure ☐ Modérée ☐ Majeure	
J: Personnes Informées (Nom, Prénom, Grade)				Suites à donner (Cadre réservé à la DIRECTION)	
☐ ☐				☐ Communication à l'ARS ☐ Communication au CVS ☐ Communication RSPH	
 Cette feuille ne vaut pas déclaration d'accident de travail, merci de vous adresser impérativement au bureau RH.					

RISQUES PROFESSIONNELS DOCUMENTS : 1. Exemple de Directeur, Agent, 2. Ex. Service Ressources Humaines, 3. Ex. Médecin du Travail, 4. Ex. CSE, 5. Ex. Assurance



Située à proximité de la gare de Joué-Lès-Tours, la Résidence DEBROU vous est également accessible en bus et en tramway :

- **Ligne A - Arrêt "République"**
- **Ligne 15 - Arrêt "Béguine"**
- **Ligne R6 - Arrêt "Debrou"**



Résabus 6 :

- un service de transport en taxi avec 8 places reconnaissable avec une borne de toit Fil Bleu
- sur réservation du lundi au vendredi sauf jours fériés au 02 47 66 70 70
- Réservation possible jusqu'à 30 minutes avant le départ