

Livret d'accueil

EHPAD Résidence La Chesnaye

EHPAD public autonome
25 route des Fusillés de la Résistance
92150 Suresnes



RÉSIDENCE
LA CHESNAYE
EHPAD PUBLIC

Juillet 2025

Sommaire

01. Préambule.....	02
02. Présentation de l'établissement.....	03
03. Charte de bientraitance.....	05
04. Valeurs et projet d'établissement.....	06
05. Vos interlocuteurs.....	07
06. Le pôle d'activités et de soins adaptés.....	09
07. Fonctionnement de l'établissement.....	10
08. Plaintes et réclamations.....	19
09. Tarifs.....	20
10. Annuaire.....	21
11. Accès.....	22



Préambule

Ce livret d'accueil s'adresse aux futurs habitants, aux habitants ainsi qu'à leurs familles.

Vous avez choisi notre établissement public comme résidence. Aussi, nous vous remercions de votre confiance.

L'ensemble des professionnels vous souhaite la bienvenue et est heureux de vous présenter notre établissement ainsi que les services que nous y proposons.

Notre résidence est avant tout un lieu de vie, qui répond aux besoins fondamentaux d'une personne âgée dépendante et respecte ses droits et libertés.



L'un des objectifs de l'équipe pluridisciplinaire est de veiller à ce que l'habitant se sente comme à son domicile et puisse ainsi garder ses habitudes de vie.

Les professionnels et moi-même sommes à votre écoute pour répondre à toutes vos questions.

Maurine BROUARD

Directrice

Présentation de l'établissement

Construite en 2008, la résidence La Chesnaye est un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes public autonome.

L'EHPAD est agréé à l'aide sociale et a signé un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens en 2019.

L'établissement est situé à Suresnes dans le département des Hauts-de-Seine (92), au pied du Mont Valérien et à proximité de Paris et de la Défense.

La résidence accueille toute personne de plus de 60 ans qui nécessite de l'aide pour l'accompagnement des actes de la vie courante.

La résidence dispose d'une capacité d'accueil de 100 places réparties sur 5 étages, chacun étant doté de 20 chambres.

La résidence propose des chambres individuelles d'une superficie de 20m², chacune dotée de salles de bain.

L'établissement dispose par ailleurs d'une salle Snoezelen, d'un espace de balnéothérapie ainsi que d'un jardin thérapeutique.

La résidence est également dotée d'une cuisine interne - c'est l'équipe de cuisine qui propose tous les plats - et d'une lingerie interne qui se charge de l'entretien du linge des résidents.

Le 5ème étage de l'établissement est une unité de vie protégée qui permet aux habitants les plus désorientés de se déplacer en toute sécurité.

Aussi, l'établissement dispose d'un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) pour accueillir des habitants ayant la maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée et ayant des troubles du comportement modérés.

L'EHPAD est doté d'une équipe pluridisciplinaire au service de l'accompagnement du résident au quotidien : infirmiers de jour, aides-soignants, socio-esthéticienne, infirmière coordinatrice, psychologue, psychomotricienne, agents des services hospitaliers, équipe cuisine, équipe lingerie, équipe technique, responsable hôtelier, responsable administratif et animateurs.

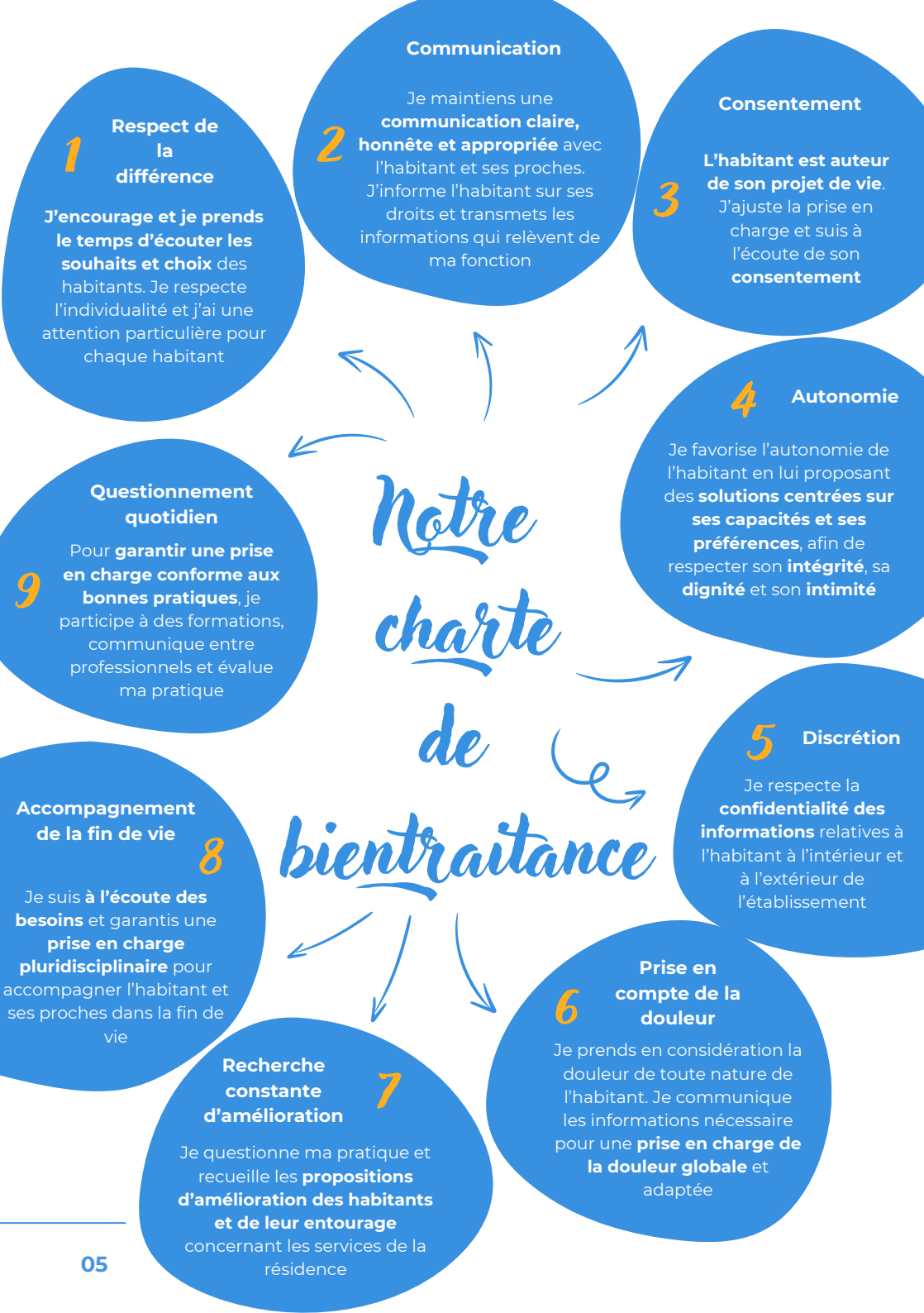
Des professionnels libéraux interviennent au sein de l'EHPAD pour assurer le suivi des résidents : médecins généralistes, kinésithérapeutes et orthophonistes.

Enfin, pour les médicaments, l'EHPAD s'approvisionne auprès de la pharmacie d'officine DABI située à Issy-les-Moulineaux.



Lou, aide-soignante, avec l'un de nos résidents





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.

Valeurs et projet d'établissement

Le projet d'établissement 2024-2029 est disponible en libre accès à l'accueil de l'établissement

Les travaux du projet d'établissement 2024-2029 se sont achevés au mois d'avril 2024. Le projet d'établissement a fait l'objet d'une actualisation au mois d'avril 2025.

Le projet d'établissement, qui donne une feuille de route à notre EHPAD pour les 5 prochaines années, a notamment permis de définir :

- nos valeurs communes au service de la personne âgée : le respect, la bienveillance, la communication et l'engagement ;
- nos stratégies pour chacun de nos grands champs d'action (le soin, l'accompagnement personnalisé, les activités d'animation et la vie sociale, l'hôtellerie, la qualité et la gestion des risques, le secteur administratif ainsi que l'innovation sociétale) ;
- nos ambitions : la création d'un tiers-lieu (le "*Bistrot 25*"), le fait de proposer une "*expérience résident*" différente, la culture positive de l'erreur, l'amélioration de la qualité et des conditions de travail ainsi que le fait d'ancrer l'EHPAD dans son territoire de proximité.



Vos interlocuteurs

Pôle soins

Médecin coordonnateur :
Dr E. CAILLETEAU

IDEC : Béatrice BOURDELAS

Psychologue : Juliette le POITTEVIN

Psychomotricienne : Océane LEFEVRE

Socio-esthéticienne :
Ouardya IKHETEAH

Pôle animation et vie sociale

Coordinateur animation :
Daniel DELIN

Administration

Directrice : Maurine BROUARD

Responsable administrative :
Ana Maria MARIN

Agents d'accueil : Dania
CAMPELOS et Bastien
HERREWYN

Pôle hôtelier

Responsable hôtelière :
Nathalie GREBOVAL

Responsable cuisine :
Jean-Luc RENON

Technique : Adil FARFAR

Le pôle d'activités et de soins adaptés (PASA)

Situé au rez-de-chaussée, le pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) de l'établissement a été créé en 2015 dans le cadre du plan pour les maladies neurodégénératives.

Son objectif est d'améliorer la prise en charge des habitants atteints de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées et ayant des troubles du comportement modérés.

Le PASA accueille 14 habitants, du lundi au samedi, de 10h à 16h.

Le PASA propose des activités individuelles ou collectives qui concourent au maintien ou à la stimulation des capacités cognitives et physiques des résidents.

L'équipe pluridisciplinaire du PASA est composée de trois assistantes de soins en gériatrie et bénéficie de l'accompagnement de la psychomotricienne et de la psychologue de l'établissement.

Confection de décorations avec Akila, ASG au PASA



Fonctionnement de l'établissement



Afin de répondre à vos questions et de mieux comprendre le fonctionnement de la résidence La Chesnaye, vous trouverez ci-après quelques indications à suivre pour vous repérer au sein de l'établissement.

Informations générales

L'admission

Un dossier d'admission complet doit être remis avant le jour de l'arrivée. Un contrat de séjour et un règlement de fonctionnement seront cosignés lors de votre arrivée. Il est important de fournir l'ensemble des documents administratifs demandés pour votre dossier, l'ensemble de ces éléments facilitera les démarches à venir.

Nous devons notamment disposer d'une copie de votre pièce d'identité, de votre livret de famille, de votre dossier et dernières prescriptions médicales ainsi que de votre carte vitale et mutuelle. Il ne faut par ailleurs pas hésiter à nous informer de l'existence d'un contrat d'obsèques.



Les frais de séjour

Le prix de journée est déterminé par le conseil départemental des Hauts-de-Seine, sur proposition du conseil d'administration de la résidence.

Des aides au financement peuvent être accordées : aide sociale, allocation logement, allocation personnalisée autonomie (APA). Le détail concernant les tarifs de l'établissement vous est proposé en page 16.

L'accès à la résidence

Un agent d'accueil est présent pour vous accueillir et vous orienter, de 08h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 09h30 à 17h00 le samedi et le dimanche.

Pour accéder à la résidence en dehors de ces horaires, il convient de vous rapprocher de l'accueil de l'établissement afin qu'un badge d'accès vous soit remis. Lors de votre départ, ce badge devra être restitué à la résidence.



Vie sociale

Les absences et sorties

Les sorties sont encouragées. Il vous est demandé de prévenir l'infirmière et l'administration de vos absences au moins 48h avant votre sortie.

Les visites

Les visites sont possibles tous les jours sans restriction horaire (le matin, l'après-midi et le soir), afin que vous puissiez rendre visite à vos proches en toute simplicité.

Ponctuellement, si besoin, vous avez la possibilité de nous demander de dormir auprès de votre proche.

Les invités

Les familles et les amis sont les bienvenus, il ne faut pas se priver d'inviter les personnes aimées, notamment pour les repas. Pensez à prévenir au moins 48h à l'avance. Le prix d'un repas complet est de 18€ hors boissons.

En cas de besoin, un lit d'appoint peut être fourni pour une ou quelques nuits.

Environnement personnel

Les chambres

D'une surface de près de 20 m², les chambres sont équipées d'une salle de bain individuelle et d'un mobilier fonctionnel : lit médicalisé, table de nuit, fauteuil de repos, placards, bureau, chaise, table adaptable, télévision et téléphone. Un code Wi-Fi sera mis à votre disposition.

La décoration et les objets personnels

Il est tout à fait possible et même recommandé d'apporter avec soi des objets familiers ou préférés, ainsi que tout ce qui pourra agrémenter la décoration de la chambre. Cependant, il est nécessaire d'informer le service technique pour toute installation afin de respecter les règles de sécurité. Pour éviter les chutes, les tapis ne sont pas autorisés.

La trousse de toilette

L'établissement fournit un savon pour le corps et les cheveux lors de l'entrée. Il appartient aux résidents et/ou familles de fournir les autres produits de toilette nécessaires pour l'hygiène quotidienne (dentifrice, brosse à dents, eau de toilette, crème à raser, pastilles pour nettoyer les prothèses dentaires, etc.).

Le téléphone

Chaque chambre dispose d'une ligne téléphonique qui est activée pour recevoir des appels gratuitement. Pour émettre des appels, le coût mensuel s'élève à 15€. Nous vous prions de vous rapprocher de la responsable hôtelière.

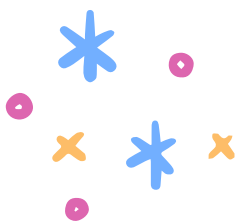
Une chambre de l'unité de vie protégée



Prestations hôtelières

Les loisirs et les animations

Médiation animale, atelier de composition florale, escrime ou boxe, sorties individuelles et collectives, séance de cinéma, confection de décorations, casques de réalité virtuelle, atelier avec les enfants de la crèche voisine, conférences d'art, atelier peinture, spectacles, ou encore atelier mimes : les activités proposées 365 jours par an par les deux animateurs, Alice et Daniel, sont variées. Elles font l'objet d'une revue régulière lors des commissions animations trimestrielles.



Les repas

Les menus sont riches, variés, et les textures sont adaptées à chaque résident. Les repas sont élaborés par notre diététicienne et font l'objet d'une revue régulière lors des commissions de menus trimestrielles.



Le petit déjeuner est servi dans les chambres ou dans la salle de vie de l'étage, selon le souhait du résident, à partir de 07h30.



Le déjeuner est servi au restaurant (rez-de-chaussée) à partir de 12h30.



Le dîner est servi dans la salle à manger de l'étage du résident à partir de 18h30.

Le bien-être

La résidence propose des soins d'esthétique et des séances de balnéothérapie par l'intermédiaire de sa socio-esthéticienne.

Par ailleurs, un coiffeur et un pédicure proposent leurs services, vous devrez pour ces deux dernières prestations facultatives et payantes prendre rendez-vous auprès de l'accueil.



Ouardya, socioesthéticienne et Ginette, l'une de nos résidentes

Le linge

L'établissement assure la gestion du linge des résidents qui le désirent (l'entretien du linge peut en effet également être pris en charge par les proches). Pour ce faire, il est demandé aux familles de marquer le linge avec une bande tissée et solidement cousue au nom du résident. Le linge non marqué sera tenu à votre disposition en lingerie pendant un mois.

Passé ce délai, il sera affecté dans une réserve de linge qui ne peut contenir beaucoup de volume de linge. Nous vous invitons par conséquent vivement à marquer le linge.

Le courrier

Le courrier est distribué chaque jour à partir de 11h00, du lundi au samedi par l'équipe d'animation ou d'accueil. Vous pouvez déposer votre courrier préalablement affranchi à l'accueil, La Poste se chargera de le récupérer, du lundi au vendredi.

Réserver une chambre

Si vous souhaitez réserver une chambre, la réservation peut être effectuée à titre gratuit pendant 7 jours. Si votre réservation excède la durée de 7 jours, celle-ci devient payante à compter du jour de votre réservation.

A titre d'exemple, vous informez l'établissement lundi que vous souhaitez entrer dans l'établissement lundi prochain, cette réservation est effectuée à titre gracieux. Si en revanche vous souhaitez emménager au sein de l'établissement à compter du mardi ou du mercredi suivant, il conviendra de régler les frais d'hébergement à compter de la date à laquelle vous informez l'établissement de votre volonté de réserver la chambre.

Privatiser un espace au sein de la résidence

Si vous souhaitez privatiser un espace au sein de la résidence pour recevoir vos proches pour un anniversaire par exemple ou une réunion familiale, l'espace du PASA ou la salle de restaurant peuvent vous être mis à disposition de manière gracieuse. Il convient de vous rapprocher de l'accueil de l'établissement afin de s'assurer de la faisabilité de votre projet et de son organisation (date, jour, heure, type d'évènement, nombre de participants, besoins particuliers notamment). Un accord vous sera transmis dans les 7 jours suivant votre demande.

Les espaces de l'établissement peuvent également être mis à disposition à titre gracieux des partenaires de l'EHPAD, d'associations ou encore des voisins de l'établissement afin d'y organiser des cours de sport, conseils de quartier, réunions de bureau d'association, etc.

Autres informations

Le tabac

La législation concernant le tabac est appliquée au sein de l'établissement. Il est possible de fumer à l'extérieur de la résidence, dans l'abri prévu à cet effet. Il est de la responsabilité de chacun de ne pas fumer dans sa chambre, ni dans les locaux non autorisés.

L'argent et les objets de valeur

Il n'est pas nécessaire de disposer de beaucoup de liquidités sur soi. Pour éviter toute difficulté, il est conseillé au résident ou à sa famille d'informer le régisseur de la présence de sommes d'argent et/ou d'objets de valeur. Ces derniers seront déposés auprès de la régie de l'établissement. Si ces démarches ne sont pas faites, l'établissement sera dégagé de toute responsabilité en cas de perte.

Le culte

Il vous est reconnu le droit absolu de pratiquer la religion de votre choix. Pour les résidents catholiques, la prière a lieu le lundi à 16h30 dans la salle de restaurant et la messe a lieu le troisième mercredi du mois. Les résidents d'une autre confession peuvent adresser aux animateurs.

Renata, agent des services hospitaliers





Les animaux de compagnie

Les animaux sont admis dans l'établissement.

L'habitant peut s'installer avec son animal de compagnie dans la mesure où il est en mesure d'en prendre soin, que l'animal n'induit pas de nuisance pour les autres habitants et qu'il est à jour dans ses vaccinations.

Le ou les proches du résident s'engagent à adopter l'animal en cas décès de l'habitant (engagement écrit préalable).

Par souci de respect de la tranquillité de tous les habitants, chaque demande sera étudiée au cas par cas par le directeur. Un avis favorable ou défavorable sera rendu.

Toutes dégradations ou accidents, dont le responsable est l'animal domestique seront à la charge de son propriétaire.

L'établissement accueille également deux chats, Sacha et Saly, habitants du PASA.

La responsabilité

En cas de dommage causé à une autre personne (résident ou membre du personnel) et aux locaux, la responsabilité personnelle du résident ou de son représentant légal est engagée. Il est par conséquent conseillé de souscrire une assurance de responsabilité civile.

Plaintes et réclamations

L'établissement met en place des outils pour recueillir vos éventuelles plaintes et réclamations dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge.

- **Une adresse mail dédiée.** Nous avons créé une adresse e-mail spécifique pour faciliter vos échanges avec l'établissement dans le cadre du dépôt de vos plaintes et réclamations : reclamations@ehpad-lachesnaye.com ;
- **Des formulaires à votre disposition.** Pour ceux d'entre vous qui préfèrent un format papier, nous avons installé des bannettes au rez-de-chaussée ainsi qu'à chaque étage de l'établissement

Dans ces bannettes, vous trouverez :

- des formulaires de plaintes et réclamations (bannette de gauche) ;
- des formulaires de déclaration d'événements indésirables (bannette de droite).

Vous pourrez ainsi remplir le formulaire correspondant et le déposer :

- auprès de l'agent d'accueil ;
- ou auprès d'un responsable de service ;
- ou dans la boîte aux lettres dédiée qui se trouvera au rez-de-chaussée.

- **Une boîte aux lettres dédiée est** installée à l'accueil de l'établissement. Vous pouvez y déposer vos formulaires en toute confidentialité.

Nous espérons que
ces outils
contribueront à
renforcer la qualité
de notre prise en
charge

EHPAD Résidence La Chesnaye
Adresse : 25 route des Fossiles de la Résistance
Téléphone : 01 78 14 10 10 / Email : reclamations@ehpad-lachesnaye.com

FORMULAIRE DE PLAINTE OU RECLAMATION

Plainte : expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction concernant la qualité des soins, des services ou des relations, formulée par un résident, un proche ou un représentant légal. Exemple : « Les repas sont trop souvent servis froids ».

Déclaration : demande visant à signaler un problème ponctuel ou à solliciter une investigation spécifique sans connotation endocrinale forte. Exemple : « Mon litige n'a pas été réglé à temps ».

Partie à remplir par le déclarant

1. **Identité du déclarant**
Nom et prénom : _____
Statut : ☐ Résident ☐ Proche ☐ Professionnel de l'établissement

FORMULAIRE DE DECLARATION D'EVENEMENT INDESIRABLE

Evénement indésirable : il s'agit d'un incident ou d'une situation ayant causé ou risqué de causer un dommage (résidents, personnel, infrastructures).

Partie à remplir par le déclarant

Intitulé du déclarant
Titre et prénom : _____
Titre : ☐ Résident ☐ Proche ☐ Professionnel de l'établissement

Intitulé de l'événement indésirable
Intitulé (si connu) : _____
Date et heure de l'événement : _____

Tarifs

Tarif hébergement pour les résidents bénéficiaires de l'aide sociale : 86€ / jour (1er janvier 2025).

Tarif hébergement pour les résidents non bénéficiaires de l'aide sociale : 89.66€ / jour.

Au tarif hébergement s'ajoute le tarif dépendance, selon votre GIR :

- GIR 1-2 : 23.59€ / jour ;
- GIR 3-4 : 14.97€ / jour ;
- GIR 5-6 : 6,35€ / jour.

Le lavage du linge et les protections sont inclus.

Au sein de la résidence, certaines prestations facultatives sont payantes. Ces prestations sont les suivantes :

- soins de pédicure : de 25€ à 35€ selon le choix du pédicure ;
- coiffure : tarifs entre 20 et 50€ selon la prestation - service proposé tous les mardis après-midis.



Annuaire



Victime, proche ou aidant, vous pouvez signaler les cas de négligence, de violence ou de maltraitance d'une personne âgée ou handicapée au **3977**

Accueil : 01 78 14 10 00

Direction : 01 78 14 10 01 - direction@ehpad-lachesnaye.com

Responsable administratif : 01 78 14 10 03 - administration@ehpad-lachesnaye.com

Présents de 07h00 à 21h Médecin coordonnateur : 01 78 14 10 02 - medecin@ehpad-lachesnaye.com

Infirmière coordinatrice : 01 78 14 10 12 - idec@ehpad-lachesnaye.com

Infirmiers : 01 78 14 10 11 - infirmierie@ehpad-lachesnaye.com

Psychologue : 01 78 14 10 14 - psychologue@ehpad-lachesnaye.com

Psychomotricienne : 01 78 14 10 00 - psychomotricienne@ehpad-lachesnaye.com

PASA : 01 78 14 10 00 - pasa@ehpad-lachesnaye.com

Socio-esthéticienne : 01 78 14 10 00 - esthetique@ehpad-lachesnaye.com

Présente le
lundi après-
midi, le mardi
et le jeudi

Animateur : 01 78 14 10 00 - daniel.delin@ehpad-lachesnaye.com

Responsable hôtelière : 01 78 14 10 04 - hotelier@ehpad-lachesnaye.com

Technique : 01 78 14 10 00 - technique@ehpad-lachesnaye.com

Cuisine : 01 78 14 10 13 - cuisine@ehpad-lachesnaye.com

Blanchisserie : 01 78 14 10 00 - blanchisserie@ehpad-lachesnaye.com

Faire une réclamation : reclamations@ehpad-lachesnaye.com

Mot de passe wifi pour les visiteurs : EHPAD-GUEST2019

Pharmacie DABI : 01 46 44 38 91 - pharmacie-dabi@wanadoo.fr



EHPAD Résidence La Chesnaye

Pour suivre nos actualités ou nous contacter :

<https://residencelachesnaye.fr/>

25 route des Fusillés de la Résistance

92150 Suresnes

01 78 14 10 00

hotelier@ehpad-lachesnaye.com

URL de notre site
internet



Instagram



Facebook



X



LinkedIn

Notre jardin



RÉSIDENCE
LA CHESNAYE
EHPAD PUBLIC

